



# Résultats de l'enquête Santé au Travail !!!

Il y a quelques mois, nous avons lancé une campagne nationale sur la santé au travail. Voici comme promis le compte rendu local de cette enquête. Un questionnaire vous a été soumis afin de faire un état des lieux du ressenti des salariés de Webhelp CAEN.

Vous avez été **152 personnes** à avoir répondu de projets divers répartis sur les 2 sites de Caen et **nous vous en remercions !!**

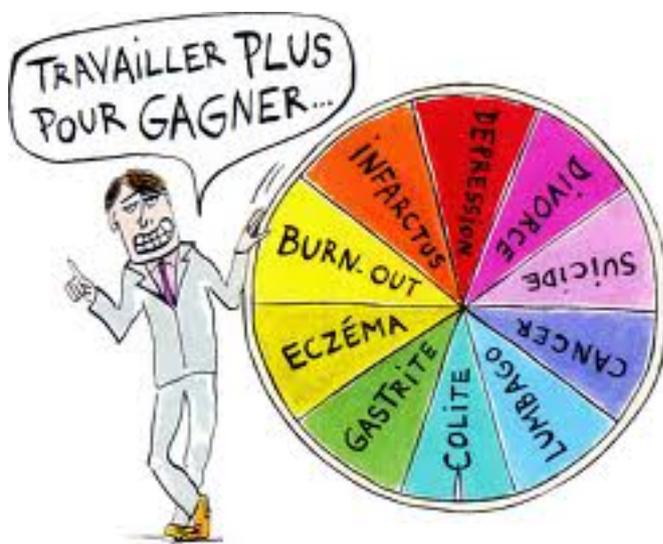
La Direction aura beau dire que cela n'est pas grand-chose mais c'est déjà beaucoup plus important qu'un échantillon Sofres ou Ipsos... Et pour le coup, notre réponse sera assez ironique : que la Direction fasse une enquête via un institut choisi par les syndicats... On verra si notre enquête est différente...

Pour la petite histoire certains patrons ont essayé... malheureusement pour eux la seconde enquête a validée celle de Sud..

## Sur ces résultats, SUD crie : ALERTE !!!

Nous vous détaillons les résultats pour vous montrer que le métier de chargé de clientèle n'est pas simple et que la Direction doit être encore plus vigilante sur le sujet !

Nous constatons que 84% des salariés trouvent que les perspectives d'évolution ne sont pas satisfaisante et 57% ressentent de la fatigue et même de l'irritabilité. De même, le travail fourni n'est pas considéré comme reconnu de manière financière ou non d'ailleurs !!! Les salariés considèrent à 66% que les compétences professionnelles ne sont pas suffisamment développées. Nous allons détailler rubrique par rubrique les résultats qui sont inquiétants...



## Ambiance de travail et pénibilité:

Comment estimez-vous l'ambiance dans votre équipe	Bonne 50%	Normale 37%	Mauvaise 13%
Votre activité professionnelle est-elle	Epuisante 19%	Stressante 49%	Aucun 32%
D'après vous en 1 an, le climat s'est amélioré ou dégradé		Amélioré 19%	DEGRADE 81%
En cas de soucis vous avez du soutien de votre supérieur ? (reprise d'appel...)	OUI 51%	NON 49%	
Vous hiérarchie aggrave-t-elle votre stress ?	Oui 46%	NON 54%	
Vous venez au travail l'esprit léger ?	Oui 21%	NON 78%	
Avez-vous eu une formation pour gérer votre stress (suite à des appels...)	Oui 51%	NON 49%	
Depuis 1 an, vous êtes vous senti fatigué ou stressé à cause de votre travail ?	Oui 80%	NON 20%	
Vos conditions de travail se sont-elles dégradés ces derniers temps?	OUI 56%	NON 44%	
Avez-vous été confronté à des agressions verbales, menaces ou chantages?	Oui 12%	NON 88%	
Considérez-vous que vous subissez une pression de la part de votre entreprise	Oui 40%	NON 60%	

### Si vous ressentez de la pression, c'est à cause:

Des objectifs à respecter 63%	Du rythme de travail 39%	Des horaires de travail 25%
Des relations hiérarchiques 21%	De l'ambiance dans l'entreprise 27%	Méthode de calcul des primes 54%
De la précarité de mon contrat 13%		Des écoutes et de la surveillance informatique 32%

### Depuis 1 an, l'excès de pression dans votre travail, vous a-t-il amené à:

Commettre des erreurs 16%	Etre démotivé ou vouloir changer d'entreprise 58%	Consommer des médicaments 14%
Prendre des congés 24%	Devenir agressif 33%	Vous mettre en AM ou avoir des problèmes de santé 27%
Ressentir de la fatigue, de l'irritabilité ou des troubles 57%	Etre plus sédentaires, réduire vos activités ou augmenter le tabac 40%	
Développer certaines pathologies psychologiques (anxiété,dépression) 27%	Développer certaines pathologies physiques (lombalgie,cervicales...) 22%	

### Si les objectifs à respecter vous stressent, lesquels en occasionnent le plus ?

Atteinte des objectifs 53%	Atteinte de la DMT / DMC 23%
Atteinte des primes 44%	Temps de pause 16%
Possibilité d'être écouté / Qualité 20%	Autres : 9%

*Nous vous proposons de découvrir l'intégralité des résultats de cette enquête item par item.*

### **Autonomie dans le travail :**

Il résulte qu'une écrasante majorité de salariés considèrent leurs tâches ennuyeuses, de part la répétition, et le peu de liberté de sortir des scripts et autres chartes lourdes pour les collaborateurs !!

J'effectue des tâches répétitives.	OUI 88%	Non 12%
Dans mes tâches, j'ai très peu de liberté pour organiser mon travail (script ...)	OUI 55%	Non 45%
Dans mon activité, j'ai l'occasion de développer mes compétences	Oui 45%	NON 66%

### **Reconnaissance dans le travail:**

Les résultats parlent d'eux-même !!!! L'entreprise nous clame haut et fort que la reconnaissance est l'une de ses "valeurs".... La vue des salariés d'en-bas est tout autre !!!!!

Mon travail est reconnu	Oui 33%	<b>NON 67%</b>
Vu mes efforts, je reçois tout le respect que je devrais avoir de ma hiérarchie	Oui 37%	<b>NON 63%</b>
Vu les efforts que je fournis, mes perspectives de promotion sont satisfaisantes.	Oui 16%	<b>NON 84%</b>
Vu les efforts que je fournis, mon salaire est satisfaisant	Oui 16%	<b>NON 84%</b>

### **Le sens du travail :**

Cette partie de notre enquête montre un certain équilibre entre les tâches effectuées et leur utilité.

Les tâches que j'effectue sont intéressantes	Oui 44%	<b>NON 56%</b>
Dans mon travail, j'ai le sentiment de faire quelque chose d'utile pour les autres	<b>OUI 60%</b>	Non 40%
Je m'ennuie dans mon travail	<b>OUI 54%</b>	Non 46%
Mon travail me permet d'éprouver la fierté du travail bien fait	Oui 39%	<b>NON 61%</b>
Ma moralité ou mon éthique est heurtée par des tâches qu'on me demande d'effectuer	Oui 45%	<b>NON 55%</b>

### Dans l'idéal, dans 3 ans :

Peu de salarié-es pensent être encore présents dans 3 ans. Ce qui, vu le taux de chômage actuel, est assez démonstratif. Etrangement peu de personne désirent évoluer dans l'entreprise !! Est-ce dû au fait qu'ils en sont dégoûtés ? Certainement, puisque la plupart pense arrêter de travailler dans le monde des centres d'appel.

Vous travaillerez encore au même poste	OUI 11%	Peut-être 42%	Impossible 40%
Vous espérez évoluer à un autre poste grâce à une promotion		Oui 45%	NON 55%
Vous souhaitez quitter votre entreprise pour un autre centre d'appel		Oui 8%	NON 92%
Vous souhaitez quitter le milieu des centres d'appels		OUI 64%	Non 36%

### Contraintes professionnelles :

Le plus incroyable dans ces réponses reste le danger de la sanction en cas d'erreur... Après, il n'y a pas de surprise: notre direction nous en demande toujours plus...

Vous avez du mal à effectuer (toutes) vos tâches vu tout ce qu'on vous demande		Oui 49%	NON 51%
Votre rythme de travail est	Normal 36%	ELEVE 50%	Trop élevé 14%
Il vous arrive de ne pas pouvoir faire votre travail car vous n'avez pas été assez formé		OUI 55%	Non 45%
Une erreur ou un manque de productivité dans votre travail peuvent-ils amener une sanction		OUI 73%	Non 27%

### Temps et rythme de travail : De 3h30 à 9H journalier

Vos horaires sont-ils variables d'une semaine à l'autre?		OUI 68%	Non 32%
Avez-vous suffisamment de temps entre deux appels		Oui 44%	NON 56%
Si vous dépassez votre temps de travail vous pouvez récupérer ou avoir un paiement des minutes?		OUI 88%	Non 12%
Vous avez le droit de prendre des pauses librement et sans attendre ?		Oui 40%	NON 60%