

Santé au travail ?

Il y a quelques mois nous avons lancé une campagne nationale sur la santé au travail. Un questionnaire vous a été soumis afin de faire un état des lieux du ressenti des salariés de B2S Le Mans. Il était accompagné d'un 4 pages expliquant notre point de vue sur les causes du stress dans les centres d'appels. Voici les résultats de ce questionnaire auquel vous avez été plus de 90 à répondre. Nous ferons prochainement un compte rendu de l'enquête menée par B2S. Avec 83 réponses le questionnaire de l'entreprise va quasi dans le même sens que le nôtre. Les deux enquêtes rappellent à la direction que nous rencontrons d'importants problèmes sur ce site... en matière de management et de conditions de travail.

Autonomie dans le travail : Les résultats parlent d'eux mêmes...

J'effectue des tâches répétitives.	Oui (95%)	Non (5%)
Dans mes tâches, j'ai très peu de liberté pour décider comment je fais mon travail (script ...).	Oui (86%)	Non (14%)
Dans mon activité, j'ai l'occasion de développer mes compétences professionnelles.	Oui (17%)	Non (83%)

Reconnaissance : Les résultats parlent d'eux mêmes...

Mon travail est reconnu	Oui (15%)	Non (85%)
Vu mes efforts, je reçois tout le respect que je devrais avoir de ma hiérarchie.	Oui (20%)	Non (80%)
Vu les efforts que je fournis, mes perspectives de promotion sont satisfaisantes.	Oui (4%)	Non (96%)
Vu les efforts que je fournis, mon salaire est satisfaisant ...	Oui (3%)	Non (97%)

Sens du travail : On notera que bon nombre de personnes se sentent utiles dans leur fonction vis à vis des clients, mais éprouvent des limites dans le sens de leur travail ou plutôt son organisation.

Les tâches que j'effectue sont intéressantes	Oui (44%)	Non (66%)
Dans mon travail, j'ai le sentiment de faire quelque chose d'utile pour les autres	Oui (67%)	Non (33%)
Je m'ennuie dans mon travail	Oui (53%)	Non (47%)
Mon travail me permet d'éprouver la fierté du travail bien fait	Oui (40%)	Non (60%)
Ma moralité ou mon éthique sont heurtés par des tâches qu'on me demande d'effectuer	Oui (49%)	Non (51%)

Dans l'idéal, dans 3 ans : Pour bon nombre de personne il n'y a pas ou plus d'avenir dans les centres d'appels même si bon nombre de salariés espèrent obtenir une promotion.

Vous travaillerez encore au même poste	Oui (4%)	Peut être (54%)	Impossible (42%)
Vous espérez évoluer à un autre poste grâce à une promotion	Oui (55%)		Non (45%)
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 (77%)		Non (23%)

Contraintes professionnelles : Les cadences sont élevées ou trop élevées pour 82% des salariés ce qui est en contradiction avec la volonté de B2S d'augmenter encore et encore la productivité.

Vous avez du mal à effectuer (toutes) vos tâches vu tout ce qu'on vous demande	Oui (38%)	Non (62%)
Votre rythme de travail est	Trop Elevé (27%)	Elevé (55%) Normal (18%)
Il vous arrive de ne pas pouvoir faire votre travail car vous n'avez pas été assez formé	Oui (46%)	Non (54%)
Une erreur ou un manque de productivité dans votre travail peuvent-ils amener une sanction	Oui (72%)	Non (28%)

Temps et rythme de travail : Il semble clair que pour combattre le stress et la fatigue mentale provoqués par nos métiers un temps de pause suffisant reste la meilleure solution. Au vu du résultat, un retour à 35mn pour 7H de travail serait le minimum. Dans le même sens le manque de liberté pour prendre ses pauses est un véritable souci...

Vos horaires sont-ils variables d'une semaine à l'autre?	Oui (89%)	Non (11%)
Avez vous suffisamment de temps entre deux appels	Oui (10%)	Non (90%)
Si vous dépassez votre temps de travail vous pouvez récupérer ou avoir un paiement des minutes supplémentaires	Oui (91%)	Non (9%)
Vous avez le droit de prendre des pauses librement et sans attendre ?	Oui (13%)	Non (87%)

Ambiance de travail et pénibilité : Notre travail à B2S est stressant pour ne pas dire plus. Même si cela est en partie compensé par une bonne ambiance de travail provenant la plupart du temps de son équipe (collègues). Paradoxalement le choix de la direction de casser les équipes a donc provoqué une augmentation du stress (d'où les résultats sur la dégradation du climat dans l'entreprise. On se demande donc ce qu'attend B2S pour mettre en place des formations sur

la gestion du stress. Plus alarmant encore 85% se sentent fatigués et 64% viennent avec la « boule au ventre » au travail...

Comment estimez-vous l'ambiance dans votre équipe ?	Bonne (49%)	Normale (43%)	Mauvaise (8%)
Votre activité professionnelle est-elle	Epuisante (18%)	Stressante(62%)	Ni l'un ni l'autre (20%)
D'après vous en 1 an, le climat s'est amélioré ou dégradé	Amélioré (8%)		Dégradé (92%)
En cas de soucis vous avez du soutien (facilement) de votre supérieur ? (reprise d'appel...)	Oui (46%)	Non (54%)	
Vous hiérarchie aggrave t-elle votre stress ?	Oui (58%)	Non (42%)	
Vous venez au travail l'esprit léger ?	Oui (36%)	Non (64%)	
Avez-vous eu une formation pour gérer votre stress (suite à des appels, de votre hiérarchie...)	Oui (14%)	Non (86%)	
Depuis 1 an, est ce que vous vous êtes senti fatigué ou stressé à cause de votre travail ?	Oui (85%)	Non (15%)	
Vos conditions de travail se sont-elles dégradés ces derniers temps?	Oui (73%)	Non (27%)	
Avez-vous été confronté à des agressions verbales, menaces ou chantages de votre hiérarchie?	Oui (18%)	Non (82%)	
Considérez-vous que vous subissez une pression de la part de votre entreprise	Oui (67%)	Non (33%)	

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

Des objectifs à respecter (47%)	Du rythme de travail (64%)	Des horaires de travail (46%)
Des relations avec ma hiérarchie (23%)	De l'ambiance dans l'entreprise (41%)	De la méthode de calcul des primes (14%)
De la précarité du travail de votre contrat (18%)	Des écoutes et de la surveillance informatique (63%)	

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

Commettre des erreurs (2%)	Etre démotivé, vouloir changer d'entreprise (76%)	Consommer des médicaments (23%)
Prendre des congés (20%)	Devenir agressif (34%)	Vous mettre en arrêt maladie ou avoir des problèmes de santé (31%)
Ressentir de la fatigue, de l'irritabilité ou des troubles du sommeil (69%)	Etre plus sédentaire, réduire vos loisirs ou augmenter le tabagisme (prise de poids ...) (30%)	
Développer certaines pathologies psychologiques (hypertension, anxiété ou dépression) (21%)	Développer certaines pathologies physiques (Lombalgies, cervicalgies) (26%)	

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

Atteinte des objectifs (31%)	Atteinte de la DMT / DMC (53%)
Atteinte des primes (28%)	Temps de pause (30%)
Possibilité d'être écouté / Qualité (16%)	Autres :

Et pour finir ?

	Tout à fait	Oui	Pas du tout
Vous vous sentez concerné par la stratégie de l'entreprise ?	6%	25%	69%
Vous vous sentez concerné par la relation avec les clients ?	8%	45%	47%
L'avenir de votre entreprise vous intéresse ?	18%	42%	40%
Vous craignez pour votre santé si rien ne change dans votre travail	26%	57%	17%
Par ailleurs avez vous des soucis de (à cause de votre travail)	Voix (12p.)	Auditif (23p.)	Vision (23p.) Digestif (15p.)

Nous avons fait le choix de ne pas en rajouter sur les commentaires car nous avons estimé que les chiffres parlaient d'eux mêmes. Le pire étant sans aucun doute que 69% des salariés ont abandonné l'idée de se sentir concernés par B2S. Est-ce dû au manque de communication de l'entreprise ? Au manque de reconnaissance ? Ou tout simplement à une direction générale qui a fait le choix d'installer un turn over important au sein de la direction du site (et des salariés). Nul doute que la vérité est dans toutes ces questions mais il ne s'agit pas non plus de laisser en place une personne pour que tout aille mieux (surtout si elle est incompétente). Il faudra sans aucun doute changer les méthodes organisationnelles et la place qui est laissée à l'être humain. Un travail sans autonomie, sans responsabilité et ultra surveillé avec des sanctions possibles à la moindre erreur n'est pas la bonne solution. En ce qui concerne notre syndicat, nous ferons tout pour prendre en compte les différents résultats dans les prochaines négociations. En espérant que les résultats servent d'électrochoc à B2S... Pour nous, la direction doit dès à présent entendre raison et changer sa manière de concevoir le dialogue social. Les salariés ne sont pas des ennemis mais bel et bien les principaux acteurs de l'entreprise. Comme nous venons de le voir récemment (intempéries, pause déjeuner, classement des TO...) tout cela n'est pas gagné et les différentes annonces de la direction ne risquent pas d'arranger les choses.

Quelques commentaires marquants :

« nous sommes des robots » // « aucune liberté de développer ses compétence script a suivre » // « cumul de CDD pas de vacances depuis 18 mois » // « toujours allez plus vite » // « Se sentir surveillé en continu pour sanctionner » // « Il faut mettre tout en oeuvre pour que la souffrance au travail soit résolue » // « Mutualisation vers un produit non maîtrisé rend la vie cauchemardesque et pourquoi pas tout les plateaux » // « Ma moralité ou mon éthique sont heurtées par des tâches qu'on me demande d'effectuer »