

Résultats 2013 de l'enquête santé au travail réalisée par le syndicat *Sud.* *Armatix / Laser Contact*

Autonomie dans le travail :	Armatix		Laser Contact	
J'effectue des tâches répétitives.	Oui (90%)	Non (10%)	Oui (88%)	Non (12%)
Dans mes tâches, j'ai très peu de liberté pour décider comment je fais mon travail (script ...).	Oui (65%)	Non (35%)	Oui (68%)	Non (32%)
Dans mon activité, j'ai l'occasion de développer mes compétences professionnelles.	Oui (46%)	Non (54%)	Oui (24%)	Non (76%)

Reconnaissance :	Armatix		Laser Contact	
Mon travail est reconnu	Oui (32%)	Non (68%)	Oui (15%)	Non (85%)
Vu mes efforts, je reçois tout le respect que je devrais avoir de ma hiérarchie.	Oui (35%)	Non (65%)	Oui (17%)	Non (83%)
Vu les efforts que je fournis, mes perspectives de promotion sont satisfaisantes.	Oui (15%)	Non (85%)	Oui (7%)	Non (93%)
Vu les efforts que je fournis, mon salaire est satisfaisant ...	Oui (10%)	Non (90%)	Oui (6%)	Non (94%)

Sens du travail :	Armatix		Laser Contact	
Les tâches que j'effectue sont intéressantes	Oui (54%)	Non (46%)	Oui (42%)	Non (58%)
Dans mon travail, j'ai le sentiment de faire quelque chose d'utile pour les autres	Oui (46%)	Non (54%)	Oui (61%)	Non (39%)
Je m'ennuie dans mon travail	Oui (54%)	Non (46%)	Oui (67%)	Non (33%)
Mon travail me permet d'éprouver la fierté du travail bien fait	Oui (45%)	Non (55%)	Oui (46%)	Non (54%)
Ma moralité ou mon éthique sont heurtés par des tâches qu'on me demande d'effectuer	Oui (36%)	Non (64%)	Oui (53%)	Non (47%)

Dans l'idéal dans 3 ans :	Armatix			Laser Contact		
Vous travaillerez encore au même poste	Oui (10%)	Peut être (55%)	Impossible (35%)	Oui (8%)	Peut être (32%)	Impossible (60%)
Vous espérez évoluer à un autre poste grâce à une promotion	Oui (46%)	Non (54%)		Oui (46%)		Non (54%)
Vous souhaitez quitter votre entreprise pour un autre centre d'appel	Oui (10%)	Non (90%)		Oui (25%)		Non (75%)
Vous souhaitez quitter le milieu des centres d'appels	Oui (70%)	Non (30%)		Oui (84%)		Non (16%)

Contraintes professionnelles :	Armatix			Laser Contact		
Votre rythme de travail est	Trop Elevé (20%)	Elevé (42%)	Normal (38%)	Trop Elevé (22%)	Elevé (50%)	Normal (28%)
Vous avez du mal à effectuer (toutes) vos tâches vu tout ce qu'on vous demande	Oui (40%)	Non (60%)		Oui (47%)		Non (53%)
Il vous arrive de ne pas pouvoir faire votre travail car vous n'avez pas été assez formé	Oui (54%)	Non (46%)		Oui (79%)		Non (21%)
Une erreur ou un manque de productivité dans votre travail peuvent-ils amener une sanction	Oui (65%)	Non (35%)		Oui (80%)		Non (20%)

Temps et rythme de travail :	Armatix		Laser Contact	
Vos horaires sont-ils variables d'une semaine à l'autre?	Oui (69%)	Non (31%)	Oui (84%)	Non (16%)
Avez-vous suffisamment de temps entre deux appels	Oui (28%)	Non (72%)	Oui (24%)	Non (76%)
Si vous dépassez votre temps de travail vous pouvez récupérer ou avoir un paiement des minutes supplémentaires?	Oui (69%)	Non (31%)	Oui (43%)	Non (57%)
Vous avez le droit de prendre des pauses librement et sans attendre ?	Oui (39%)	Non (61%)	Oui (18%)	Non (82%)

Ambiance de travail et pénibilité :	Armatix			Laser Contact		
Comment estimez-vous l'ambiance dans votre équipe ?	Bonne (45%)	Normale (40%)	Mauvaise (15%)	Bonne (44%)	Normale (42%)	Mauvaise (14%)
En cas de soucis vous avez du soutien (facilement) de votre supérieur ? (reprise d'appel...)	Oui (58%)		Non (42%)	Oui (40%)		Non (60%)
D'après vous en 1 an, le climat s'est amélioré ou dégradé	Amélioré (12%)		Dégradé (88%)	Amélioré (11%)		Dégradé (89%)
Votre activité professionnelle est-elle	Eprouvante (18%)	Stressante (57%)	Ni l'un ni l'autre (25%)	Eprouvante (15%)	Stressante (67%)	Ni l'un ni l'autre (19%)
Vous hiérarchie aggrave t-elle votre stress ?	Oui (53%)	Non (47%)		Oui (72%)	Non (28%)	
Vous venez au travail l'esprit léger ?	Oui (40%)	Non (60%)		Oui (22%)	Non (78%)	
Avez-vous eu une formation pour gérer votre stress (suite à des appels, de votre hiérarchie...)?	Oui (32%)	Non (68%)		Oui (4%)	Non (96%)	
Depuis 1 an, est ce que vous vous êtes senti fatigué ou stressé à cause de votre travail ?	Oui (79%)	Non (21%)		Oui (91%)	Non (9%)	
Vos conditions de travail se sont-elles dégradés ces derniers temps?	Oui (52%)	Non (48%)		Oui (82%)	Non (18%)	
Avez-vous été confronté à des agressions verbales, menaces ou chantages de votre hiérarchie?	Oui (15%)	Non (85%)		Oui (24%)	Non (76%)	
Considérez-vous que vous subissez une pression de la part de votre entreprise	Oui (52%)	Non (48%)		Oui (73%)	Non (27%)	

Si vous ressentez de la pression, c'est à cause (En gras les résultats de Laser Contact) :

Des objectifs à respecter (67%) / (69%)	Du rythme de travail (40%) / (52%)	Des horaires de travail (33%) / (48%)
Des relations avec ma hiérarchie (15%) / (31%)	De l'ambiance dans l'entreprise (22%) / (49%)	De la méthode de calcul des primes (52%) / (49%)
De la précarité du travail cde votre contrat (11%) / (30%)	Des écoutes et de la surveillance informatique (53%) / (54%)	

Depuis 1 an, l'excès de pression dans votre travail, vous a-t-il amené à (En gras les résultats de Laser Contact) :

Commettre des erreurs (15%) / (18%)	Etre démotivé, vouloir changer d'entreprise (64%) / (82%)	Consommer des médicaments (17%) / (26%)
Prendre des congés (23%) / (35%)	Vous mettre en arrêt maladie ou avoir des problèmes de santé (33%) / (51%)	Devenir agressif (30%) / (43%)
Ressentir de la fatigue, de l'irritabilité ou des troubles du sommeil (54%) / (71%)	Etre plus sédentaire, réduire vos loisirs ou augmenter le tabagisme (prise de poids ...) (27%) / (46%)	
Développer certaines pathologies psychologiques (hypertension, anxiété ou dépression) (62%) / (36%)	Développer certaines pathologies physiques (Lombalgies, cervicalgies) (23%) / (31%)	

Si les objectifs à respecter vous stressent, lesquels en occasionnent le plus ? (En gras les résultats de Laser Contact) :

Atteinte des objectifs (51%) / (47%)	Atteinte de la DMT / DMC (25%) / (41%)
Atteinte des primes (36%) / (32%)	Temps de pause (20%) / (31%)
Possibilité d'être écouté / Qualité (32%) / (45%)	

Et pour finir ? (En gras les résultats de Laser Contact) :

	Tout à fait	Oui	Pas du tout
Vous vous sentez concerné par la stratégie de l'entreprise ?	30% (6%)	8% (15%)	62% (79%)
Vous vous sentez concerné par la relation avec les clients ?	15% (21%)	45% (56%)	40% (23%)
L'avenir de votre entreprise vous intéresse ?	10% (20%)	55% (36%)	35% (44%)
Vous craignez pour votre santé si rien ne change dans votre travail ?	17% (30%)	50% (45%)	33% (25%)
Par ailleurs vous avez des soucis de (à cause du travail) Ligne Laser Contact)	Voix (17%)	Auditif (36%)	Vision (37%)
Par ailleurs vous avez des soucis de (à cause du travail)	Voix (41%)	Auditif (43%)	Vision (57%)
			Digestif (24%)
			Digestif (29%)