

Autonomie dans le travail :		
J'effectue des tâches répétitives.	Oui (90%)	Non (10%)
Dans mes tâches, j'ai très peu de liberté pour décider comment je fais mon travail (script ...).	Oui (59%)	Non (41%)
Dans mon activité, j'ai l'occasion de développer mes compétences professionnelles.	Oui (35%)	Non (65%)

Reconnaissance :		
Mon travail est reconnu	Oui (30%)	Non (70%)
Vu mes efforts, je reçois tout le respect que je devrais avoir de ma hiérarchie.	Oui (35%)	Non (65%)
Vu les efforts que je fournis, mes perspectives de promotion sont satisfaisantes.	Oui (14%)	Non (86%)
Vu les efforts que je fournis, mon salaire est satisfaisant ...	Oui (13%)	Non (87%)

Sens du travail :		
Les tâches que j'effectue sont intéressantes	Oui (45%)	Non (55%)
Dans mon travail, j'ai le sentiment de faire quelque chose d'utile pour les autres	Oui (63%)	Non (37%)
Je m'ennuie dans mon travail	Oui (55%)	Non (45%)
Mon travail me permet d'éprouver la fierté du travail bien fait	Oui (38%)	Non (62%)
Ma moralité ou mon éthique sont heurtés par des tâches qu'on me demande d'effectuer	Oui (43%)	Non (57%)

Dans l'idéal dans 3 ans :			
Vous travaillerez encore au même poste	Oui (10%)	Peut être (40%)	Impossible (50%)
Vous espérez évoluer à un autre poste grâce à une promotion	Oui (46%)	Oui (46%)	Non (54%)
Vous souhaitez quitter votre entreprise pour un autre centre d'appel	Oui (8%)	Oui (8%)	Non (92%)
Vous souhaitez quitter le milieu des centres d'appels	Oui (68%)	Oui (68%)	Non (32%)

Contraintes professionnelles :			
Votre rythme de travail est	Trop Elevé (57%)	Elevé (20%)	Normal (23%)
Vous avez du mal à effectuer (toutes) vos tâches vu tout ce qu'on vous demande	Oui (46%)	Oui (46%)	Non (54%)
Il vous arrive de ne pas pouvoir faire votre travail car vous n'avez pas été assez formé	Oui (53%)	Oui (53%)	Non (47%)
Une erreur ou un manque de productivité dans votre travail peuvent-ils amener une sanction	Oui (78%)	Oui (78%)	Non (22%)

Temps et rythme de travail :		
Vos horaires sont-ils variables d'une semaine à l'autre?	Oui (75%)	Non (25%)
Avez vous suffisamment de temps entre deux appels	Oui (25%)	Non (75%)
Si vous dépassez votre temps de travail vous pouvez récupérer ou avoir un paiement des minutes supplémentaires?	Oui (85%)	Non (15%)
Vous avez le droit de prendre des pauses librement et sans attendre ?	Oui (33%)	Non (67%)

Ambiance de travail et pénibilité :			
Comment estimez-vous l'ambiance dans votre équipe ?	Bonne (55%)	Normale (26%)	Mauvaise (19%)
En cas de soucis vous avez du soutien (facilement) de votre supérieur ? (reprise d'appel...)	Oui (51%)	Non (49%)	
D'après vous en 1 an, le climat s'est amélioré ou dégradé	Amélioré (34%)	Dégradé (76%)	
Votre activité professionnelle est-elle	Eprouvante (20%)	Stressante (65%)	Ni l'un ni l'autre (15%)
Vous hiérarchie aggrave t-elle votre stress ?	Oui (48%)	Non (52%)	
Vous venez au travail l'esprit léger ?	Oui (43%)	Non (57%)	
Avez-vous eu une formation pour gérer votre stress (suite à des appels, de votre hiérarchie...)?	Oui (54%)	Non (46%)	
Depuis 1 an, est ce que vous vous êtes senti fatigué ou stressé à cause de votre travail ?	Oui (84%)	Non (16%)	
Vos conditions de travail se sont-elles dégradés ces derniers temps?	Oui (55%)	Non (45%)	
Avez-vous été confronté à des agressions verbales, menaces ou chantages de votre hiérarchie ?	Oui (13%)	Non (87%)	
Considérez-vous que vous subissez une pression de la part de votre entreprise	Oui (49%)	Non (51%)	

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

Des objectifs à respecter (67%)	Du rythme de travail (67%)	Des horaires de travail (33%)
Des relations avec ma hiérarchie (24%)	De l'ambiance dans l'entreprise (47%)	De la méthode de calcul des primes (24%)
De la précarité du travail cde votre contrat (14%)	Des écoutes et de la surveillance informatique (55%)	

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

Commettre des erreurs (19%)	Etre démotivé, vouloir changer d'entreprise (64%)	Consommer des médicaments (19%)
Prendre des congés (41%)	Vous mettre en arrêt maladie ou avoir des problèmes de santé (40%)	Devenir agressif (33%)
Ressentir de la fatigue, de l'irritabilité ou des troubles du sommeil (59%)	Etre plus sédentaire, réduire vos loisirs ou augmenter le tabagisme (prise de poids ...) (37%)	
Développer certaines pathologies psychologiques (hypertension, anxiété ou dépression) (62%)	Développer certaines pathologies physiques (Lombalgies, cervicalgies) (23%)	

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

Atteinte des objectifs (55%)	Atteinte de la DMT / DMC (34%)
Atteinte des primes (33%)	Temps de pause (40%)
Possibilité d'être écouté / Qualité (34%)	

Et pour finir ?

	Tout à fait	Oui	Pas du tout
Vous vous sentez concerné par la stratégie de l'entreprise ?	10%	60%	30%
Vous vous sentez concerné par la relation avec les clients ?	10%	45%	45%
L'avenir de votre entreprise vous intéresse ?	8%	57%	35%
Vous craignez pour votre santé si rien ne change dans votre travail ?	20%	50%	30%
Par ailleurs vous avez des soucis de (à cause du travail)	Voix (34%)	Auditif (13%)	Vision (46%) Digestif (7%)

Vous pouvez retrouver l'ensemble des commentaires des salarié-es sur notre site internet rubrique santé au travail... <http://www.sudptt.org/centresappels>

