



le Baromètre **Social** Institutionnel

BSI 2021

BIBLIOTHEQUE DE
QUESTIONS



NOTE DE LECTURE :

- ✓ Les nouvelles questions sont indiquées en jaune : exemple
- ✓ Les questions supprimées depuis la dernière vague sont barrées en jaune : exemple
- ✓ Les éléments en ROUGE n'apparaîtront pas dans le questionnaire envoyé aux collaborateurs : il s'agit de consignes de programmation, pour filtrer certains éléments.

Table des matières

1. Le temps de travail	4
2. Conditions et environnement de travail	5
3. Les Ressources Humaines	7
4. La reconnaissance de son travail et la participation aux décisions .	12
5. Mesure du stress	14
6. Le développement durable	15
7. Les changements au sein de l'organisme (mutualisation / fusion / (régionalisation) / départementalisation)	16
8. Qualité du service client	18
9. Le projet d'entreprise	20
10. Le niveau d'information	21
11. Contact avec le public	22
12. Plans d'action	23
13. Le télétravail	25
QUESTIONS SPECIFIQUES CONFINEMENT DE LA BIBLIOTHEQUE DE QUESTIONS	26
14. Moral et perception globale	26
15. Focus sur la période de confinement	26
16. Focus sur l'après confinement	29
17. Impacts du confinement	31
L'EVOLUTION DE L'ORGANISATION DU SERVICE MEDICAL ET SES IMPACTS.....	33

1. Le temps de travail

Question déplacée plus loin dans la bibliothèque de question (Chapitre 13)

~~1.a) Personnellement, seriez-vous intéressé par un télétravail (travail à domicile)... (1 unité question)~~

- a. ~~Très intéressé~~
- b. ~~Plutôt intéressé~~
- c. ~~Plutôt pas intéressé~~
- d. ~~Pas du tout intéressé~~
- e. ~~Je suis déjà dans cette situation~~

1.b) Connaissez-vous le protocole d'horaires variables en vigueur dans votre organisme ? (1 unité question)

- a. Oui, tout à fait
- b. Oui, plutôt
- c. Non, plutôt pas
- d. Non, pas du tout

Si connaît le protocole

1.c) Etes-vous satisfait du protocole d'horaires variables en vigueur dans votre organisme ? (1 unité question ; question filtrée : le choix de cette question implique la sélection automatique de la question 1.b)

- a. Tout à fait satisfait
- b. Plutôt satisfait
- c. Pas vraiment satisfait
- d. Pas du tout satisfait

1.d) Etes-vous satisfait des aménagements des RTT mis en place dans votre organisme ? (1 unité question)

- a. Tout à fait satisfait
- b. Plutôt satisfait
- c. Pas vraiment satisfait
- d. Pas du tout satisfait

1.e) Vous avez la possibilité de racheter vos jours de RTT sous certaines conditions. Etes-vous satisfait de cette possibilité ? (1 unité question)

- a. Tout à fait satisfait
- b. Plutôt satisfait
- c. Pas vraiment satisfait
- d. Pas du tout satisfait

1.f) Avez-vous déjà racheté un ou plusieurs jours de RTT ? (1 unité question)

- a. Oui
- b. Non mais vous l'envisagez
- c. Non et vous ne l'envisagez pas

2. Conditions et environnement de travail

2.a) Au cours de l'année écoulée, avez-vous noté une amélioration, une dégradation ou aucun changement en ce qui concerne vos conditions de travail ? (1 unité question)

- a. Amélioration
- b. Dégradation
- c. Aucun changement

2.b) A propos de votre environnement de travail, quel est votre degré de satisfaction sur chacun des points suivants ? (2 unités question)

	Tout à fait satisfait	Plutôt satisfait	Pas vraiment satisfait	Pas du tout satisfait
La possibilité de disposer d'un espace de travail calme	☐	☐	☐	☐
La température	☐	☐	☐	☐
Votre espace individuel de travail	☐	☐	☐	☐
Les salles de réunion mises à disposition	☐	☐	☐	☐
Les espaces de pause mis à disposition	☐	☐	☐	☐
L'accessibilité de votre lieu de travail depuis votre domicile	☐	☐	☐	☐

2.c) A propos de votre poste de travail, êtes-vous satisfait ... ? (2 unités question)

	Tout à fait satisfait	Plutôt satisfait	Pas vraiment satisfait	Pas du tout satisfait
De la performance du matériel informatique	☐	☐	☐	☐
De l'adéquation des logiciels informatiques à vos besoins	☐	☐	☐	☐
De la rapidité du matériel informatique	☐	☐	☐	☐
De la fiabilité du matériel informatique	☐	☐	☐	☐
Des fournitures de bureau	☐	☐	☐	☐

2.d) Globalement, êtes-vous satisfait du service informatique de votre organisme ? (1 unité question)

- a. Tout à fait satisfait
- b. Plutôt satisfait
- c. Pas vraiment satisfait
- d. Pas du tout satisfait
- e. Non concerné

2.e) S'agissant des outils et des procédures mis en place dans votre organisme, estimez-vous...

(2 unités question)

(Ancienne Q12bis du Tronc commun)

	Oui tout à fait	Oui plutôt	Non vraiment pas	Non pas du tout
Qu'ils améliorent l'efficacité du travail	☐	☐	☐	☐
Qu'ils sont faciles à mettre en œuvre dans votre travail	☐	☐	☐	☐
Qu'ils améliorent le service rendu à l'utilisateur [Afficher un autre libellé : • Pour la branche MSA : « Qu'ils améliorent le service rendu à l'adhérent » • Pour l'organisme CFE : « Qu'ils améliorent le service rendu à l'adhérent » Pour l'organisme CPRPSNCF : « Qu'ils améliorent le service rendu à l'affilié »]	☐	☐	☐	☐

2.f) Dans votre service pensez-vous... (2 unités question)

	Oui tout à fait	Oui plutôt	Non pas vraiment	Non pas du tout
... être suffisamment associé à l'organisation du travail de l'équipe (planning, répartition des tâches...)	☐	☐	☐	☐
... que la répartition des tâches est équitable	☐	☐	☐	☐
... que la coopération et l'entraide sont bonnes	☐	☐	☐	☐
... que la coordination et le travail avec les autres services se passent bien	☐	☐	☐	☐

2.g) Et aujourd'hui, dans votre organisme, quels types de changements vous paraissent prioritaires...

(2 unités question)

(Ancienne Q45N du tronc commun)

(Plusieurs réponses possibles)

- L'évolution des outils, des procédures
- Plus d'autonomie dans l'accomplissement de vos missions
- Une meilleure transversalité entre les services
- Développer l'expertise des salariés
- Développer les possibilités de mobilité interne

3. Les Ressources Humaines

3.1) La politique des ressources humaines

3.1.a) Globalement, êtes-vous satisfait de la politique des ressources humaines de votre organisme ? (1 unité question)

- a. Tout à fait satisfait
- b. Plutôt satisfait
- c. Pas vraiment satisfait
- d. Pas du tout satisfait

3.1.b) Au cours de l'année écoulée, avez-vous constaté une amélioration, une dégradation ou aucun changement en ce qui concerne la politique des ressources humaines de votre organisme ? (1 unité question)

- a. Amélioration
- b. Déterioration
- c. Aucun changement

3.1.c) Etes-vous satisfait de l'accompagnement des ressources humaines de votre organisme dans la gestion de votre carrière (développement professionnel, parcours professionnel, ...) ? (1 unité question)

- a. Tout à fait satisfait
- b. Plutôt satisfait
- c. Pas vraiment satisfait
- d. Pas du tout satisfait

3.1.d) Globalement estimez-vous être rémunéré à votre juste valeur par rapport... ?

(2 unités question)

(Ancienne Q30 du tronc commun)

	Très bien	Assez bien	Assez mal	Très mal
Au travail que vous accomplissez	☐	☐	☐	☐
A vos résultats, c'est-à-dire l'atteinte des objectifs qui vont ont été fixés	☐	☐	☐	☐
A vos collègues exerçant un travail comparable au sein de votre organisme	☐	☐	☐	☐
Aux salariés exerçant un travail comparable dans d'autres entreprises hors organismes de Sécurité sociale	☐	☐	☐	☐

3.1.e) Lorsque vous pensez aux souplesses dont vous bénéficiez dans l'organisation de votre travail, quels sont pour vous les principaux avantages ... ? En 1^{er} ? Et en 2^{ème} ?

(2 unités question)

(Ancienne Q25ter du tronc commun)

Rotation aléatoire des items

- a. Le nombre de jours de RTT et congés
- b. Les horaires de travail
- c. Le temps de trajet domicile-travail
- d. Les possibilités d'aménagement d'horaires
- e. Aucun de ceux-là

3.1.f) Et en termes financiers, quels sont pour vous les principaux avantages ... ? En 1^{er} ? Et en 2^{ème} ?

(2 unités question)

(Ancienne Q25qua du tronc commun)

Rotation aléatoire des items

- a. Les titres restaurants
- b. Les avantages proposés par le CSE / Œuvres sociales (Chèques vacances, réductions et propositions sur le cinéma, spectacles, les voyages / Chèque Emploi Service universel)
- c. L'intéressement
- d. Les modalités de la complémentaire santé
- e. Le compte épargne temps
- f. La prime de crèche
- g. Le PERCO

3.2) Le service des ressources humaines

3.2.a) Avez-vous récemment été en contact avec le service des ressources humaines de votre organisme ? (1 unité question)

- a. Oui, régulièrement
- b. Oui, occasionnellement
- c. Non jamais ou presque jamais

Si contact avec le service des ressources humaines

3.2.b) Pour quel(s) motif(s) avez-vous été en contact avec le service des ressources humaines ? (Plusieurs réponses possibles) (1 unité question ; question filtrée : le choix de cette question implique la sélection automatique de la question 3.2.a)

- a. Votre paie
- b. Vos horaires de travail
- c. Vos congés et absences
- d. Vos droits
- e. Votre évolution professionnelle
- f. Vos formations
- g. Vos difficultés professionnelles
- h. Autre raison

Si est en contact avec le service des ressources humaines

3.2.c) Lorsque vous êtes en contact avec le service des ressources humaines, êtes-vous satisfait des points suivants ? (1 unité question ; question filtrée : le choix de cette question implique la sélection automatique de la question 3.2.a)

	Tout à fait satisfait	Plutôt satisfait	Pas vraiment satisfait	Pas du tout satisfait
Sa disponibilité	☐	☐	☐	☐
La qualité de son accueil	☐	☐	☐	☐
La qualité des réponses	☐	☐	☐	☐
Les délais de réponse	☐	☐	☐	☐

3.3) Les seniors

~~3.3.a) Dans votre organisme, les relations entre les jeunes et les plus anciens sont-elles... ? (1 unité question)~~

- a. — Très satisfaisantes
- b. — Plutôt satisfaisantes
- c. — Pas vraiment satisfaisantes
- d. — Pas du tout satisfaisantes

~~3.3.b) Connaissez-vous les actions destinées aux seniors mises en place dans votre organisme (exemple : tutorat, formateur occasionnel, ...) ? (1 unité question)~~

- a. — Oui, tout à fait
- b. — Oui, plutôt
- c. — Non, pas vraiment
- d. — Non, pas du tout

(Si connaît les actions)

~~3.3.c) Ces actions vous paraissent-elles ... ? (1 unité question ; question filtrée : le choix de cette question implique la sélection automatique de la question 3.3.b)~~

	Oui, tout à fait	Oui, plutôt	Non, pas vraiment	Non, pas du tout
Nécessaires	☐	☐	☐	☐
Motivantes pour les seniors	☐	☐	☐	☐
Bénéfiques pour votre organisme	☐	☐	☐	☐
Favorables à une bonne relation de travail entre les générations	☐	☐	☐	☐

3.4) L'emploi de personnes handicapées

3.4.a) Connaissez-vous les actions mises en place dans votre organisme destinées à favoriser l'intégration de personnes handicapées ? (1 unité question)

- a. Oui, tout à fait
- b. Oui, plutôt
- c. Non, pas vraiment
- d. Non, pas du tout

(Si connaît les actions)

3.4.b) Vous sentez-vous concerné(e) par ces actions ? (1 unité question ; question filtrée : le choix de cette question implique la sélection automatique de la question 3.4.a)

- a. Oui, tout à fait
- b. Oui, plutôt
- c. Non, pas vraiment
- d. Non, pas du tout

(Si connaît les actions)

3.4.c) Ces actions vous paraissent-elles ... ? (1 unité question ; question filtrée : le choix de cette question implique la sélection automatique de la question 3.4.a)

	Oui, tout à fait	Oui, plutôt	Non, pas Vraiment	Non, pas du tout
En cohérence avec les valeurs de votre organisme	☐	☐	☐	☐
Adaptées aux besoins des personnes handicapées	☐	☐	☐	☐
Bien accueillies par les salariés	☐	☐	☐	☐

3.5) L'intégration des nouveaux embauchés

3.5.a) En général, considérez-vous que les nouveaux embauchés bénéficient d'un réel accompagnement dans leur prise de leur fonction ? (1 unité question)

- a. Oui, tout à fait
- b. Oui, plutôt
- c. Non, pas vraiment
- d. Non, pas du tout

3.5.b) Depuis combien de temps travaillez-vous dans votre organisme ? (1 unité question)

- a. Moins de 5 ans
- b. 5 ans ou plus

(Aux embauchés depuis moins de 5 ans)

3.5.c) Lors de votre arrivée dans cet organisme, avez-vous été satisfait ... ? (2 unités question ; question filtrée : le choix de cette question implique la sélection automatique de la question 3.5.b)

	Tout fait satisfait	à Plutôt satisfait	Pas vraiment satisfait	Pas du tout satisfait
De l'accueil qui vous a été réservé	☐	☐	☐	☐
De l'aide apportée par vos nouveaux collègues	☐	☐	☐	☐
De la formation reçue pour intégrer efficacement vos fonctions	☐	☐	☐	☐
De l'adéquation du poste à vos compétences	☐	☐	☐	☐
De l'adéquation du poste à ce qui vous avait été expliqué en amont de votre prise de poste (embauche, repositionnement, etc.)	☐	☐	☐	☐
De l'accompagnement des ressources humaines dans la prise de vos fonctions	☐	☐	☐	☐
De l'accompagnement de votre responsable direct dans la prise de vos fonctions	☐	☐	☐	☐

4. La reconnaissance de son travail et la participation aux décisions

4.a) Personnellement, êtes-vous satisfait ... ? (2 unités question)

	Tout à fait satisfait	Plutôt satisfait	Pas vraiment satisfait	Pas du tout satisfait
De la confiance qui vous est accordée au sein de votre organisme	☐	☐	☐	☐
De l'évaluation de vos compétences au quotidien	☐	☐	☐	☐
De la reconnaissance de votre travail au quotidien	☐	☐	☐	☐
De la possibilité d'être autonome	☐	☐	☐	☐
De la possibilité de faire passer vos idées	☐	☐	☐	☐
De la possibilité de prendre des initiatives	☐	☐	☐	☐

4.b) Participez-vous à des groupes d'échanges avec vos collègues concernant ... ? (1 unité question)

	Oui, toujours	Oui, de temps en temps	Oui, rarement	Non, jamais
Votre organisme	☐	☐	☐	☐
Votre service	☐	☐	☐	☐

4.c) Avez-vous déjà participé à des groupes d'échange destinés à favoriser l'expression des salariés ? (1 unité question)

- a. Oui
- b. Non

4.d) Seriez-vous intéressé pour participer (de nouveau) à des groupes d'échange ? (1 unité question)

- a. Oui
- b. Non

4.e) Etes-vous d'accord avec l'affirmation suivante : « Je dispose d'espaces de parole où je peux échanger librement » (1 unité question)

- a. Oui, tout à fait
- b. Oui, plutôt
- c. Non, pas vraiment
- d. Non, pas du tout

4.f) Avez-vous le sentiment que l'organisme favorise votre esprit d'initiative ? (1 unité question)

- a. Oui, tout à fait
- b. Oui, plutôt
- c. Non, pas vraiment
- d. Non, pas du tout

4.g) Avez-vous le sentiment que les améliorations que vous proposez pour votre service ou l'organisme sont prises en compte ? (1 unité question)

- a. Oui, toujours
- b. Oui, de temps en temps
- c. Oui, rarement
- d. Non, jamais
- e. Je n'ai jamais proposé d'amélioration

5. Mesure du stress

GHQ12 (4 unités question)

Merci de répondre aux questions suivantes. Cette batterie de questions permet de calculer une note de situation vis-à-vis du stress. Elle a été établie en collaboration avec la médecine du travail et testée depuis quelques années. Nous vous rappelons que le questionnaire est totalement anonyme.

i - Au cours de ces dernières semaines, tant dans la vie privée qu'au travail...

1. Ai-je pu me concentrer sur ce que je faisais ?
2. Mes soucis m'ont-ils empêché de dormir ?
3. Ai-je eu le sentiment de jouer un rôle utile dans la vie ?
4. Me suis-je senti(e) capable de prendre des décisions ?
5. Me suis-je senti(e) constamment tendu(e) ou stressé(e) ?
6. Ai-je senti(e) que je ne pouvais pas surmonter mes difficultés ?
7. Ai-je pu prendre plaisir à mes activités quotidiennes ?
8. Ai-je pu faire face à mes problèmes ?
9. Me suis-je senti(e) malheureux (se), déprimé(e) ?
10. Ai-je perdu confiance en moi ?
11. Ai-je pensé que je ne valais rien ?
12. Me suis-je senti(e) relativement heureux(e) dans l'ensemble ?

Liste 1 :

- Mieux que d'habitude
- Comme d'habitude
- Moins que d'habitude
- Beaucoup moins que d'habitude

Liste 2 :

- Pas du tout
- Pas plus que d'habitude
- Plutôt plus que d'habitude
- Beaucoup plus que d'habitude

Liste 3

- Plutôt plus que d'habitude
- Comme d'habitude
- Moins que d'habitude
- Beaucoup moins que d'habitude

6. Le développement durable

6.a) Seriez-vous prêt à changer de mode de transport si votre organisme vous proposait un plan de déplacement favorisant les transports collectifs ? (1 unité question)

- a. Oui, tout à fait
- b. Oui, plutôt
- c. Non, plutôt pas
- d. Non, pas du tout
- e. Je viens déjà en transports en commun

7. **Les changements au sein de l'organisme** (mutualisation / fusion / (régionalisation) / départementalisation)

Introduction) Votre organisme a connu ou va connaître [un type de changement à choisir parmi la liste suivante]

[Lors du choix des questions, les organismes peuvent choisir parmi la liste suivante le type de changement à afficher dans la question.

- Une fusion
- Une mutualisation
- Une nouvelle organisation
- Une nouvelle organisation des services
- Un rapprochement avec un autre organisme
- Un changement
- L'intégration des régimes
- Un changement

7.a) Vous êtes-vous senti / vous sentez-vous bien informé sur ce projet ? (1 unité question)

- a. Oui, très bien informé
- b. Oui, plutôt bien informé
- c. Non, plutôt mal informé
- d. Non, très mal informé

7.b) Vous êtes-vous senti / vous sentez-vous concerné par ce projet ? (1 unité question)

- a. Oui, tout à fait
- b. Oui, plutôt
- c. Non, plutôt pas
- d. Non, pas du tout

7.c) Globalement, selon vous, ce changement a-t-il eu / va-t-il avoir un impact très positif, plutôt positif, plutôt négatif ou très négatif sur ... ? (1 unité question)

	Très positif	Plutôt positif	Plutôt négatif	Très négatif	Aucun impact
Votre situation de travail personnelle	☐	☐	☐	☐	☐
L'efficacité de votre organisme	☐	☐	☐	☐	☐

7.d) Pensez-vous que ce changement d'organisation a eu / va avoir un impact positif, un impact négatif ou aucun impact sur ... ? (3 unités question)

	Impact Positif	Impact Négatif	Aucun impact
L'intérêt de votre travail	☐	☐	☐
Vos possibilités d'évolution au sein de l'organisme	☐	☐	☐
Votre motivation	☐	☐	☐
La motivation des salariés en général	☐	☐	☐
Les moyens mis à disposition	☐	☐	☐
L'organisation du travail au sein de votre organisme	☐	☐	☐
L'ambiance de travail	☐	☐	☐
Les horaires de travail	☐	☐	☐
Le climat social au sein de votre organisme	☐	☐	☐
La prise en compte des besoins des usagers [Modifier le libellé affiché : Pour la branche MSA : « La prise en compte des besoins des adhérents »]	☐	☐	☐
La qualité du service rendu aux usagers [Modifier le libellé affiché : Pour la branche MSA : « La prise en compte des besoins des adhérents »]	☐	☐	☐

7.e) Estimez-vous que les évolutions au sein de votre organisme vont avoir des conséquences positives ou négatives sur...? (2 unités question)

	Très positives	Assez positives	Assez négatives	Très négatives	Aucune conséquence	Pas d'évolutions en cours
La qualité de service aux usagers [Modifier le libellé affiché : Pour la branche MSA : « La qualité de service aux adhérents »]	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Vos conditions de travail	☐	☐	☐	☐	☐	☐
L'intérêt de votre travail	☐	☐	☐	☐	☐	☐
L'organisation de votre travail	☐	☐	☐	☐	☐	☐

7.f) Selon vous, les changements apportés dans votre organisme sont-ils ... ? (1 unité question)

- Trop rapides
- Trop lents
- Ni trop lents, ni trop rapides

8. Qualité du service client

8.1) Qualité du service client perçu par les salariés et les usagers

8.1.a) A propos de votre organisme, diriez-vous qu'il ... ? (2 unités question)

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord
Prend bien en compte les besoins des usagers / allocataires	☐	☐	☐	☐
A une bonne image au sein de la population	☐	☐	☐	☐
Sait s'adapter aux changements	☐	☐	☐	☐
Est force de proposition pour améliorer les services rendus aux usagers / allocataires	☐	☐	☐	☐
Rend un service de qualité aux usagers / allocataires	☐	☐	☐	☐

8.1.b) Et selon vous, les [usagers → Pour toutes les branches sauf pour la MSA / adhérents → Uniquement pour la branche MSA] sont-ils d'accord avec les affirmations suivantes concernant votre organisme ? (3 unités question)

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord
Les salariés prennent bien en compte leurs besoins	☐	☐	☐	☐
Les salariés savent s'adapter aux changements	☐	☐	☐	☐
Les salariés rendent un service de qualité	☐	☐	☐	☐
Les salariés sont disponibles	☐	☐	☐	☐
Les salariés sont compétents	☐	☐	☐	☐
Les salariés sont à l'écoute des [usagers → Pour toutes les branches sauf pour la MSA / adhérents → Uniquement pour la branche MSA]	☐	☐	☐	☐
Les délais de réponse sont satisfaisants	☐	☐	☐	☐
L'accueil est agréable	☐	☐	☐	☐

8.2) Certification qualité

8.2.a) Connaissez-vous la certification qualité mise en place dans votre organisme ? (1 unité question)

- a. Oui, tout à fait
- b. Oui, plutôt
- c. Non, plutôt pas
- d. Non, pas du tout

8.2.b) Pensez-vous que la certification qualité a eu un impact positif, un impact négatif ou aucun impact sur ... ? (2 unités question)

	Positif	Négatif	Aucun impact
Votre travail	☐	☐	☐
Les moyens mis à disposition	☐	☐	☐
L'organisation du travail au sein de votre organisme	☐	☐	☐
La prise en compte des besoins des usagers	☐	☐	☐
La qualité du service rendu aux usagers	☐	☐	☐

9. Le projet d'entreprise

9.a) Personnellement, vous sentez-vous concerné par le projet d'entreprise de votre organisme ? (1 unité question)

- a. Oui, tout à fait
- b. Oui, plutôt
- c. Non, plutôt pas
- d. Non, pas du tout

9.b) Globalement, le projet d'entreprise de votre organisme vous paraît ... ? (1 unité question)

	Oui, tout fait	à	Oui, plutôt	Non, plutôt pas	Non, pas du tout
Clair	☐		☐	☐	☐
Bien communiqué aux salariés	☐		☐	☐	☐
Partagé par l'ensemble des salariés	☐		☐	☐	☐
Porteur de valeurs concrètes	☐		☐	☐	☐

9.c) Vous reconnaissez-vous dans les valeurs du projet d'entreprise de votre organisme ? (1 unité question)

- a. Oui, tout à fait
- b. Oui, plutôt
- c. Non, plutôt pas
- d. Non, pas du tout

9.d) Estimez-vous que le projet d'entreprise de votre organisme va avoir ou a eu un impact positif, un impact négatif ou aucun impact sur ... (2 unités question)

	Impact Positif	Impact Négatif	Aucun impact
L'intérêt de votre travail	☐	☐	☐
Les moyens mis à disposition	☐	☐	☐
L'organisation du travail	☐	☐	☐
L'ambiance de travail	☐	☐	☐
Les horaires de travail	☐	☐	☐
La prise en compte des besoins des usagers	☐	☐	☐
La qualité du service rendu aux usagers	☐	☐	☐

10. Le niveau d'information

10.a) Estimez-vous que le nombre de réunions de travail au sein de votre service est ... ? (1 unité question)

- a. Excessif
- b. Normal
- c. Insuffisant

10.b) Estimez-vous que le nombre de réunions de travail entre les différents services de votre organisme est ... ? (1 unité question)

- a. Excessif
- b. Normal
- c. Insuffisant

10.c) Avez-vous le sentiment que l'information circule ... ? (1 unité question)

	Très bien	Assez bien	Assez mal	Très mal
Entre les différents services de votre organisme	☐	☐	☐	☐
Dans votre service en général	☐	☐	☐	☐
Entre votre responsable hiérarchique et son équipe	☐	☐	☐	☐
Dans votre équipe	☐	☐	☐	☐

10.d) Pour chacun des points suivants, quel est votre degré d'information ... ? (2 unités question)

	Très bien informé	Assez bien informé	Assez mal informé	Très mal informé
Les enjeux et les orientations de votre organisme	☐	☐	☐	☐
Les objectifs de votre organisme	☐	☐	☐	☐
Les objectifs de votre service	☐	☐	☐	☐
Vos objectifs de travail	☐	☐	☐	☐
Les résultats de votre travail	☐	☐	☐	☐

11. Contact avec le public

11.a) Dans votre travail, êtes-vous fréquemment en contact avec le public (employeurs, allocataires, assurés, cotisants, professionnels de santé, ...) ? (Plusieurs réponses possibles) (1 unité question)

- a. Oui, en accueil téléphonique
- b. Oui, en accueil physique
- c. Oui, par des déplacements et contacts sur le terrain
- d. Non

(A ceux ayant répondu « Oui » en question 11.a)

11.b) Lorsque vous êtes en contact avec le public, rencontrez-vous des difficultés ? (1 unité question ; question filtrée : le choix de cette question implique la sélection automatique de la question 11.a)

- a. Oui régulièrement
- b. Oui de temps en temps
- c. Non jamais ou presque

(A ceux ayant répondu « Oui » en question 11.b.)

11.c) Lesquelles ? (plusieurs réponses possibles) (1 unité question ; question filtrée : le choix de cette question implique la sélection automatique de la question 11.b)

- a. Des situations d'incivilité / d'agressivité
- b. Des situations de mécontentement des usagers / adhérents
- c. Des situations graves / précaires à régler
- d. Des difficultés de communication avec les usagers / adhérents (langues...)
- e. Un manque de formation / de connaissances pour répondre aux usagers / adhérents
- f. Un manque d'organisation / de matériel pour mieux répondre aux exigences des usagers / adhérents
- g. Un manque de temps pour traiter toutes les demandes (usagers / adhérents nombreux, manque de personnel...)

12. Plans d'action

12.a) Dans votre organisme, des actions sont-elles mises en œuvre pour améliorer la qualité de vie au travail ? (1 unité question)

- a. Oui et je les connais bien
- b. Oui, mais je ne les connais pas bien
- c. Non

(A ceux ayant répondu « Oui » en question 12.a)

12.b) Globalement, êtes-vous satisfait de ces actions ? (1 unité question ; question filtrée : le choix de cette question implique la sélection automatique de la question 12.a)

- a. Tout à fait satisfait
- b. Plutôt satisfait
- c. Pas vraiment satisfait
- d. Pas du tout satisfait

(A ceux ayant répondu « Oui » en question 12.a)

12.c) Selon vous, ces actions... ? (2 unités question ; question filtrée : le choix de cette question implique la sélection automatique de la question 12.a)

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Pas vraiment d'accord	Pas du tout d'accord
Sont / étaient nécessaires	☐	☐	☐	☐
Sont bien adaptées au fonctionnement de l'organisme	☐	☐	☐	☐
Contribuent à l'amélioration de la qualité de vie au travail	☐	☐	☐	☐

(A ceux ayant répondu « Oui » en question 12.a)

12.d) A propos de ces actions, vous voyez clairement... ? (2 unités question ; question filtrée : le choix de cette question implique la sélection automatique de la question 12.a)

	Oui, tout à fait	Oui, plutôt	Non, pas vraiment	Non, pas du tout
Quels en sont les objectifs	☐	☐	☐	☐
Quel en est leur utilité	☐	☐	☐	☐
Quelles sont les personnes qui les pilotent dans l'organisme	☐	☐	☐	☐

(A ceux ayant répondu « Oui » en question 12.a)

12.e) Selon vous, ces actions... ? (1 unité question ; question filtrée : le choix de cette question implique la sélection automatique de la question 12.a)

- a. Sont parfaites telles qu'elles sont
- b. Devraient faire l'objet de quelques améliorations
- c. Devraient faire l'objet de nombreuses améliorations
- d. Devraient être arrêtées

(A ceux ayant répondu « Oui » en question 12.a)

12.f) Diriez-vous que ces actions devraient être développées sur l'ensemble de l'organisme ? (1 unité question ; question filtrée : le choix de cette question implique la sélection automatique de la question 12.a)

- a. Oui, tout à fait
- b. Oui, plutôt
- c. Non, pas vraiment
- d. Non, pas du tout

13. Le télétravail

13.a) Pratiquez-vous actuellement le télétravail ? (1 unité question)

- a. Oui
- b. Non

(A ceux ayant répondu « Non » en question 13.a)

13.b) Personnellement, seriez-vous intéressé par un télétravail ? (1 unité question ; question filtrée : le choix de cette question implique la sélection automatique de la question 13.a)

- a. Très intéressé
- b. Plutôt intéressé
- c. Plutôt pas intéressé
- d. Pas du tout intéressé

(A ceux ayant répondu « Non » en question 13.a)

13.c) Pour quelle(s) raison(s) ne pratiquez-vous pas le télétravail ? (3 unités question ; question filtrée : le choix de cette question implique la sélection automatique de la question 13.a)

Plusieurs réponses possibles – rotation des modalités

- a. Mon espace de travail est inadapté chez moi
- b. Je suis moins efficace chez moi
- c. Mon manager n'accepte pas
- d. Je n'ose pas
- e. Je préfère travailler sur site ou n'ai pas besoin de télétravailler
- f. Je trouve la procédure pour bénéficier d'un télétravail trop complexe
- g. Ma fonction ne me le permet pas (obligation de présence sur site) [Réponse exclusive - exclure de la rotation]
- h. Autre [Exclure de la rotation]

(A ceux ayant répondu « Non » en question 13.a)

13.d) Seriez-vous intéressé par un dispositif de télétravail dans les locaux d'un autre organisme ? (1 unité question ; question filtrée : le choix de cette question implique la sélection automatique de la question 13.a)

- a. Oui
- b. Non

13.e) Selon-vous, la mise en œuvre du télétravail au sein de votre organisme a-t-il un impact sur le fonctionnement de votre service ? (1 unité question)

- a. Oui, un impact positif
- b. Oui, un impact négatif
- c. Non, aucun impact

QUESTIONS SPECIFIQUES CONFINEMENT DE LA BIBLIOTHEQUE DE QUESTIONS

14. Moral et perception globale

14.1) Aujourd'hui, vous sentez-vous en sécurité, d'un point de vue sanitaire, lorsque vous travaillez dans votre organisme ?
(1 unité question)

1. Oui, tout à fait
2. Oui, plutôt
3. Non, plutôt pas
4. Non, pas du tout
5. Non concerné

15. Focus sur la période de confinement

15.1) Pendant les périodes de confinement, vous-êtes-vous senti suffisamment bien informé sur les mesures de confinement (fermeture ou condition d'accès aux locaux, gestes barrières...)... ?
(1 unité question)

1. Par la branche [Filtres : Ne pas poser cet item à la branche MSA]
 2. Par la Direction de votre organisme
 3. Par votre supérieur hiérarchique direct
- Oui, tout à fait
 - Oui, plutôt
 - Non, plutôt pas
 - Non, pas du tout

15.2) Pendant les périodes de confinement, vous-êtes-vous senti suffisamment bien informé sur les nouvelles conditions de réalisation de votre travail (fonctionnement, organisation...)... ?
(1 unité question)

1. Par la branche [Filtres : Ne pas poser cet item à la branche MSA]
 2. Par la Direction de votre organisme
 3. Par votre supérieur hiérarchique direct
- Oui, tout à fait
 - Oui, plutôt
 - Non, plutôt pas
 - Non, pas du tout

15.3) A la fin des confinements, vous-êtes-vous senti suffisamment bien informé sur les possibilités et conditions de retour dans les locaux... ?
(1 unité question)

1. Par la branche [Filtres : Ne pas poser cet item à la branche MSA]
 2. Par la Direction de votre organisme
 3. Par votre supérieur hiérarchique direct
- Oui, tout à fait
 - Oui, plutôt
 - Non, plutôt pas
 - Non, pas du tout

15.4) Pendant les confinements, quelles sources d'information avez-vous privilégié ? (question miroir avec les sources d'information globale)
En premier ? Et en second ?
(2 unités questions)

2 réponses possibles - Rotation aléatoire des items

1. Votre responsable direct
2. Les collègues, le bouche à oreille
3. La direction
4. Les représentants du personnel, les syndicats
5. Le service RH

15.5) Pendant les confinements, par quels moyens vous informez-vous principalement ? (question miroir avec les moyens d'information global)
En premier ? Et en second ?
(2 unités questions)

2 réponses possibles - Rotation aléatoire des items

1. Les réunions de service en visioconférence
2. L'Intranet et les réseaux sociaux internes
3. Le journal interne
4. Les médias externes
5. La messagerie électronique

**15.6) Pendant les périodes de confinement, diriez-vous que :
(3 unités questions)**

1. Les relations avec votre supérieur hiérarchique direct se sont...
Améliorées / Dégradées / Vous n'avez pas vu de changement
2. Les relations avec vos collègues de travail se sont...
Améliorées / Dégradées / Vous n'avez pas vu de changement
3. Votre efficacité personnelle s'est...
Améliorée / Dégradée / Vous n'avez pas vu de changement
4. Les réunions de travail étaient...
Plus efficaces / Moins efficaces / Vous n'avez pas vu de changement
5. Les prises de décisions étaient...
Plus rapides / Moins rapides / Vous n'avez pas vu de changement
6. La collaboration entre les différents services s'est...
Renforcée / Détériorée / Est restée la même qu'avant

**15.7) Pendant les périodes de confinement, vous sentiez-vous suffisamment soutenu... ?
(1 unité question)**

1. Par la Direction de votre organisme
 2. Par votre supérieur hiérarchique direct
 3. Par vos collègues
- Oui, tout à fait
 - Oui, plutôt
 - Non, plutôt pas
 - Non, pas du tout

**15.8) Pendant les périodes de confinement, diriez-vous de votre supérieur hiérarchique direct qu'il...
(2 unités questions)**

1. Était disponible
 2. Vous a fait confiance
 3. Était à l'écoute de vos remarques/suggestions
 4. A fait preuve d'empathie
 5. Vous a donné les informations nécessaires aux mesures de confinement
 6. Vous a donné les informations nécessaires à votre travail
- Oui, tout à fait
 - Oui, plutôt
 - Non, plutôt pas
 - Non, pas du tout
 - Non concerné

15.9) Si on devait dresser un premier bilan de ces périodes, parmi les éléments suivants, pouvez-vous nous dire ce qui a très bien fonctionné, plutôt bien fonctionné, plutôt mal fonctionné ou très mal fonctionné ?

Rotation aléatoire

(3 unités questions)

1. L'équilibre vie-privée / vie professionnelle
 2. L'organisation du travail
 3. La gestion de la charge de travail
 4. Les outils mis à disposition
 5. Les relations entre collègues
 6. Les relations avec le supérieur hiérarchique direct
 7. La communication avec la Direction
- Très bien fonctionné
 - Plutôt bien fonctionné
 - Plutôt mal fonctionné
 - Très mal fonctionné

16. Focus sur l'après confinement

16.1) Aujourd'hui, diriez-vous que vous êtes suffisamment informé(e) sur chacun des sujets suivants ?

(2 unités questions)

1. Les orientations de la Branche [Afficher un autre libellé pour la branche MSA : « Les orientations de la MSA »]
 2. Les objectifs de votre organisme
 3. Les mesures sanitaires prises par l'entreprise pour garantir la sécurité de ses collaborateurs
 4. L'organisation du travail dans les mois à venir
- Oui, tout à fait
 - Oui, plutôt
 - Non, plutôt pas
 - Non pas du tout

16.2) Plus précisément, aujourd'hui diriez-vous que les informations communiquées par l'organisme pour garantir la sécurité de ses collaborateurs...

Rotation aléatoire

(1 unité question)

1. Sont réactives
 2. Sont claires
 3. Répondent à vos attentes
- Oui
 - Non

16.3) Plus précisément, aujourd'hui diriez-vous que les informations communiquées par l'organisme sur l'organisation du travail dans les mois à venir ...

Rotation aléatoire

(1 unité question)

1. Sont réactives
 2. Sont claires
 3. Répondent à vos attentes
- Oui
 - Non

16.4) Aujourd'hui, vous sentez-vous suffisamment soutenu... ?

(1 unité question)

1. Par la Direction de votre organisme
 2. Par votre supérieur hiérarchique direct
 3. Par vos collègues
- Oui, tout à fait
 - Oui, plutôt
 - Non, plutôt pas
 - Non, pas du tout

16.5) A l'avenir, de quoi auriez-vous le plus besoin pour continuer votre activité à distance dans de bonnes conditions ?

En premier ? Et ensuite ?

Rotation aléatoire – Autant de réponse possible.

(4 unités questions)

1. Une meilleure connexion internet
2. Un meilleur accès au réseau/VPN de l'organisme
3. De meilleurs outils pour traiter les dossiers
4. De meilleurs outils pour communiquer à distance
5. Un meilleur équipement informatique
6. Un meilleur environnement de travail (plus calme, plus spacieux...)
7. Plus de souplesse dans l'organisation du travail pour concilier votre activité avec votre vie privée/familiale
8. Plus d'information de la part de l'organisme
9. Plus d'accompagnement par votre supérieur hiérarchique direct

17. Impacts du confinement

17.1) Suite aux confinements, diriez-vous que : (3 unités questions)

1. Les relations avec votre supérieur hiérarchique direct sont...
Améliorées / Dégradées / Vous n'avez pas vu de changement
2. Les relations avec vos collègues de travail sont...
Améliorées / Dégradées / Vous n'avez pas vu de changement
4. Les réunions de travail sont...
Plus efficaces / Moins efficaces / Vous n'avez pas vu de changement
6. La collaboration entre les différents services s'est...
Renforcée / Détériorée / Est restée la même qu'avant

17.2) Diriez-vous que depuis la crise, votre travail fait... (1 unité question)

1. Davantage sens pour vous
2. Moins sens pour vous
3. Ni plus ni moins

17.3) L'évolution de la crise a-t-il eu un impact sur la vision que vous avez de votre mission ? (1 unité question)

1. Oui, elle s'est améliorée
2. Non, elle s'est dégradée
3. Elle n'a pas changé

17.4) Du fait de la crise, diriez-vous que votre fierté d'appartenance à... ? (1 unité question)

1. Votre organisme
 2. Votre Branche [Afficher un autre libellé pour la branche MSA : « La MSA »]
 3. La Sécurité sociale
- S'est améliorée
 - S'est dégradée
 - N'a pas changé

17.5) Et pensez-vous que l'image de la Sécurité sociale s'est améliorée aux yeux des Français, à l'occasion de la crise ? [Afficher un autre libellé pour la branche MSA : « Et pensez-vous que l'image de la MSA s'est améliorée aux yeux des adhérents, à l'occasion de la crise ? »] (1 unité question)

1. Oui, elle s'est améliorée
2. Non, elle s'est dégradée
3. Elle n'a pas changé

17.6) Avez-vous vu émerger des initiatives ou de nouvelles façons de travailler du fait de la crise ?

(1 unité question)

1. Oui, tout à fait
2. Oui, plutôt
3. Non, plutôt pas
4. Non, pas du tout

17.7) Diriez-vous que ces périodes de confinement ont ou vont changer durablement la manière de travailler dans votre organisme ?

(1 unité question)

1. Oui, tout à fait
2. Oui, plutôt
3. Non, plutôt pas
4. Non, pas du tout

(A ceux ayant répondu « Oui » en question 17.7) i

17.8) Et la manière de travailler va changer...

(1 unité question ; question filtrée : le choix de cette question implique la sélection automatique de la question 17.7)

1. En bien
2. En mal
3. Ni en bien ni en mal

17.9) Avant le confinement, vous arrivait-il de travailler à distance ?

(1 unité question)

1. Oui, régulièrement
2. Oui, occasionnellement
3. Non, jamais

17.10) Après ces périodes de confinement, souhaitez-vous faire davantage de travail à distance ?

(1 unité question)

1. Oui
2. Non

17.11) Suite à ces épisodes de confinement, diriez-vous que votre opinion à l'égard du télétravail...

(1 unité question)

1. S'est améliorée
2. S'est dégradée
3. N'a pas changé par rapport à avant
4. Ne sait pas

L'EVOLUTION DE L'ORGANISATION DU SERVICE MEDICAL ET SES IMPACTS

18.1) L'évolution de l'organisation mise en place au sein du Service médical a-t-elle eu selon vous un impact sur votre activité ?

(1 unité question)

1. « Oui, un impact positif »
2. « Oui, un impact négatif »
3. « Non, aucun impact »

(A ceux ayant répondu « Oui » en question 18.1)

18.2) L'évolution de l'organisation mise en place au sein du Service médical a-t-elle eu selon vous des impacts positifs, des impacts négatifs ou aucun impact sur les dimensions suivantes... ?

(3 unités question ; question filtrée : le choix de cette question implique la sélection automatique de la question 18.1)

1. La complémentarité et le travail en équipe entre les praticiens conseils, les personnels administratifs et les infirmiers (ères) du Service médical
2. La collaboration avec les CPAM
3. L'accompagnement des assurés et des professionnels de santé
4. Le repositionnement des ressources médicales sur les missions à forte plus-value médicale

- Oui
- Non

18.3) Pour vous, l'accompagnement des managers dans la mise en œuvre de cette évolution est... ?

(1 unité question)

- Très satisfaisant
- Plutôt satisfaisant
- Peu satisfaisant
- Pas du tout satisfaisant