



QUESTIONNAIRE BSI 2019



I. VOTRE TRAVAIL AU QUOTIDIEN

Q1. Globalement, êtes-vous satisfait de votre travail actuel ?

- ☐ Tout à fait satisfait,
- ☐ Plutôt satisfait,
- ☐ Pas vraiment satisfait,
- ☐ Pas du tout satisfait

Q2. Actuellement, quel est votre degré de satisfaction sur chacun des points suivants ?

	Tout à fait satisfaisant	Plutôt satisfaisant	Pas vraiment satisfaisant	Pas du tout satisfaisant
La nature et le contenu de votre travail	☐	☐	☐	☐
Vos horaires de travail	☐	☐	☐	☐
Votre rémunération	☐	☐	☐	☐
Les avantages sociaux	☐	☐	☐	☐
Les relations avec vos collègues	☐	☐	☐	☐
Les relations avec votre supérieur hiérarchique direct	☐	☐	☐	☐
L'ambiance au sein de votre service	☐	☐	☐	☐
La reconnaissance de votre travail par votre hiérarchie	☐	☐	☐	☐
La possibilité de développer vos compétences	☐	☐	☐	☐
L'équilibre entre votre vie privée et votre vie professionnelle	☐	☐	☐	☐
Les possibilités d'évolution professionnelle	☐	☐	☐	☐
Les possibilités de formation	☐	☐	☐	☐
L'organisation du travail au sein de votre organisme	☐	☐	☐	☐

Les conditions matérielles de travail (aménagement des locaux, climatisation ...)	☐	☐	☐	☐
---	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Q3. En règle générale, estimez-vous que votre charge de travail est...

- ☐ Trop importante
- ☐ Importante
- ☐ Normale
- ☐ Faible

Q4. Estimez-vous que votre travail est

	Oui tout à fait	Oui plutôt	Non pas vraiment	Non pas du tout
Varié	☐	☐	☐	☐
Motivant	☐	☐	☐	☐
Adapté à vos compétences	☐	☐	☐	☐
Utile	☐	☐	☐	☐

Q5. Etes-vous fier de travailler ...

	Oui tout à fait	Oui plutôt	Non pas vraiment	Non pas du tout
A la Sécurité sociale	☐	☐	☐	☐
Dans votre branche	☐	☐	☐	☐
Dans votre organisme	☐	☐	☐	☐

Q5bis. Dans votre travail actuel, qu'est-ce qui vous motive le plus ?

Une réponse possible – rotation aléatoire

- ☐ La nature et le contenu de votre travail
- ☐ Votre rémunération

- ☐ Le sentiment de contribuer aux missions de service public
- ☐ Les responsabilités qui vous sont confiées
- ☐ Les horaires de travail

Q5ter. Pour réaliser un travail de qualité, pensez-vous ... ?

	Oui tout à fait	Oui plutôt	Non pas vraiment	Non pas du tout
Etre prévenu suffisamment à l'avance pour vous organiser	☐	☐	☐	☐
Disposer des informations nécessaires	☐	☐	☐	☐
Que les outils informatiques que vous utilisez sont adaptés	☐	☐	☐	☐
Disposer du temps nécessaire	☐	☐	☐	☐

II. FONCTIONNEMENT DU SERVICE

Q12 bis. S'agissant des outils et des procédures mis en place dans votre organisme, estimez-vous...

	Oui tout à fait	Oui plutôt	Non pas vraiment	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	☐	☐	☐	☐

III. MANAGEMENT

Q13. A propos de votre supérieur hiérarchique direct, diriez-vous qu'il ...

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Pas vraiment d'accord	Pas du tout d'accord
Vous aide à progresser dans votre travail	☐	☐	☐	☐
Vous fait confiance	☐	☐	☐	☐
Associe ses collaborateurs aux réussites du service	☐	☐	☐	☐
Vous accompagne dans les changements	☐	☐	☐	☐
Favorise le travail en équipe	☐	☐	☐	☐
Vous dit régulièrement ce qu'il pense de la qualité et de l'efficacité de votre travail	☐	☐	☐	☐
Vous donne les informations nécessaires à la réalisation de votre travail	☐	☐	☐	☐
Est disponible quand vous avez besoin de lui	☐	☐	☐	☐
Prend en compte les avis et propositions de son équipe	☐	☐	☐	☐
Vous soutient en cas de difficultés	☐	☐	☐	☐
Vous indique clairement les priorités	☐	☐	☐	☐

Q16. Au cours de l'année écoulée, avez-vous eu un entretien annuel d'évaluation et d'accompagnement (EAEA)?

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ Non concerné (absence de longue durée ...)

(A ceux qui ont répondu « Oui » en question 16)

Q19B. Globalement, votre dernier entretien a-t-il eu un impact positif sur...

	Oui, tout à fait	Oui, plutôt	Non, pas vraiment	Non, pas du tout
Le développement de vos compétences	☐	☐	☐	☐
Votre mission et votre place au sein du service	☐	☐	☐	☐
L'identification de vos besoins ou souhaits de formation	☐	☐	☐	☐
Votre motivation	☐	☐	☐	☐
L'efficacité de votre organisation personnelle	☐	☐	☐	☐
Votre parcours professionnel	☐	☐	☐	☐

IV. FORMATION ET REMUNERATION

Q21. Depuis trois ans, avez-vous suivi une ou plusieurs formations ?

(Plusieurs réponses possibles)

- ☐ Oui une ou plusieurs formations que l'on vous a demandé de suivre
- ☐ Oui une ou plusieurs formations que vous aviez demandées
- ☐ Non aucune formation

(A ceux qui ont répondu "Non" à la question 21)

Q23. Pour quelles raisons n'avez-vous pas suivi de formation ?

(Plusieurs réponses possibles)

- ☐ Vous n'en avez pas eu besoin
- ☐ On ne vous en a pas proposé
- ☐ Il n'y avait pas de formation adaptée
- ☐ Votre demande de formation a été refusée
- ☐ Vous n'avez pas suffisamment de temps pour suivre une formation
- ☐ Votre demande a été acceptée, mais la formation n'a pas pu être organisée
- ☐ Vous venez d'arriver dans l'organisme
- ☐ Les modalités de la formation n'étaient pas conciliables avec votre organisation

(A ceux qui ont suivi des formations - réponse « oui » Q21)

Q24. Les formations que vous avez suivies ...

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord
Etaient adaptées à vos besoins professionnels	☐	☐	☐	☐
Correspondaient à vos attentes	☐	☐	☐	☐
Vous ont permis de progresser dans votre travail	☐	☐	☐	☐

Q25ter. Lorsque vous pensez à l'organisation de votre travail, quels sont pour vous les principaux avantages ... ? en 1^{er}/2^{ee}

Rotation aléatoire des items

- ☐ Le nombre de jours de RTT et congés
- ☐ Les horaires de travail
- ☐ Le temps de trajet domicile-travail
- ☐ Les possibilités d'aménagement d'horaires
- ☐ Aucun de ceux-là

Q25qua. Et en termes financiers, quels sont pour vous les principaux avantages ... ? en 1^{er}/2^e?

Rotation aléatoire des items

- ☐ Les titres restaurants
- ☐ Les avantages proposés par le CE / Œuvres sociales (Chèques vacances, réductions et propositions sur le cinéma, spectacles, les voyages / Chèque Emploi Service universel)
- ☐ L'intéressement
- ☐ Les modalités de la complémentaire santé
- ☐ Le compte épargne temps
- ☐ La prime de crèche

Q30. Globalement estimez-vous être rémunéré à votre juste valeur par rapport ...

	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	☐	☐	☐	☐
Aux salariés exerçant un travail comparable dans d'autres entreprises hors organismes de Sécurité sociale	☐	☐	☐	☐

Q30bis. Au sein de votre organisme, diriez-vous que les règles d'attribution des mesures de rémunération individuelle sont ... ?

	Oui tout à fait	Oui plutôt	Non plutôt pas	Non pas du tout
Connues par les salariés	☐	☐	☐	☐
Communiquées par la Direction	☐	☐	☐	☐
Clares	☐	☐	☐	☐
Equitables / justes	☐	☐	☐	☐

Q31. S'agissant de l'intéressement, diriez-vous que

	Oui tout à fait	Oui plutôt	Non plutôt pas	Non pas du tout
Vous connaissez les indicateurs d'intéressement de votre organisme	☐	☐	☐	☐
Vous contribuez personnellement à l'atteinte des objectifs liés à l'intéressement	☐	☐	☐	☐
Le principe de l'intéressement est pour vous motivant	☐	☐	☐	☐
Le montant de l'intéressement est pour vous motivant	☐	☐	☐	☐

Q31 bis. Avez-vous entendu parler du plan d'épargne interentreprises (PEI) au sein de la sécurité sociale ?

- ☐ Oui et je vois bien de quoi il s'agit
- ☐ Oui, mais je ne vois pas bien de quoi il s'agit
- ☐ Non

V. L'INFORMATION

Q32. Globalement, comment vous sentez-vous informé par ...

	Très bien informé	Plutôt bien informé	Plutôt mal informé	Très mal informé
L'Ucanss	☐	☐	☐	☐
Votre branche	☐	☐	☐	☐
Votre organisme	☐	☐	☐	☐

Q33. Dans votre travail, quelles sont les principales sources que vous utilisez pour vous informer ?

(2 réponses possibles)

- ☐ Votre responsable direct
- ☐ Les collègues, le bouche-à-oreille
- ☐ La direction
- ☐ Les représentants du personnel, les syndicats
- ☐ Le service RH

Q33bis. Dans votre travail, par quels moyens vous informez-vous principalement ?

(2 réponses possibles)

- ☐ Les réunions de service
- ☐ L'Intranet
- ☐ Le journal interne
- ☐ Les médias externes
- ☐ Le site internet de l'Ucanss
- ☐ La messagerie électronique (mails)

Q34. Plus précisément, comment vous sentez-vous informé sur...

	Très bien informé	Plutôt bien informé	Plutôt mal informé	Très mal informé
La mise en œuvre de la COG (convention d'objectifs et de gestion)	☐	☐	☐	☐
La mise en œuvre du CPG (contrat pluriannuel de gestion)	☐	☐	☐	☐
Les résultats des négociations sociales	☐	☐	☐	☐
Les offres d'emplois (site de l'Ucanss)	☐	☐	☐	☐
Les offres de formation	☐	☐	☐	☐
Vos possibilités d'évolution au sein de votre organisme	☐	☐	☐	☐
Vos possibilités d'évolution au sein de la Sécurité sociale	☐	☐	☐	☐

VI. PERCEPTION DE LA DIRECTION

Q36. Globalement, diriez-vous que la Direction de votre organisme...

	Oui tout à fait	Oui plutôt	Non pas vraiment	Non pas du tout
Est attentive aux conditions de travail	☐	☐	☐	☐
Explique aux salariés ses décisions	☐	☐	☐	☐

Prend en compte l'expression et avis des salariés	☐	☐	☐	☐
Favorise la transversalité	☐	☐	☐	☐
Communique sur l'avenir des missions de l'organisme	☐	☐	☐	☐

VII PERCEPTION DU DIALOGUE ENTRE LA DIRECTION ET LES REPRÉSENTANTS DU PERSONNEL

Q37. Dans votre organisme, estimez-vous que ...

	Oui tout à fait	Oui plutôt	Non pas vraiment	Non pas du tout	Manque d'information à ce sujet
Le dialogue social est constructif entre les représentants du personnel et la direction	☐	☐	☐	☐	☐
Vous connaissez les sujets discutés/négociés	☐	☐	☐	☐	☐

VIII VOTRE AVENIR PROFESSIONNEL ET VOS ATTENTES

Q38. Comment vous sentez-vous à propos de ...

	Très optimiste	Plutôt optimiste	Plutôt pessimiste	Très pessimiste
L'avenir de votre emploi actuel	☐	☐	☐	☐
Votre avenir professionnel au sein de votre organisme	☐	☐	☐	☐
Votre avenir professionnel au sein de votre branche	☐	☐	☐	☐
Votre avenir professionnel au sein de la Sécurité sociale	☐	☐	☐	☐

Q39. Pour vous, pensez-vous avoir de réelles possibilités d'évolution ...

	Oui tout à fait	Oui plutôt	Non pas vraiment	Non pas du tout
Au sein de votre organisme	☐	☐	☐	☐
Au sein des autres organismes de votre branche	☐	☐	☐	☐
Au sein d'une autre branche de la Sécurité sociale	☐	☐	☐	☐

Q40. Vous-même, souhaitez-vous changer d'activité professionnelle ?

- ☐ Oui, d'ici moins de 3 ans
- ☐ Oui, mais dans un avenir plus lointain
- ☐ Non
- ☐ Je ne suis pas concerné
- ☐ Je ne sais pas

(A ceux qui répondent oui en Q40)

Q41. Si vous souhaitez changer d'activité, est-ce prioritairement...

(une seule réponse possible)

- ☐ Au sein de votre organisme actuel
- ☐ Dans un autre organisme de votre branche de Sécurité sociale
- ☐ Dans une autre branche de la Sécurité sociale
- ☐ Dans un autre service public
- ☐ Dans le secteur privé
- ☐ Je ne sais pas encore

(A ceux qui répondent oui en Q40)

Q42. Pourquoi souhaitez-vous changer d'activité ? Est-ce principalement...

(1 réponse possible)

- ☐ Pour avoir une meilleure rémunération
- ☐ Pour un meilleur équilibre vie professionnelle – vie privée
- ☐ Pour exercer de nouvelles activités
- ☐ Pour avoir un poste avec davantage de responsabilités

(A ceux qui souhaitent changer d'activité)

Q42bis. Dans la liste suivante, qu'est-ce qui vous aiderait le mieux à évoluer professionnellement au sein de la Sécurité sociale ? En premier ? Et en deuxième ? (2 réponses maximum)

- ☐ Une meilleure connaissance des emplois de la sécurité sociale
- ☐ Une meilleure connaissance des autres organismes de la sécurité sociale
- ☐ L'accès à un bilan de compétence / à des conseils en orientation professionnelle
- ☐ Une meilleure connaissance des formations proposées par la Sécurité sociale
- ☐ Une aide à la rédaction de CV, à la préparation d'entretien [NLG1]
- ☐ Un accompagnement financier à la mobilité

Q43N. Aujourd'hui, concernant les changements intervenant dans votre organisme, considérez-vous...

	Oui, toujours ou presque	Oui, souvent	Non, rarement	Non, jamais
Disposer des informations nécessaires				
Que les changements intervenant sur les nouvelles organisations du travail font l'objet d'une concertation				
Être informé des différentes étapes de ces changements				

Q44N. Concernant ces changements, estimez-vous ...

	Oui, tout à fait	Oui, plutôt	Non, plutôt pas	Non, pas du tout
Qu'ils sont utiles				
Qu'ils facilitent votre travail				
Que les évolutions réglementaires et législatives qui les accompagnent sont claires				
Qu'ils sont nécessaires pour l'avenir de l'organisme				
Qu'ils sont facteur d'évolution professionnelle				

Q45N. Et aujourd'hui, dans votre organisme, quels types de changements vous paraissent prioritaires...

(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

IX QUALITE DE VIE AU TRAVAIL

Q47. Actuellement, vous ressentez un stress au travail

- ☐ trop important.
- ☐ Normal
- ☐ Faible

Si conditions de travail stressantes (normal ou trop importante)

Q54. Quelles sont les principales raisons de votre stress ? (plusieurs réponses possibles)

- ☐ Une charge de travail excessive
- ☐ L'agressivité, les actes d'incivilité de certains usagers
- ☐ Les tâches de reporting
- ☐ Le sentiment de ne pas être utile
- ☐ Les mauvaises conditions matérielles de travail
- ☐ Une mauvaise organisation du travail de l'équipe et/ou les imprévus
- ☐ Une mauvaise entente dans votre équipe
- ☐ Une mauvaise relation/des désaccords avec votre hiérarchie
- ☐ Une difficulté à concilier vie personnelle et professionnelle
- ☐ Le rythme des évolutions au sein de l'organisme
- ☐ Un manque de reconnaissance dans votre travail
- ☐ Le sentiment d'être isolé dans votre travail
- ☐ Une difficulté à pouvoir réaliser un travail de qualité

Si charge de travail excessive

Q54bis. Pour quelles raisons jugez-vous votre charge de travail excessive ? (plusieurs réponses possibles)

- ☐ La quantité de travail à fournir
- ☐ La contrainte de temps
- ☐ La complexité croissante des dossiers ou des situations à traiter
- ☐ La difficulté à planifier ou à organiser votre travail / les imprévus, les interruptions
- ☐ Le poids des procédures (contrôles internes, reporting ...)

Q58. Des actions sont-elles mises en œuvre dans votre organisme pour adapter la charge de travail des salariés?

- ☐ Oui
- ☐ Non

Si actions mises en place

Q59. Estimez-vous ces actions ... ?

	Oui, tout à fait	Oui, plutôt	Non, plutôt pas	Non, pas du tout
Nécessaires	☐	☐	☐	☐
Efficaces	☐	☐	☐	☐
Adaptées à votre travail	☐	☐	☐	☐

Q60A. D'une manière générale, en cas de difficultés régulières dans votre travail (relations au sein de l'équipe, charge de travail, organisation...), pensez-vous pouvoir compter sur le soutien...

En premier ?

Et ensuite ?

- ☐ De vos collègues de travail
- ☐ De votre supérieur hiérarchique
- ☐ Des représentants du personnel
- ☐ De la direction des ressources humaines
- ☐ De votre famille et de vos amis
- ☐ Du service de santé au travail (médecin du travail, psychologue, etc.)
- ☐ Vous ne pouvez compter sur personne

Q60B. Avez-vous entendu parler de la cellule d'écoute vous permettant d'avoir un interlocuteur externe à l'organisme pour échanger sur vos difficultés ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

Q61. Pour finir, personnellement, êtes-vous satisfait ... ?

	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	☐	☐	☐	☐

Questions complémentaires

Afin de pouvoir traiter au mieux les réponses à ce questionnaire, merci de nous communiquer les informations suivantes sur votre situation professionnelle.

En effet, ces informations permettront des analyses collectives par catégories, indispensables à la qualité des conclusions de l'enquête

Nous vous rappelons que BVA garantit le plus strict anonymat dans le traitement de vos réponses et qu'aucun résultat ne sera exploité sur des effectifs trop faibles pouvant remettre en cause cet anonymat.

Vous êtes :

- ☐ Un homme
- ☐ Une femme

Votre âge :

/ __ / __ / __ ans

Recodé en :

- ☐ Moins de 26 ans
- ☐ 26 à 30 ans
- ☐ 31 à 35 ans
- ☐ 36 à 40 ans
- ☐ 41 à 45 ans
- ☐ 46 à 50 ans
- ☐ 51 à 55 ans
- ☐ 56 ans et plus

Depuis combien de temps travaillez-vous au sein de la Sécurité sociale?

- ☐ Moins d'un an
- ☐ De 1 à 4 ans
- ☐ De 5 à 9 ans
- ☐ De 10 à 19 ans
- ☐ De 20 à 29 ans
- ☐ 30 ans et plus

Depuis combien de temps occupez-vous votre emploi actuel ?

- ☐ Moins d'un an
- ☐ De 1 à 4 ans
- ☐ De 5 à 9 ans
- ☐ De 10 à 19 ans
- ☐ De 20 à 29 ans
- ☐ 30 ans et plus

Travaillez-vous en télétravail à domicile ? [NLG2]

- ☐ Oui
- ☐ Non

Quel type de métier exercez-vous ?

Afficher le détail dans zone de texte

- ☐ Gestion des situations clients
- ☐ Contrôle et maîtrise des risques externes
- ☐ Intervention et développement social
- ☐ Prévention des risques professionnels et sanitaires
- ☐ Offre de soins et prise en charge du handicap
- ☐ Régulation du système de soins
- ☐ Analyse et conseil juridiques
- ☐ Optimisation des processus
- ☐ Gestion comptable et financière
- ☐ Observation socio-économique
- ☐ Gestion et développement des ressources humaines
- ☐ Gestion des systèmes d'information
- ☐ Information et communication
- ☐ Promotion de l'offre de services
- ☐ Assistance logistique
- ☐ Gestion des moyens matériels
- ☐ Management et pilotage

Travaillez-vous pour le compte des risques professionnels ?

- ☐ Oui, au titre du processus Prévention
- ☐ Oui, au titre de processus Tarification
- ☐ Oui, au titre du processus Reconnaissance, Réparation
- ☐ Non, vous ne travaillez pas pour le compte de la branche AT/MP

De quelle classification relevez-vous ?

- ☐ Employés et cadres
- ☐ Informaticiens
- ☐ Ingénieurs-conseils
- ☐ Praticiens-conseils

- ☐ Agents de direction
- ☐ Personnels soignants, éducatifs et médicaux des établissements et œuvres

Merci de préciser votre niveau de qualification

Si Employés et cadres

- ☐ Niveau 1
- ☐ Niveau 2
- ☐ Niveau 3
- ☐ Niveau 4
- ☐ Niveau 5A
- ☐ Niveau 5B
- ☐ Niveau 6
- ☐ Niveau 7
- ☐ Niveau 8
- ☐ Niveau 9 et plus

Si Informaticiens

- ☐ Niveau IA/IB
- ☐ Niveau II à III
- ☐ Niveau IV à VI
- ☐ Niveau VII à X

Si Personnels soignants, éducatifs et médicaux des établissements et œuvres (UGECAM)

- ☐ Niveau 1 à 2 E
- ☐ Niveau 3 E
- ☐ Niveau 4 E
- ☐ Niveau 5/6 E
- ☐ Niveau 7/8 E
- ☐ Niveau 9 à 12 E

Si Praticiens-conseils

- ☐ Niveau A
- ☐ Niveau B, C, D

Bibliothèque de questions

1) Le temps de travail (6 unités question)

a- Personnellement, seriez-vous intéressé par ... (1 unité question)

	Très intéressé	Plutôt intéressé	Plutôt pas intéressé	Pas du tout intéressé	Je suis déjà dans cette situation
Un télétravail (travail à domicile)	☐	☐	☐	☐	☐
L'aménagement de votre durée de travail hebdomadaire sur 4 jours (semaine de 4 jours)	☐	☐	☐	☐	☐

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)

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

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

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

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 (6 unités question)

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

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	☐	☐	☐	☐

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	☐	☐	☐	☐

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

3) Les Ressources Humaines

3.1 La politique des ressources humaines (4 unités question)

- 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
- 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. Détérioration
 - c. Aucun changement
- 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
- d- Selon vous, le système de rémunération mis en place dans votre organisme prend-il suffisamment en compte les performances individuelles ? **(1 unité question)**
- a. Oui, tout à fait
 - b. Oui, plutôt
 - c. Non, plutôt pas
 - d. Non, pas du tout

3.2 Le service des ressources humaines (3 unités question)

a- Depuis un an, avez-vous 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

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

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 unités question)

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

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)

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 unités question)

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)

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)

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
Bénéfiques pour l'image de votre organisme	☐	☐	☐	☐
Adaptées aux besoins des personnes handicapées	☐	☐	☐	☐
Bien accueillies par les salariés	☐	☐	☐	☐

3.5 L'intégration des nouveaux embauchés (4 unités question)

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

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

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)

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 à fait satisfait	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 lors des entretiens d'embauche	☐	☐	☐	☐
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 (5 unités question)

a- Personnellement, êtes-vous satisfait ... ? (2 unités question) (Question déjà intégrée dans le questionnaire commun)

	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	☐	☐	☐	☐

b- Participez-vous aux prises de décisions concernant ... ? (1 unité question)

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

c- Avez-vous déjà participé à des groupes de travail destinés à favoriser l'expression des salariés ? (1 unité question)

- a. Oui
- b. Non

d- Seriez-vous intéressé pour participer (de nouveau) à des groupes de travail ? (1 unité question)

- a. Oui
- b. Non

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

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

Votre organisme [a connu / va connaître] une [fusion / mutualisation / régionalisation / départementalisation]

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

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

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	☐	☐	☐	☐	☐

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 agents en général	☐	☐	☐
Les moyens mis à disposition	☐	☐	☐
L'organisation du travail au sein de votre organisme	☐	☐	☐
L'ambiance de travail	☐	☐	☐

8) Qualité du service client

8.1 Qualité du service client perçu par les agents et les usagers (5 unités question)

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
Prends bien en compte les besoins des usagers	☐	☐	☐	☐
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	☐	☐	☐	☐
Rend un service de qualité aux usagers	☐	☐	☐	☐

b- Et selon vous, les usagers 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	☐	☐	☐	☐
Les salariés de réponse sont satisfaisants	☐	☐	☐	☐
L'accueil est agréable	☐	☐	☐	☐

8.2 Certification qualité (3 unités question)

- 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
- 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 (5 unités question)

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

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

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

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

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 (5 unités question)

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

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

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	☐	☐	☐	☐

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 (3 unités question)

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

b- Lorsque vous êtes en contact avec le public, rencontrez-vous des difficultés ? **(1 unité question)**

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

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

c- Lesquelles ? (plusieurs réponses possibles) **(1 unité question)**

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