



# BIBLIOTHEQUE DE QUESTIONS

**BSI 2026**

# Sommaire

Note de lecture :	3
1) Le temps de travail	4
2) Conditions et environnement de travail	5
3) Les Ressources Humaines	8
3.1) La politique des ressources humaines	8
3.2) Le service des ressources humaines	10
3.4) L'emploi de personnes en situation de handicap	11
3.5) L'intégration des nouveaux embauchés	12
4) La reconnaissance de son travail et la participation aux décisions	13
5) Mesure du stress – GHQ12	15
6) Le développement durable	16
7) Les changements au sein de l'organisme	17
8) Qualité du service client	19
9) Le projet d'entreprise	21
10) Le niveau d'information	22
11) Contact avec le public	23
12) Plans d'action	24
13) La pratique du télétravail	26
14) Les conditions matérielles au télétravail	28
15) Perception de la pratique du télétravail	29
16) Managers et télétravail	31
17) Personnes en situation de fragilité	33
18) L'évolution de l'organisation du Service médical et ses impacts	36
19) L'entretien Annuel d'Evaluation	37
20) L'IA générative	38
21) Diversité Inclusion	39

## 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.

Chaque organisme a la possibilité de sélectionner jusqu'à **12 « unités questions »**.

L'« unité question » est une mesure permettant de calculer le temps nécessaire pour répondre à une question. Ce chiffre peut varier car certaines questions sont plus longues que d'autres.

Vous trouverez le nombre « d'unité question » à la fin de chaque question.

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

A noter que si nous fixons ce cap, c'est avant tout pour que le questionnaire ne soit pas trop long pour les collaborateurs. Un questionnaire trop long aurait pour effets d'irriter les répondants, de les inciter à abandonner ou pourrait altérer la qualité des réponses.

## 1) Le temps de travail

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

Une réponse possible

- Oui, tout à fait
- Oui, plutôt
- Non, plutôt pas
- 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)

Une réponse possible

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

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

Une réponse possible

- Tout à fait satisfait
- Plutôt satisfait
- Pas vraiment satisfait
- 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)

Une réponse possible

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

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

(1 unité question)

Une réponse possible

- Oui
- Non mais vous l'envisagez
- 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)**

Une réponse possible

- Amélioration
- Dégradation
- Aucun changement

**2.b1) A propos de votre environnement de travail, quel est votre degré de satisfaction sur chacun des points suivants ?**

**(2 unités question)**

Une réponse possible – rotation aléatoire

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

**2.b2) Quel est votre degré de satisfaction sur chacun de ces éléments relatifs à votre environnement de travail ?**

**(2 unités question)**

Une réponse possible – rotation aléatoire

	Tout à fait satisfait	Plutôt satisfait	Pas vraiment satisfait	Pas du tout satisfait
Les espaces collaboratifs mis à disposition	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les bulles de confidentialité mises à disposition	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La mise en place de bureaux partagés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

(2 unités question)

Une réponse possible – rotation aléatoire

	Tout à fait satisfait	Plutôt satisfait	Pas vraiment satisfait	Pas du tout satisfait
De la performance du matériel informatique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De l'adéquation des logiciels informatiques à vos besoins	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De la rapidité du matériel informatique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De la fiabilité du matériel informatique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Des fournitures de bureau	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 2.d) Globalement, êtes-vous satisfait du service informatique de votre organisme ?

(1 unité question)

Une réponse possible

- Tout à fait satisfait
- Plutôt satisfait
- Pas vraiment satisfait
- Pas du tout satisfait
- Non concerné

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

(2 unités question)

Une réponse possible – rotation aléatoire

	Oui tout à fait	Oui plutôt	Non pas vraiment	Non pas du tout
Qu'ils améliorent l'efficacité du travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qu'ils sont faciles à mettre en œuvre dans votre travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qu'ils améliorent le service rendu aux publics (usagers, adhérents, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 2.f) Dans votre service pensez-vous...

### (2 unités question)

Une réponse possible – rotation aléatoire

	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...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... que la répartition des tâches est équitable	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... que la coopération et l'entraide sont bonnes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... que la coordination et le travail avec les autres services se passent bien	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

### (1 unité question)

Plusieurs réponses possibles – rotation aléatoire

- 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)**

Une réponse possible

- Tout à fait satisfait
- Plutôt satisfait
- Pas vraiment satisfait
- 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)**

Une réponse possible

- Amélioration
- Déterioration
- 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)**

Une réponse possible

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

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

**(2 unités question)**

Une réponse possible – rotation aléatoire

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

**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<sup>er</sup> ? Et en 2<sup>ème</sup> ?**

**(2 unités question)**

Deux réponses possibles – rotation aléatoire

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

**3.1.f) Et en termes financiers, quels sont pour vous les principaux avantages ... ? En 1<sup>er</sup> ? Et en 2<sup>ème</sup> ?**

**(2 unités question)**

Deux réponses possibles – rotation aléatoire

- Les titres restaurant
- Les avantages proposés par le CSE / 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
- Le PERCO
- Aucun de ceux-là

### 3) Les Ressources Humaines

#### 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)**

Une réponse possible

- Oui, régulièrement
- Oui, occasionnellement
- Non jamais ou presque jamais

Si est en 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 ?**

**(1 unité question ; question filtrée : le choix de cette question implique la sélection automatique de la question 3.2.a)**

Plusieurs réponses possibles

- Votre paie
- Vos horaires de travail
- Vos congés et absences
- Vos droits
- Votre évolution professionnelle
- Vos formations
- Vos difficultés professionnelles
- 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)**

Une réponse possible – rotation aléatoire

	Tout à fait satisfait	Plutôt satisfait	Pas vraiment satisfait	Pas du tout satisfait
Sa disponibilité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La qualité de son accueil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La qualité des réponses	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les délais de réponse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 3) Les Ressources Humaines

#### 3.4) L'emploi de personnes en situation de handicap

**3.4.a) Connaissez-vous les actions mises en place dans votre organisme destinées à favoriser l'intégration de personnes en situation de handicap ?**

**(1 unité question)**

Une réponse possible

- Oui, tout à fait
- Oui, plutôt
- Non, pas vraiment
- 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)**

Une réponse possible

- Oui, tout à fait
- Oui, plutôt
- Non, pas vraiment
- 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)**

Une réponse possible – rotation aléatoire

	Oui, tout à fait	Oui, plutôt	Non, pas Vraiment	Non, pas du tout
En cohérence avec les valeurs de votre organisme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adaptées aux besoins des personnes en situation de handicap	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bien accueillies par les salariés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 3) Les Ressources Humaines

### 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)**

Une réponse possible

- Oui, tout à fait
- Oui, plutôt
- Non, pas vraiment
- Non, pas du tout

**3.5.b) Depuis combien de temps travaillez-vous dans votre organisme ?**

**(1 unité question)**

Une réponse possible

- Moins de 5 ans
- 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)**

Une réponse possible – rotation aléatoire

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

## 4) La reconnaissance de son travail et la participation aux décisions

### 4.a) Personnellement, êtes-vous satisfait ... ?

(2 unités question)

Une réponse possible – rotation aléatoire

	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 [Filtre : ne pas poser à la branche MSA]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De l'évaluation de vos compétences au quotidien	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De la reconnaissance de votre travail au quotidien	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De la possibilité d'être autonome [Filtre : ne pas poser à la branche MSA]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De la possibilité de faire passer vos idées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De la possibilité de prendre des initiatives [Filtre : ne pas poser à la branche MSA]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 4.b) Participez-vous à des groupes d'échanges avec vos collègues concernant ... ?

(1 unité question)

Une réponse possible – rotation aléatoire

	Oui, toujours	Oui, de temps en temps	Oui, rarement	Non, jamais
Votre organisme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Votre service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

(1 unité question)

Une réponse possible

- Oui
- Non

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

**(1 unité question)**

Une réponse possible

- Oui
- 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)**

Une réponse possible

- Oui, tout à fait
- Oui, plutôt
- Non, pas vraiment
- Non, pas du tout

**4.f) Avez-vous le sentiment que l'organisme favorise votre esprit d'initiative ?**

**(1 unité question)**

Une réponse possible

- Oui, tout à fait
- Oui, plutôt
- Non, pas vraiment
- 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)**

Une réponse possible

- Oui, toujours
- Oui, de temps en temps
- Oui, rarement
- Non, jamais
- Je n'ai jamais proposé d'amélioration

## 5) Mesure du stress – GHQ12

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...**

**(4 unités question)**

Une réponse possible – rotation aléatoire au sein de la même liste

Liste 1 :

	Mieux que d'habitude	Comme d'habitude	Moins que d'habitude	Beaucoup moins que d'habitude
Ai-je pu me concentrer sur ce que je faisais ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Liste 2 :

	Pas du tout	Pas plus que d'habitude	Plutôt plus que d'habitude	Beaucoup plus que d'habitude
Mes soucis m'ont-ils empêché de dormir ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Me suis-je senti(e) constamment tendu(e) ou stressé(e) ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ai-je senti(e) que je ne pouvais pas surmonter mes difficultés ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Me suis-je senti(e) malheureux(se), déprimé(e) ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ai-je perdu confiance en moi ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ai-je pensé que je ne valais rien ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Liste 3 :

	Plutôt plus que d'habitude	Comme d'habitude	Moins que d'habitude	Beaucoup moins que d'habitude
Ai-je eu le sentiment de jouer un rôle utile dans la vie ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Me suis-je senti(e) capable de prendre des décisions ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ai-je pu prendre plaisir à mes activités quotidiennes ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ai-je pu faire face à mes problèmes ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Me suis-je senti(e) relativement heureux(e) dans l'ensemble ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 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)**

Une réponse possible

- Oui, tout à fait
- Oui, plutôt
- Non, plutôt pas
- Non, pas du tout
- Je viens déjà en transports en commun

## 7) Les changements au sein de l'organisme

**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 à un autre organisme
- une mutualisation avec un autre organisme
- une intégration à un autre organisme
- une intégration à un autre régime
- une nouvelle organisation
- une nouvelle organisation des services
- un rapprochement avec un autre organisme
- un changement
- un projet immobilier

**7.a) Vous êtes-vous senti / vous sentez-vous bien informé sur ce projet ?**

**(1 unité question)**

Une réponse possible

- Oui, très bien informé
- Oui, plutôt bien informé
- Non, plutôt mal informé
- Non, très mal informé

**7.b) Vous êtes-vous senti / vous sentez-vous concerné par ce projet ?**

**(1 unité question)**

Une réponse possible

- Oui, tout à fait
- Oui, plutôt
- Non, plutôt pas
- 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)**

Une réponse possible – rotation aléatoire

	Très positif	Plutôt positif	Plutôt négatif	Très négatif	Aucun impact
Votre situation de travail personnelle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'efficacité de votre organisme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**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)**

Une réponse possible – rotation aléatoire

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

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

**(2 unités question)**

Une réponse possible – rotation aléatoire

	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 »]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vos conditions de travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'intérêt de votre travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'organisation de votre travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**7.f) Selon vous, les changements apportés dans votre organisme sont-ils ... ?**

**(1 unité question)**

Une réponse possible

- 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)

Une réponse possible – rotation aléatoire

	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A une bonne image au sein de la population	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sait s'adapter aux changements	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Est force de proposition pour améliorer les services rendus aux usagers / allocataires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rend un service de qualité aux usagers / allocataires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### 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)

Une réponse possible – rotation aléatoire

	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les salariés savent s'adapter aux changements	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les salariés rendent un service de qualité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les salariés sont disponibles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les salariés sont compétents	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les salariés sont à l'écoute des [usagers → Pour toutes les branches sauf pour la MSA / adhérents → Uniquement pour la branche MSA]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les délais de réponse sont satisfaisants	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'accueil est agréable	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 8.2) Certification qualité

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

Une réponse possible

- Oui, tout à fait
- Oui, plutôt
- Non, plutôt pas
- 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)**

Une réponse possible – rotation aléatoire

	Positif	Négatif	Aucun impact
Votre travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les moyens mis à disposition	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'organisation du travail au sein de votre organisme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La prise en compte des besoins des usagers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La qualité du service rendu aux usagers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 9) Le projet d'entreprise

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

**(1 unité question)**

Une réponse possible

- Oui, tout à fait
- Oui, plutôt
- Non, plutôt pas
- Non, pas du tout

**9.b) Globalement, le projet d'entreprise de votre organisme vous paraît ... ?**

**(2 unités question)**

Une réponse possible – rotation aléatoire

	Oui, tout à fait	Oui, plutôt	Non, plutôt pas	Non, pas du tout
Clair	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bien communiqué aux salariés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Partagé par l'ensemble des salariés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Porteur de valeurs concrètes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

**(1 unité question)**

Une réponse possible

- Oui, tout à fait
- Oui, plutôt
- Non, plutôt pas
- 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)**

Une réponse possible – rotation aléatoire

	Impact Positif	Impact Négatif	Aucun impact
L'intérêt de votre travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les moyens mis à disposition	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'organisation du travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'ambiance de travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les horaires de travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La prise en compte des besoins des usagers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La qualité du service rendu aux usagers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 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)**

Une réponse possible

- Excessif
- Normal
- Insuffisant

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

**(1 unité question)**

Une réponse possible

- Excessif
- Normal
- Insuffisant

**10.c) Avez-vous le sentiment que l'information circule ... ?**

**(2 unités question)**

Une réponse possible – rotation aléatoire

	Très bien	Assez bien	Assez mal	Très mal
Entre les différents services de votre organisme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dans votre service en général	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Entre votre responsable hiérarchique et son équipe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dans votre équipe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 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, ...) ?**

**(1 unité question)**

Plusieurs réponses possibles

- Oui, en accueil téléphonique / en visioconférence
- Oui, en accueil physique
- Oui, par des déplacements et contacts sur le terrain
- 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)**

Une réponse possible

- Oui régulièrement
- Oui de temps en temps
- Non jamais ou presque

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

**11.c) Lesquelles ?**

**(1 unité question ; question filtrée : le choix de cette question implique la sélection automatique de la question 11.b)**

Plusieurs réponses possibles – rotation aléatoire

- Des situations d'incivilité / d'agressivité
- Des situations de mécontentement des usagers / adhérents
- Des situations graves / précaires à régler
- Des difficultés de communication avec les usagers / adhérents (langues...)
- Un manque de formation / de connaissances pour répondre aux usagers / adhérents
- Un manque d'organisation / de matériel pour mieux répondre aux exigences des usagers / adhérents
- 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)**

Une réponse possible

- Oui et je les connais bien
- Oui, mais je ne les connais pas bien
- 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)**

Une réponse possible

- Tout à fait satisfait
- Plutôt satisfait
- Pas vraiment satisfait
- 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)**

Une réponse possible – rotation aléatoire

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Pas vraiment d'accord	Pas du tout d'accord
Sont / étaient nécessaires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sont bien adaptées au fonctionnement de l'organisme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contribuent à l'amélioration de la qualité de vie au travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

(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)**

Une réponse possible – rotation aléatoire

	Oui, tout à fait	Oui, plutôt	Non, pas vraiment	Non, pas du tout
Quels en sont les objectifs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Quel en est leur utilité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Quelles sont les personnes qui les pilotent dans l'organisme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

(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)**

Une réponse possible – rotation aléatoire

- Sont parfaites telles qu'elles sont
- Devraient faire l'objet de quelques améliorations
- Devraient faire l'objet de nombreuses améliorations
- 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)**

Une réponse possible – rotation aléatoire

- Oui, tout à fait
- Oui, plutôt
- Non, pas vraiment
- Non, pas du tout

## 13) La pratique du télétravail

### 13.a) Pratiquez-vous actuellement une partie de votre activité en télétravail ?

(1 unité question)

Une réponse possible

- Oui
- Non

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

### 13.b) Personnellement, seriez-vous intéressé par du télétravail ?

(1 unité question ; question filtrée : le choix de cette question implique la sélection automatique de la question 13.a)

Une réponse possible

- Très intéressé
- Plutôt intéressé
- Plutôt pas intéressé
- Pas du tout intéressé

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

### 13.c) Pour quelle(s) raison(s) ne pratiquez-vous pas une partie de votre activité en le télétravail ?

(2 unités question ; question filtrée : le choix de cette question implique la sélection automatique de la question 13.a)

Plusieurs réponses possibles – rotation des modalités

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

Une réponse possible

- Oui
- Non

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

**(1 unité question)**

Une réponse possible

- Oui, un impact positif
- Oui, un impact négatif
- Non, aucun impact

**13.f). En moyenne, à quelle fréquence voyez-vous physiquement...**

**(2 unités question) ?**

Une réponse possible – rotation aléatoire

	Tous les jours ou presque	2 à 3 fois par semaine	1 fois par semaine	2 à 3 fois par mois	1 fois par mois	Moins souvent
Tout ou partie de vos collègues	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Votre manager direct	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**13.g). Avez-vous le sentiment de suffisamment voir, physiquement...**

**(2 unités question) ?**

Une réponse possible – rotation aléatoire

	Oui tout à fait	Oui plutôt	Non pas vraiment	Non pas du tout
Tout ou partie de vos collègues	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Votre manager direct	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 14) Les conditions matérielles au télétravail

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

**14.a) À votre domicile, avez-vous un espace spécifiquement dédié au télétravail ?**

**(1 unité question ; question filtrée : le choix de cette question implique la sélection automatique de la question 13.a)**

Une réponse possible

- Oui, une pièce dédiée au télétravail
- Oui, un espace de travail exclusivement dédié au télétravail mais dans une pièce qui a une autre fonction (par exemple, un bureau permanent dans le salon, dans la chambre, ...)
- Non, un espace occupé temporairement pour la journée de télétravail

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

**14.b) Pour télétravailler, disposez-vous...**

**(3 unités question ; question filtrée : le choix de cette question implique la sélection automatique de la question 13.a)**

Une réponse possible – rotation aléatoire

	Oui	Non	Non concerné(e)
D'un ordinateur portable professionnel adapté à vos usages	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D'une bonne connexion internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D'un accès stable aux ressources partagées (Réseau, VPN, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D'un deuxième écran ou d'un réhausseur d'écran pour une meilleure efficacité et un plus grand confort de travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D'une chaise de bureau adaptée à votre confort de travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D'un espace de travail (bureau, table, lampe...) adapté à votre confort de travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Des fournitures de bureau nécessaires à votre travail (stylos, papier...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 15) Perception de la pratique du télétravail

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

**15.a) Lorsque vous êtes en télétravail, vous avez le sentiment qu'il est plus facile ou plus difficile pour vous...**

**(3 unités question ; question filtrée : le choix de cette question implique la sélection automatique de la question 13.a)**

Une réponse possible – rotation aléatoire

	Beaucoup plus facile que lorsque vous travaillez sur site	Un peu plus facile que lorsque vous travaillez sur site	Un peu plus difficile que lorsque vous travaillez sur site	Beaucoup plus difficile que lorsque vous travaillez sur site	Ni plus facile ni plus difficile
D'être autonome dans votre travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D'être créatif dans votre travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D'être motivé dans votre travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D'être concentré dans votre travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De pouvoir gérer les sollicitations (des collègues, des managers, des usagers ...) Afficher un autre libellé pour la branche MSA : « De pouvoir gérer les sollicitations (des collègues, des managers, des adhérents...)»	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De participer à des réunions	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

**15.b) Chez vous, le télétravail a-t-il un impact positif, un impact négatif ou aucun impact sur... ?**

**(2 unités question ; question filtrée : le choix de cette question implique la sélection automatique de la question 13.a)**

Une réponse possible

	Un impact très positif	Un impact plutôt positif	Un impact plutôt négatif	Un impact très négatif	Aucun impact
Votre santé physique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Votre santé psychique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**15.c) Avez-vous le sentiment que la mise en place du télétravail dans l'organisme a un impact positif, un impact négatif ou aucun impact sur... ?**

**(2 unités question)**

Une réponse possible – rotation aléatoire

	Un impact très positif	Un impact plutôt positif	Un impact plutôt négatif	Un impact très négatif	Aucun impact
L'ambiance de travail dans l'équipe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'entraide dans l'équipe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La vie de l'organisme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les échanges informels dans l'équipe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La circulation de l'information nécessaire à la réalisation d'un travail de qualité dans l'équipe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**15.d) Parmi les initiatives d'accompagnement des salariés en télétravail suivantes, quelles sont celles qui vous sembleraient prioritaires ?**

**(3 unités question)**

Merci de répondre en sélectionnant d'abord la plus prioritaire, puis les autres.

Plusieurs réponses possibles - Ranking – rotation aléatoire

- Une formation à la réalisation de mon activité « métier » à distance
- Une formation aux outils numériques (ex : mail, visio, PIX, Office 365, etc.)
- Une formation au management à distance
- Une sensibilisation au bien-être en télétravail (gestes et postures, gestion du temps, prévention des risques psychosociaux...)
- Une sensibilisation aux risques cyber (cybersécurité, cyberattaques...)
- L'intervention d'un ergonomiste
- Une enquête interne sur le bien-être en télétravail
- Autres (préciser)
- Aucune
- Non concerné(e)

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

**15.e) Avez-vous le sentiment que le fait d'exercer une partie de votre activité en télétravail a eu un impact sur vos possibilités d'évolutions professionnelles, au cours de ces trois dernières années ?**

**(1 unité question ; question filtrée : le choix de cette question implique la sélection automatique de la question 13.a)**

Une réponse possible

- Oui, un impact très positif
- Oui, un impact plutôt positif
- Oui, un impact plutôt négatif
- Oui, un impact très négatif
- Non, ça n'a pas eu d'impact

## 16) Managers et télétravail

### 16.a) Encadrez-vous des collaborateurs en télétravail ?

(1 unité question)

Une réponse possible

- Oui
- Non

(A ceux encadrant des collaborateurs en télétravail 16.a)

### 16.b1) En tant que manager, quelles sont les principales difficultés que vous rencontrez avec le télétravail de vos collaborateurs ? Des difficultés pour...

(2 unités question ; question filtrée : le choix de cette question implique la sélection automatique de la question 16.a)

- Adapter votre mode de management
- Suivre le travail de vos collaborateurs
- Identifier les tâches et activités télétravaillables de vos collaborateurs
- Dire régulièrement ce que vous pensez de la qualité et de l'efficacité du travail de vos collaborateurs
- Répartir la charge de travail au sein de l'équipe
- Maintenir l'équité entre les collaborateurs
- Transmettre les compétences aux nouveaux arrivants
- Détecter et accompagner les collaborateurs en situation de risque
- Identifier l'état d'esprit de vos collaborateurs (motivation, désinvestissement...)
- Organiser des échanges individuels avec vos collaborateurs
- Pouvoir se concentrer sur une tâche sans être interrompu
- Rien de tout ça (réponse exclusive)

(A ceux encadrant des collaborateurs en télétravail 16.a)

### 16.b2) En tant que manager, quels sont les principaux avantages que vous rencontrez avec le télétravail de vos collaborateurs ? Des facilités pour...

(2 unités question ; question filtrée : le choix de cette question implique la sélection automatique de la question 16.a)

- Adapter votre mode de management
- Suivre le travail de vos collaborateurs
- Dire régulièrement ce que vous pensez de la qualité et de l'efficacité du travail de vos collaborateurs
- Répartir la charge de travail au sein de l'équipe
- Maintenir l'équité entre les collaborateurs
- Transmettre les compétences aux nouveaux arrivants
- Détecter et accompagner les collaborateurs en situation de risque
- Identifier l'état d'esprit de vos collaborateurs (motivation, désinvestissement...)
- Avoir des temps de réunions et d'échanges sur site plus efficaces, plus qualitatifs
- Organiser des échanges individuels avec vos collaborateurs
- Pouvoir se concentrer sur une tâche sans être interrompu
- Rien de tout ça (réponse exclusive)

A ceux encadrant des collaborateurs en télétravail 16.a)

**16.c1) En tant que manager, quels sont les principaux impacts négatifs du télétravail que vous percevez sur vos collaborateurs ?**

**(2 unités question ; question filtrée : le choix de cette question implique la sélection automatique de la question 16.a)**

- Moins de productivité
- Moins de capacité d'innover dans le process et le travail
- Moins d'autonomie et d'initiatives
- Une dégradation de la qualité du travail réalisé
- Une moins bonne ambiance au sein de l'équipe
- Une diminution des échanges informels
- Moins de coopération au sein de l'équipe
- Des collaborateurs moins disponibles
- Moins de motivation au travail
- Plus de difficulté des collaborateurs à s'adapter aux changements
- Plus de stress chez vos collaborateurs
- Rien de tout ça (réponse exclusive)

A ceux encadrant des collaborateurs en télétravail 16.a)

**16.c2) En tant que manager, quels sont les principaux impacts positifs du télétravail que vous percevez sur vos collaborateurs ?**

**(2 unités question ; question filtrée : le choix de cette question implique la sélection automatique de la question 16.a)**

- Plus de productivité
- Plus de capacité d'innover dans le process et le travail
- Une plus grande autonomie et plus d'initiatives
- Une meilleure qualité de travail réalisé
- Une meilleure ambiance au sein de l'équipe
- Plus d'échanges informels
- Plus de coopération au sein de l'équipe
- Une diminution des absences et des retards
- Une plus grande disponibilité de vos collaborateurs
- Une plus grande motivation au travail
- Une plus grande agilité des collaborateurs face aux changements
- Davantage de simplifications dans le travail
- Moins de stress chez vos collaborateurs
- Rien de tout ça (réponse exclusive)

## 17) Personnes en situation de fragilité

### 17.a) Dans votre vie de tous les jours, faites-vous face aux situations suivantes ?

(2 unités question)

Plusieurs réponses possibles

- Vous avez des conditions de travail éprouvantes
- Vous connaissez une perte de sens dans votre travail
- Vous aidez régulièrement une personne en perte d'autonomie, âgée, malade ou en situation de handicap
- Vous ressentez de fortes difficultés à concilier vie privée et vie professionnelle
- Vous faites face à des difficultés familiales
- Vous faites face à des difficultés financières
- Vous vous sentez isolé (géographiquement ou socialement)
- Non, rien de tout ça (réponse exclusive)

### 17.b) Avez-vous déjà été sensibilisé/formé à la question des personnes vulnérables au sein de votre organisme ou dans votre vie privée ?

Les personnes en situation de vulnérabilité sont les personnes ayant des fragilités physiques ou psychiques, de façon ponctuelle ou continue, dans la sphère privée comme professionnelle, pouvant affecter leur quotidien.

(2 unités question)

Une réponse par item – rotation aléatoire

	Oui, suffisamment	Oui, mais j'aimerais être davantage sensibilisé/formé	Non, mais j'aimerais être sensibilisé/formé	Non	Vous ne savez pas
Au sein de votre organisme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dans votre vie privée	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 17.c) Vous-même, êtes-vous en situation de vulnérabilité du fait d'une fragilité personnelle ou professionnelle ?

Pour rappel : Les personnes en situation de vulnérabilité sont les personnes ayant des fragilités physiques ou psychiques, de façon ponctuelle ou continue, dans la sphère privée comme professionnelle, pouvant affecter leur quotidien.

(1 unité question)

- Oui
- Non
- Ne sait pas
- Ne se prononce pas

**17.d) Si vous aviez connaissance d'un cas de vulnérabilité professionnelle vous concernant vous ou un de vos collègues au sein de l'organisme, accepteriez-vous de le remonter pour qu'il soit pris en compte et traité ?**

**Pour rappel : Les personnes en situation de vulnérabilité sont les personnes ayant des fragilités physiques ou psychiques, de façon ponctuelle ou continue, dans la sphère privée comme professionnelle, pouvant affecter leur quotidien.**

**(1 unité question)**

Une réponse possible

- Oui et je l'ai déjà fait
- Oui, mais je ne l'ai pas encore remonté
- Non

(A ceux qui se disent prêts à faire remonter une situation de vulnérabilité ou qui l'ont déjà fait en 17.d)

**17.e) Au près de qui feriez-vous remonter ou avez-vous déjà fait remonter ce cas de vulnérabilité professionnelle ?**

**(1 unité question ; question filtrée : le choix de cette question implique la sélection automatique de la question 17.d)**

Plusieurs réponses possibles

- Votre manager direct
- Une personne rattachée à votre service RH
- Votre direction
- Un représentant du personnel
- Une autre personne
- Vous ne savez pas (réponse exclusive)

(A ceux qui ne se disent pas prêts à faire remonter une situation de vulnérabilité en 17.d)

**17.f) Pour quelle raison refuseriez-vous de faire remonter un cas de vulnérabilité professionnelle ?**

**(1 unité question ; question filtrée : le choix de cette question implique la sélection automatique de la question 17.d)**

Plusieurs réponses possibles

- Vous estimez que ce n'est pas à vous de remonter ces situations
- Vous ne souhaitez pas mettre en difficulté la personne concernée
- Vous n'avez pas confiance en vos responsables
- Par crainte de vous tromper
- Autre (précisez)

(A ceux déclarant une situation de vulnérabilité en 17.c)

**17.g) En tant que personne en situation de vulnérabilité, avez-vous le sentiment... ?**

**(2 unités question ; question filtrée : le choix de cette question implique la sélection automatique de la question 17.c)**

Une réponse par item – rotation aléatoire

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Pas vraiment d'accord	Pas du tout d'accord	Non concerné / Je n'ai pas fait état de ma situation
D'être suffisamment pris en compte par votre employeur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D'être suffisamment pris en compte par votre manager direct	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D'être suffisamment soutenu par vos collègues	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D'être suffisamment accompagné pour adapter votre travail à vos difficultés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De ne pas être discriminé en raison de votre situation de vulnérabilité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**17.h) Existe-t-il dans votre organisme des dispositifs de prévention ou d'accompagnement pour aider les personnes en situation de vulnérabilité ?**

**(1 unité question)**

Une réponse possible

- Oui et vous les connaissez bien
- Oui mais vous ne les connaissez pas suffisamment
- Non
- Vous ne savez pas

(A ceux qui déclarent l'existence de dispositifs de prévention ou d'accompagnement en 17.h)

**17.i) Avez-vous le sentiment que les dispositifs existants pour prévenir ou accompagner les personnes en situation de vulnérabilité sont...**

**(2 unités question ; question filtrée : le choix de cette question implique la sélection automatique de la question 17.h)**

Une réponse par item – rotation aléatoire

	Oui, tout à fait	Oui, plutôt	Non, pas vraiment	Non, pas du tout	Vous ne savez pas
Efficaces	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Suffisants	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 18) L'évolution de l'organisation du Service médical 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)**

Une réponse possible

- Oui, un impact positif
- Oui, un impact négatif
- 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 sur les dimensions suivantes... ?**

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

Une réponse possible — rotation aléatoire

	Oui	Non
La complémentarité et le travail en équipe entre les praticiens conseils, les personnels administratifs et les infirmiers (ères) du Service médical	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La collaboration avec les CPAM	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'accompagnement des assurés et des professionnels de santé	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le repositionnement des ressources médicales sur les missions à forte plus-value médicale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

**(1 unité question)**

Une réponse possible

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

## 19) L'entretien Annuel d'Evaluation

Questions issues et retirées du tronc commun.

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

(1 unité question)

Une réponse possible

[Afficher un autre libellé :

- Pour la branche MSA : « Au cours de l'année écoulée, avez-vous eu un entretien annuel d'évaluation (EAE) ? »
- Pour l'organisme CNSA et CIPAV : « Au cours de l'année écoulée, avez-vous eu un entretien annuel d'évaluation (EAE) ? »
- Pour l'organisme CPRPSNCF : « Au cours de l'année écoulée, avez-vous eu un entretien annuel (EA) ? »]

- Oui
- Non
- Non concerné(e) (absence de longue durée, ...)

A ceux qui ont répondu « Oui » en 19.1)

### 19.2). Globalement, votre dernier entretien a-t-il eu un impact positif sur...

Une réponse possible – rotation aléatoire

(2 unités question ; question filtrée : le choix de cette question implique la sélection automatique de la question 19.1)

	Oui, tout à fait	Oui, plutôt	Non, pas vraiment	Non, pas du tout
Le développement de vos compétences	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Votre mission et votre place au sein du service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'identification de vos besoins ou souhaits de formation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Votre motivation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Votre efficacité au travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Votre parcours professionnel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 20) L'IA générative

### 20.a) Selon vous, dans un futur proche, quelle place va prendre l'IA générative dans votre métier ?

Une réponse possible

(1 unité question)

- Une place très importante
- Une place plutôt importante
- Une place peu importante
- Une place pas du tout importante

### 20.b) De façon générale, faites-vous confiance aux outils d'IA générative pour vous aider à mener certaines actions dans votre travail ?

Une réponse possible

**Filtre : poser cette question uniquement aux salariés qui pensent que l'IA va prendre une place très ou plutôt importante :**

20.a) = « Une place très importante » ou « Une place plutôt importante »

**(1 unité question ; question filtrée : le choix de cette question implique la sélection automatique de la question 20.a)**

- Oui, totalement
- Oui, mais sous supervision humaine
- Non, pas du tout

### 20.c) Pensez-vous que l'IA générative pourrait améliorer votre efficacité au travail ?

Une réponse possible

**Filtre : poser cette question uniquement aux salariés qui pensent que l'IA va prendre une place très ou plutôt importante :**

\* 20.a) = « Une place très importante » ou « Une place plutôt importante »

**(1 unité question ; question filtrée : le choix de cette question implique la sélection automatique de la question 20.a)**

- Oui, significativement
- Oui, légèrement
- Non, pas vraiment
- Non, au contraire, elle va compliquer mon travail

## 21) Diversité Inclusion

L'Ucanss et les branches vous proposent des questions complémentaires autour de la diversité et de l'inclusion.

Si vous souhaitez poser tout ou partie de ces questions, merci de nous les communiquer en joignant un fichier à l'endroit prévu, au moment de l'inscription.

### Autre question ou thème que vous souhaitez aborder

Merci de joindre un fichier Word ou Excel présentant la ou les questions que vous souhaitez poser en cliquant sur le bouton « Parcourir »

Joindre un fichier

### 21.a) Nous allons vous poser quelques questions sur la Diversité et l'Inclusion :

« La Diversité » désigne la variété de profils au sein de l'organisation selon l'âge, le sexe, l'origine sociale, l'origine ethnique, l'orientation sexuelle, l'état de santé, l'apparence physique, etc.

« L'Inclusion » désigne l'ensemble des actions menées par l'organisation pour favoriser l'acceptation et la valorisation des singularités (culturelles, sociales, de genre etc....) au sein du collectif et pour prévenir les situations de discriminations.

### 21.b) Parmi les éléments suivants, lesquels peuvent affecter, selon vous, la manière dont vous êtes perçu(e) au travail ?

Plusieurs réponses possibles

**(3 unités question ; question filtrée : le choix de cette question implique la sélection automatique de la définition en 21.a pour que les répondants puissent la lire avant de répondre à la question afin qu'ils aient une conception commune de la Diversité et de l'Inclusion)**

- Une origine sociale, un parcours de vie (niveau ou type de diplôme, parcours scolaire, milieu d'origine, situation de précarité financière, lieu de résidence)
- Une origine culturelle (nom, accent, origine...)
- L'âge
- Le sexe
- Une identité de genre choisie, l'orientation sexuelle etc.
- Une caractéristique liée à l'apparence physique (couleur de peau, corps, style vestimentaire, tatouages, piercing...)
- Un état de santé (maladie chronique...), une situation de handicap (visible ou non), de perte d'autonomie etc.
- Une situation personnelle et familiale (situation d'aidant, situation familiale difficile, le fait d'être enceinte, etc.)
- Des convictions religieuses
- Des engagements : activité syndicale, opinion politique, qualité de lanceur d'alerte
- Autre : préciser
- Aucune.

### 21.c) De manière générale, diriez-vous que :

Une seule réponse possible par item - Rotation aléatoire des items

(2 unités question ; question filtrée : le choix de cette question implique la sélection automatique de la définition en 21.a pour que tous les répondants aient une conception commune de la Diversité et de l'Inclusion)

	Oui, tout à fait	Oui, plutôt	Non, pas vraiment	Non, pas du tout
Vous évoluez dans un environnement de travail propice à l'inclusion, c'est-à-dire qu'il permet à chacun et chacune de se sentir reconnu(e), valorisé(e) et accepté(e) quelle que soit sa singularité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vous avez le sentiment de pouvoir être vous-même et d'être accepté(e) en tant que tel(le)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**21.d) Pour information, nous entendons par « discrimination au travail » :** un traitement défavorable appliqué à une personne en raison d'un des 26 critères définis par la loi (article L1132-1) — tels que l'âge, le sexe, l'origine, l'état de santé, la perte d'autonomie, le handicap, l'orientation sexuelle etc.— et dans une situation relevant du cadre professionnel, comme le recrutement, la formation, l'évolution de carrière.

### 21.e) Au sein de votre organisme actuel, avez-vous déjà été victime... ?

Une seule réponse possible par item - Rotation aléatoire des items

(2 unités question ; question filtrée : le choix de cette question implique la sélection automatique de la définition en 21.d pour que les répondants lisent la définition de « discrimination au travail » avant de répondre et qu'ils en aient une conception commune)

	Oui, plusieurs fois	Oui, une fois	Non jamais	Je ne souhaite pas répondre
De traitements discriminatoires au cours des deux dernières années	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De remarque, de comportement non respectueux au cours des deux dernières années (« micro-agression »)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 21.f) Sur quel(s) critère(s) avez-vous fait l'objet de remarques/comportements non respectueux ou discriminants ?

**Filtre :** poser cette question uniquement aux salariés qui se disent victime de discrimination ou de comportements/remarques non respectueuses au travail :

- 21.e) = « Oui, plusieurs fois » ou « Oui, une fois » sur au moins un item

(3 unités question ; question filtrée : le choix de cette question implique la sélection automatique de la question 21.e)

- Une origine sociale, un parcours de vie (niveau ou type de diplôme, parcours scolaire, milieu d'origine, situation de précarité financière, lieu de résidence)
- Une origine culturelle (nom, accent, origine...)
- L'âge
- Le sexe

- Une identité de genre choisie, l'orientation sexuelle etc.
- Une caractéristique liée à l'apparence physique (couleur de peau, corps, style vestimentaire, tatouages, piercing...)
- Un état de santé (maladie chronique...), une situation de handicap (visible ou non), de perte d'autonomie etc.
- Une situation personnelle et familiale (situation d'aidant, situation familiale difficile, le fait d'être enceinte, etc.)
- Des convictions religieuses
- Des engagements : activité syndicale, opinion politique, qualité de lanceur d'alerte)
- Autre : préciser
- Aucune.