



QUESTIONNAIRE BSI 2018

Surligné **jaune**, la question est supprimée

Surligné **vert**, la question est ajoutée/changée



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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vos horaires de travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Votre rémunération	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les avantages sociaux	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les relations avec vos collègues	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les relations avec votre supérieur hiérarchique direct	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'ambiance au sein de votre service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La reconnaissance de votre travail par votre hiérarchie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La possibilité de développer vos compétences	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'équilibre entre votre vie privée et votre vie professionnelle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les possibilités d'évolution professionnelle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les possibilités de formation	<input type="checkbox"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>

Les conditions matérielles de travail (aménagement des locaux, climatisation ...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
---	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Motivant	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adapté à vos compétences	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Utile	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q5. Etes-vous fier de travailler ...

	Oui tout à fait	Oui plutôt	Non pas vraiment	Non pas du tout
A la Sécurité sociale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dans votre branche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dans votre organisme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disposer des informations nécessaires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Que les outils informatiques que vous utilisez sont adaptés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disposer du temps nécessaire	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

II. FONCTIONNEMENT DU SERVICE

Q12. Dans votre service, pensez-vous...

	Oui tout à fait	Oui plutôt	Non pas vraiment	Non pas du tout
Etre 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"/>

Que l'information communiquée est suffisamment claire	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
---	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Commentaire : Dans une optique d'allégement du questionnaire, nous avons supprimé cette question dont les dimensions sont évaluées avec d'autres questions, notamment en Q2, Q13, Q32 et dans la bibliothèque de questions.

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	<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 à l'utilisateur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vous fait confiance	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Associe ses collaborateurs aux réussites du service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vous accompagne dans les changements	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Favorise le travail en équipe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vous dit régulièrement ce qu'il pense de la qualité et de l'efficacité de votre travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vous donne les informations nécessaires à la réalisation de votre travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Est disponible quand vous avez besoin de lui	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prends en compte les avis et propositions de son équipe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vous soutient en cas de difficultés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vous indique clairement les priorités	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q14. Avez-vous la responsabilité hiérarchique d'une équipe ?

- Oui
 Non

(A ceux qui ont répondu « Oui » en question 14)

Q15. En tant que manager diriez-vous que la direction de votre organisme...

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Pas vraiment d'accord	Pas du tout d'accord
Vous soutient en cas de difficultés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Vous donne les informations nécessaires à la gestion de votre équipe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vous donne les moyens humains nécessaires pour atteindre vos objectifs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prends en compte vos avis et vos suggestions	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Toujours dans une logique d'allègement ces deux questions sont supprimées, sachant que ces éléments sont mesurés en Q13 et Q36 avec les tris par managers.

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)

Q19. Lors de cet entretien, avez-vous échangé avec votre supérieur hiérarchique ...

	Oui, tout à fait	Oui, plutôt	Non, pas vraiment	Non, pas du tout
De solutions pour pallier d'éventuelles difficultés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De vos besoins en formation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De vos souhaits d'évolution	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Du fonctionnement du service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De votre charge de travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Allègement supplémentaire avec cette question, car nous avons intégré une question supplémentaire en 2016 sur les impacts positifs de l'entretien (Q19B)

(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	<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"/>
L'efficacité de votre organisation personnelle	<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"/>

Q20N. Au cours de l'année écoulée / des deux années écoulées avez-vous eu un entretien professionnel (EP) ?

- Oui
- Non

(A ceux qui ont répondu « oui » en question Q20N)

Q21N. Au cours de cet entretien professionnel, vous a-t-on informé sur les nouveaux dispositifs d'orientation et de formation professionnelles mis à disposition pour adapter et développer les compétences ?

A l'occasion de cet entretien professionnel, une information relative aux dispositifs d'orientation et de formation professionnelles mis à disposition pour adapter et développer les compétences a-t-elle été effectuée ?

- Oui
- Non

Les organismes n'ayant pas tous la même temporalité sur la mise en place de l'entretien professionnel, nous ne pourrons pas faire une analyse pertinente de la situation

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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Correspondaient à vos attentes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vous ont permis de progresser dans votre travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q25bis. Lorsque vous pensez aux avantages sociaux de la Sécurité sociale, vous pensez avant tout... ? en 1^{er} / 2^e / 3^e
Rotation aléatoire des items

- Aux titres restaurants
- Aux avantages proposés par le CE / Œuvres sociales (Chèques vacances, réductions et propositions sur le cinéma, spectacles, les voyages / Chèque Emploi Service universel)
- A la sécurité de l'emploi
- A l'intéressement
- Au nombre de jours de RTT et congés
- Aux horaires de travail
- A la complémentaire santé

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

Nous avons scindé en deux la Q25bis pour affiner l'analyse en distinguant deux types d'avantages, financiers et non financiers.
Par ailleurs l'item « sécurité de l'emploi » a été retiré, car il est toujours majoritairement choisi, il écrase les autres dimensions et ne permet pas une analyse fiable.

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	<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"/>
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"/>

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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Communiquées par la Direction	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Clares	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Equitables / justes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vous contribuez personnellement à l'atteinte des objectifs liés à l'intéressement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le principe de l'intéressement est pour vous motivant	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le montant de l'intéressement est pour vous motivant	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

Nouvelle question pour mieux connaître l'information des salariés sur le PEI et son utilisation

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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Votre branche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Votre organisme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La mise en œuvre du CPG (contrat pluriannuel de gestion)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les résultats des négociations sociales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les offres d'emplois (site de l'Ucanss)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les offres de formation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vos possibilités d'évolution au sein de votre organisme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vos possibilités d'évolution au sein de la Sécurité sociale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Explique aux salariés ses décisions	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prends en compte l'expression et avis des salariés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Favorise la transversalité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Communique sur l'avenir des missions de l'organisme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vous connaissez les sujets discutés/négociés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Votre avenir professionnel au sein de votre organisme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Votre avenir professionnel au sein de votre branche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Votre avenir professionnel au sein de la Sécurité sociale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Au sein des autres organismes de votre branche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Au sein d'une autre branche de la Sécurité sociale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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
- Un accompagnement financier à la mobilité

Cette question avait été retirée du questionnaire 2016
Elle est réintégrée en 2018

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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Efficaces	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adaptées à votre travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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	<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	<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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

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 ... ?

- A temps complet
- A temps partiel
- En télétravail

Travaillez-vous en télétravail à domicile ?

- Oui
- Non

Seule la question du télétravail subsiste, les éléments concernant le contrat de travail sont connus par ailleurs

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

[Uniquement au Branche Maladie et Retraite]

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

[Uniquement au Branche Maladie, Famille, Retraite, Recouvrement, UCANSS et MSA]

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

[Uniquement au Branche Maladie, Famille, Retraite, Recouvrement, UCANSS et MSA]

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 télé travail (travail à domicile)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'aménagement de votre durée de travail hebdomadaire sur 4 jours (semaine de 4 jours)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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	<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"/>

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	<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"/>

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)**
- Tout à fait satisfait
 - Plutôt satisfait
 - Pas vraiment satisfait
 - 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)**
- Amélioration
 - Détérioration
 - 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)**
- Tout à fait satisfait
 - Plutôt satisfait
 - Pas vraiment satisfait
 - 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)**
- Oui, tout à fait
 - Oui, plutôt
 - Non, plutôt pas
 - 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	<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"/>

3.3 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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Motivantes pour les seniors	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bénéfiques pour votre organisme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Favorables à une bonne relation de travail entre les générations	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adaptées aux besoins des personnes handicapées	<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"/>

3.5 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	<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 lors des entretiens d'embauche	<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 (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	<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	<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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

	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"/>

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	<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"/>

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	<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 agents 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"/>

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	<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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rends un service de qualité aux usagers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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	<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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les salariés 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 (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	<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 (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	<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"/>

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	<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 (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	<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"/>

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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les objectifs de votre organisme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les objectifs de votre service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vos objectifs de travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les résultats de votre travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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...)