

Questionnaire anonyme.

1. Dans quel(le) administration ou secteur travaillez-vous ?

- ☐ DGFIP
- ☐ Douane
- ☐ DGCCRF
- ☐ INSEE
- ☐ Insertion (salarié.e.s sous contrat de droit privé des MI, ACI et structures d'insertion)
- ☐ Mutualité (salarié.e.s sous contrat de droit privé des 3 livres du code de la mutualité)
- ☐ RCIP (salarié.e.s sous contrat de droit privé des GPS)
- ☐ Emploi (salarié.e.s de droit privé et contractuels FP, Pole Emploi, APEC, AGS)
- ☐ Ministère du Travail (salarié.e.s de droit public titulaires ou non principalement dans les DIRECCTE)
- ☐ AFPA (salarié.e.s de droit privé de l'AFPA)
- ☐ Sécurité Sociale
- ☐ Ministère de l'Intérieur
- ☐ Ministère de la Justice
- ☐ Ministère des Affaires Sociales
- ☐ ARS
- ☐ Autres ministères
- ☐ Collectivité locale
- ☐ La Poste

1.1. Si vous travaillez à la Sécurité Sociale, merci de préciser la branche :

- ☐ Maladie dont ARS
- ☐ Recouvrement
- ☐ Famille
- ☐ Vieillesse

VOTRE POSTE

2. Quelle est votre ancienneté dans l'administration ?

..... (ans) mettez 0 si cela fait moins d'un an

3. Quelle est votre ancienneté dans le poste d'accueil ?

..... (ans) mettez 0 si cela fait moins d'un an

4. Quelles sont les fonctions du poste que vous occupez ? (Plusieurs réponses possibles)

- ☐ Accueil téléphonique et/ou physique
- ☐ Conseil expertise
- ☐ Orientation, information
- ☐ Gestion de l'information de l'espace d'accueil
- ☐ Accompagnement dans les démarches et outils

5. Quel est votre diplôme le plus élevé ?

- ☐ Brevet des écoles, CAP, BEP
- ☐ BTS, DUT
- ☐ BAC, CQP
- ☐ Licence, Master

6. Dans quelle tranche se situe votre rémunération nette imposable annuelle ?

- ☐ Moins de 10000€
- ☐ Entre 20000€ et 25000€
- ☐ Je ne souhaite pas répondre
- ☐ Entre 10000€ et 15000€
- ☐ Entre 25000€ et 30000€
- ☐ Entre 15000€ et 20000€
- ☐ Plus de 30000€

7. Exercez-vous une autre activité que l'accueil ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

7.1. Si oui, est-ce :

- ☐ Majoritairement
- ☐ Ponctuellement

8. Quel est votre temps de travail ?

- ☐ Temps plein
☐ Temps partiel choisi
☐ Temps partiel imposé

Si vous êtes à temps partiel, merci de préciser :

8.1. Pour le temps partiel choisi :

- ☐ Moins de 50%
☐ Entre 50% et 60%
☐ Entre 70% et 80%
☐ Plus de 80%

8.2. Temps partiel imposé, précisez :heures/semaine (maximum 35h)

9. Dans quel secteur travaillez-vous ?

- ☐ Privé
☐ Public

10. Secteur privé, merci de préciser votre classification ou niveau de classification :

- ☐ Ouvrier.ère
☐ Employé.e
☐ Agent de maîtrise
☐ Cadre

11. Quel est votre contrat ?

- | | |
|--------------------------------------|--|
| ☐ CDD | ☐ Apprenti.e |
| ☐ CDI | ☐ Service civique |
| ☐ Emploi aidé | ☐ Autre |

12. Secteur public, à quelle catégorie appartenez-vous ?

- ☐ A
☐ B
☐ C

13. Quel est votre statut ?

- ☐ Titulaire
☐ Contractuel.le
☐ Stagiaire

VOTRE EMPLOI

14. Quel était votre emploi avant l'affectation au poste d'accueil ?

14.1. Durant combien de temps ? (ans) mettez 0 si cela fait moins d'un an

15. Quels sont les événements qui ont conduit à votre arrivée à ce poste ? (Plusieurs réponses possibles)

- ☐ Promotion
☐ Reclassement
☐ Réponse à une ouverture de poste
☐ Entrée dans l'organisme, agence, administration
☐ Autre

Autre, précisez :

16. Quelles formations avez-vous reçues pour tenir ce poste (cochez celles que vous avez reçues), et qu'en avez-vous pensé ?

(Plusieurs réponses possibles)

	Inutile	Utile	Très utile	Indispensable
☐ Ecoute active	☐	☐	☐	☐
☐ Utilisation des outils numériques	☐	☐	☐	☐
☐ Offre de services et outils de chaque Administration	☐	☐	☐	☐
☐ Formation initiale (CQP, formation interne)	☐	☐	☐	☐
☐ Formation en alternance, picking...	☐	☐	☐	☐
☐ Autre formation	☐	☐	☐	☐

Autre formation, précisez :

17. Quelles formations complémentaires vous semblent souhaitables ?

LA VIE DANS LE POSTE

18. Comment ressentez-vous votre équipe de travail ? (Plusieurs réponses possibles)

- ☐ Motivée
- ☐ Unie, solidaire
- ☐ Désabusée
- ☐ Eclatée, individualiste

19. Qu'en attendez-vous ?

- ☐ Rien
- ☐ Entraide
- ☐ Convivialité
- ☐ Confiance
- ☐ Autre

Autre, précisez :

20. Concernant l'accompagnement par le hiérarchique de proximité, vous diriez :

	Oui	Non
Qu'il est présent	☐	☐
Qu'il est accessible	☐	☐
Qu'il répond aux sollicitations et questions	☐	☐
Qu'il est facilitateur dans la mission	☐	☐

21. Qu'attendez-vous principalement de lui ?

- ☐ Du soutien
- ☐ De l'instruction sur le cadre de ma mission
- ☐ De l'écoute
- ☐ De la confiance
- ☐ Qu'il me laisse plus d'autonomie
- ☐ De l'expertise

LA RELATION AVEC LES USAGERS

22. Les sollicitations des usagers correspondent-elles à votre mission ?
☐ Rarement ☐ Pas toujours ☐ Majoritairement
23. Sont-ils satisfaits des réponses apportées ?
☐ Rarement ☐ Pas toujours ☐ Majoritairement
24. Etes-vous satisfait.e des réponses que vous apportez ?
☐ Rarement ☐ Pas toujours ☐ Majoritairement
25. Que proposez-vous pour améliorer cette qualité de réponse ? (2 réponses possibles)
☐ Elargir le panel des partenaires vers qui renvoyer la personne
☐ Améliorer l'outil numérique
☐ Permettre l'accès à la documentation
☐ Autre
Autre, précisez :
26. Vous diriez que dans la plupart des cas, les relations avec les usagers sont :
☐ Courtoises
☐ Tendues
☐ Agressives
27. Si ces relations sont tendues ou agressives, de quoi avez-vous besoin ou, que proposez-vous, pour les améliorer ?
28. Y a-t-il une procédure en cas de difficulté relationnelle grave voire d'agression pour assurer votre protection ?
☐ Oui
☐ Non
29. Etes-vous dans une maison de services au public ou un établissement France Services ?
☐ Oui
☐ Non
Si oui, comment qualifiez-vous vos relations avec les administrations ?
☐ Inexistantes
☐ Bonnes
☐ Mauvaises
30. Les autres administrations sont-elles satisfaites du dispositif d'accueil ?
☐ Oui
☐ Non
☐ Je ne sais pas
31. Etes-vous satisfait.e des relations avec les autres administrations ?
☐ Oui
☐ Non

L'ORGANISATION DU TRAVAIL

32. Vous estimez que votre autonomie est :
☐ Insuffisante ☐ Suffisante ☐ Excessive

33. Vous estimez que pour votre mission, les outils informatiques sont :

- ☐ Un frein
☐ Un facilitateur

34. Estimez-vous avoir une charge mentale trop lourde ?

- ☐ Oui
☐ Non

34.1. Si oui, vous pensez que cela est lié : (1 réponse possible)

- ☐ Aux conditions de l'accueil
☐ A la multiplicité des activités
☐ A des tâches connexes à l'accueil

VOS COMPETENCES

35. Pour chacune des compétences suivantes, pensez-vous : la maîtriser ? La mettre-vous en œuvre ? Souhaitez-vous qu'elle soit approfondie ?

	Maîtrisé(e)	Mise en œuvre	A approfondir
Sens de l'accueil	☐	☐	☐
Disponibilité	☐	☐	☐
Esprit d'équipe	☐	☐	☐
Relationnel	☐	☐	☐
Maîtrise des outils bureautiques	☐	☐	☐
Communication	☐	☐	☐
Analyse de la demande de l'utilisateur	☐	☐	☐
Savoir orienter	☐	☐	☐
Actualiser ses connaissances	☐	☐	☐
Gestion des demandes complexes	☐	☐	☐
Gestion des conflits	☐	☐	☐
Langues étrangères	☐	☐	☐

36. Avez-vous bénéficié de formation depuis votre prise de poste ?

- ☐ Oui
☐ Non

36.1.1. Si oui combien de jours par an ? jours

36.1.2. Est-ce suffisant pour accomplir vos missions ?

- ☐ Oui
☐ Non

36.2. Est-ce que cela vous a permis ou vous permettra d'évoluer professionnellement ?

- ☐ Oui
☐ Non
☐ Je ne sais pas

36.3. Avez-vous été formé.e pour faire face aux relations conflictuelles avec les usagers ?

- ☐ Oui
☐ Non

37. Estimez-vous avoir été bien accompagné.e par votre hiérarchie à l'occasion des périodes de confinement Covid19 en 2020 ?

- ☐ Oui
☐ Non

38. La crise sanitaire vous a-t-elle amené.e à continuer votre activité d'accueil des publics en présentiel, au moins partiellement, pendant les périodes de confinement en 2020 ?

- ☐ Oui
☐ Non

Si oui :

38.1. Les mesures de sécurité (mesures barrières, équipements) mises en place à l'occasion par votre hiérarchie ont-elles été satisfaisantes ?

- ☐ Oui
☐ Non

38.2. Votre hiérarchie a-t-elle été attentive à vos conditions de transports pour vous rendre sur votre lieu de travail ?

- ☐ Oui
☐ Non

38.3. Votre hiérarchie a-t-elle été attentive aux conditions dans lesquelles vous pouviez vous restaurer pendant la pause du midi ?

- ☐ Oui
☐ Non

Si non, si votre activité a dû s'interrompre en 2020, au moins partiellement :

38.4. Votre rémunération en a-t-elle été affectée ?

- ☐ Oui
☐ Non

38.5. Vous a-t-on imposé des prises de congés forcées ?

- ☐ Oui
☐ Non

39. Les périodes de confinement ont-elles occasionné une mise en place de votre activité en télétravail ?

- ☐ Oui, totalement
☐ Oui, partiellement
☐ Non

39.1. Si oui, estimez-vous avoir télétravaillé dans de bonnes conditions ?

- ☐ Oui
☐ Non

39.2. En cas de retour à un confinement, estimez-vous que toutes les mesures sont désormais à la hauteur pour l'affronter ?

- ☐ Oui
☐ Non

LES ATOUTS ET PROPOSITIONS DE PROGRES

40. Quels sont les éléments que vous souhaitez changer ou améliorer dans votre travail ? (2 réponses possibles)

- ☐ Formation
- ☐ Analyse de la pratique
- ☐ Soutien du hiérarchique de proximité
- ☐ Diversification des tâches

41. Qu'est-ce qui pose problème pour traduire ce changement ? (1 réponse possible)

- ☐ Prise en compte des demandes par la hiérarchie
- ☐ Manque de lieu d'expression ou d'échange avec les collègues
- ☐ Manque de disponibilité pour envisager des évolutions

42. Quelle est la première étape de résolution à atteindre ? (1 réponse possible)

- ☐ En parler avec les collègues
- ☐ En parler avec l'équipe Cfdt
- ☐ En parler avec le hiérarchique de proximité

L'EVOLUTION PROFESSIONNELLE

43. Que souhaitez-vous ? (1 réponse possible)

- ☐ Rester sur ce poste car je m'y plais
- ☐ Rester sur ce poste seulement si mes compétences y sont reconnues
- ☐ Changer de poste car je souhaite me spécialiser
- ☐ Changer de poste pour avoir une évolution de carrière
- ☐ Changer totalement d'emploi
- ☐ Suivre des formations pour pouvoir accéder à d'autres emplois

POUR MIEUX VOUS CONNAITRE

44. Vous êtes :

- ☐ Un homme
- ☐ Une femme

45. Quel âge avez-vous ? ... ans

LA CFDT ET VOUS

46. Vous connaissez la CFDT ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

47. Etes-vous adhérent à une organisation syndicale ?

- ☐ Oui
- ☐ Non, mais je l'envisage
- ☐ Non, et je ne l'envisage pas

48. Acceptez-vous d'être contacté.e par un.e représentant.e CFDT ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

Si oui, merci de nous laisser vos coordonnées :

Nom _____

Prénom _____

Téléphone _____

Votre adresse électronique : _____@_____

49. A votre avis, qu'est-ce que la CFDT peut vous apporter ? (3 réponses possibles)

- | | |
|---|--|
| ☐ Du soutien | ☐ Une réponse à mes questions et attentes |
| ☐ De l'écoute | ☐ Des services |
| ☐ De l'action collective | ☐ Rien |
| ☐ Du relationnel | ☐ Je ne sais pas |

Que souhaitez-vous dire de plus sur la CFDT et le syndicalisme en général ?

50. Souhaitez-vous connaître les résultats de cette enquête ?

- ☐ Oui
☐ Non

Si oui, merci de nous laisser vos coordonnées :

Nom : _____

Prénom : _____

Votre adresse électronique : _____ @ _____

Pour finir, que souhaitez-vous rajouter ? Cet espace est pour vous :



MERC!

d'avoir pris le temps de participer à cette enquête

Et si vous adhérez à la CFDT maintenant ? Pour ce faire, flashez le code ci-dessous :

