Questionnaire Agent chargé du renseignement

Dans le cadre d’une demande du CHSCT M d’un bilan de l’instruction DGT/DRH N°03/2018 du 11 juin 2018 relative à l’exercice de la mission d’accès au droit par les DIRECCTE (devenues DREETS) et aux services de renseignements, vous êtes invité à répondre à ce questionnaire.

Ce questionnaire est anonyme.

Ce questionnaire servira de base à un échange collectif au niveau régional.

Les questionnaires et la synthèse réalisée au niveau régional seront ensuite transmis à la DGT qui en assurera l’exploitation en lien avec les membres du CHSCTM.

Une restitution sera organisée d’ici fin 2022.

XXXX

Dans quel département travaillez-vous :

Quelle est votre statut :

Contrôleur du travail □

Secrétaire administratif □

Agent de catégorie C □

Inspecteur du travail □

Contractuel □

Autres □

Depuis combien de temps occupez-vous ce poste :

Moins de 3 ans □

De 3 à 10 □

De 11 à 20 □

De 21 à 30 □

31 et plus □

Envisagez-vous un changement professionnel : OUI □ NON □

Si **oui :**

Délais :

À court terme (moins de 2 ans) □

à moyen terme ( 2 à 5 ans) □

Pour quelles raisons :

Mutation □

Détachement □

Concours □

Retraite □

Autres □

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Accueil téléphonique** | |
| 1 | Selon vous, la mise en place du numéro unique a-t-elle : | Amélioré l’accès des usagers au service renseignement □  Détérioré l’accès des usagers au service renseignement □  Pas de changement□ |
| 2 | Un système de mutualisation des appels téléphonique a-t’il été mis en place dans la région ?  **Si oui :**   * Avez-vous été associé à la planification des plages horaires ?   - Au sein du périmètre de la mutualisation (ex : région…), il peut y avoir des particularités locales (par exemple : conventions collectives locales, coordonnées des partenaires …). Avez-vous reçu une information à ce sujet ? | OUI □ NON □    OUI □ NON □  OUI □ NON □ |
| 3 | Comment, selon vous, la mise en place du numéro unique a-t-elle modifié l’organisation du service ? | Amélioration □  Détérioration □  Pas de changement□ |
| 4 | Diriez-vous que la mise en place du numéro unique a : | Amélioré vos conditions de travail □  Détérioré vos conditions de travail□  Pas de changement□ |
| 5 | Le système du « bandeau agent » a t il été mis en place sur votre site ?  **Si oui**,  Quels en sont les effets sur vos conditions de travail ? | OUI □ NON □  Amélioration □  Détérioration □  Pas de changement□ |
| 6 | Sur votre site, un système de rendez-vous téléphonique a-t-il été mis en place ?  **Si oui**, sur quel type de planning ? | OUI □ NON □  Tous les jours matin et après-midi □  A défaut, le nombre de demi-journées par semaine : |
|  | Commentaires (sur les questions 1 à 6) : | |
|  | **Accueil physique** | |
| 7 | Votre site permet-il un accès libre à votre service ? | OUI □ NON □ |  |
| 8 | Sur votre site, un accueil physique est-il organisé ?  **Si oui**, sur quelle périodicité ? | OUI □ NON □  Tous les jours matin et après-midi □  A défaut, le nombre de demi-journées par semaine : |
| 9 | Sur votre site, un système de rendez-vous pour l’accueil physique a t’il été mis en place?  **Si oui**, sur quelle périodicité ? | OUI □ NON □  Tous les jours matin et après-midi □  A défaut, le nombre de demi-journées par semaine : |
| 10 | Sur votre site, l’accueil sans rendez-vous coexiste-t-il avec un accueil avec rendez-vous ?  **Si oui**, pour quel public : | OUI □ NON □  Public qui méconnait l’outil de prise de rendez-vous □  Public éloigné des outils numériques□  Déplacement géographique important de l’usager □  Personne en situation d’urgence □  Autres □ |
|  |  |  |
| 11 | Utilisez-vous un système de prise de rendez-vous en ligne pour l’accueil physique ?  Si oui, utilisez-vous Smart Agenda?  **Si vous utilisez un système de prise de RDV en ligne**, des informations complémentaires sont-elles demandées à l’usager (par exemple : objet du RDV, demande de se présenter au RDV avec des documents pertinents) ? | OUI □ NON □  OUI □ NON □  OUI □ NON □ |
| 12 | Quelle est la durée définie pour chaque rendez-vous ?  Cette durée vous parait-elle adaptée ? | 15 mn □  30 mn □  45 mn □  1h □  Pas de durée prévue □  OUI □ NON □ |
| 13 | Pensez-vous que la mise en place de la réception sur RDV s’est accompagnée d’une augmentation ou d’une diminution du nombre de personnes reçues par demi-journée (hors effet covid) ? | Augmentation □ Diminution □ |
| 14 | La mise en place de la réception sur RDV a-t-elle modifié la répartition des plages d’accueil physique et par téléphone ?  **Si oui**, dans quel sens ? | OUI □ NON □  Augmentation des plages d’accueil physique □  Diminution des plages d’accueil physique □ |
| 15 | Diriez-vous que la mise en place de la réception sur rendez-vous : | □a amélioré la relation à l’usager  □a détérioré la relation à l’usager  □ n’a rien changé |
| 16 | Diriez-vous que la mise en place de la réception sur rendez-vous a généré des situations de tensions avec l’usager : | □ oui souvent  □ oui parfois  □ non jamais  □ n’a rien changé |
| 17 | Pensez-vous que vos conditions de travail ont été modifiées par la mise en place de la réception sur RDV ? | □Amélioration  □Détérioration  □Pas de changement |
|  | Commentaires (sur les questions 7 à 17): |  |
|  | **Réponse écrite : gestion des courriels et gestion de la réponse** | |
| 18 | Existe-t-il une adresse de messagerie dédiée à la demande écrite ? | OUI □ NON □ |
| 19 | Sur votre site, utilisez-vous pour la demande écrite un questionnaire en ligne ?  **Si oui :**  A-t ’il permis une amélioration de vos conditions de travail ? | OUI □ NON □  OUI □  NON □  Aucun changement□ |
| 20 | Sur votre site, une organisation a-t-elle été mise en place pour la réponse écrite ?  **Si oui :** | OUI □ NON □  Agents dédiés □  Plages horaires réservées □  Autres □ |
| 21 | Recevez-vous des courriels ne relevant pas de votre champ de compétence ? | Jamais□  Rarement □  Régulièrement □  Souvent □ |
| 22 | Un processus de traitement de la demande par courriel est-il formalisé ? (par exemple : accusé de réception , délais de traitement, réponse automatisée…)  **Si oui,**  a t’il permis de faciliter votre travail ? | OUI □ NON □  OUI □  NON □  Aucun changement□ |
| 23 | Un circuit de validation de la réponse est-il mis en place ? | OUI □ NON □ |
| 24 | Un processus de mutualisation et de capitalisation des réponses est-il mis en place ?  **Si oui,** diriez-vous que le processus de mutualisation facilite le traitement de votre réponse ? | OUI □ NON □  OUI □  NON □  Aucun changement □ |
| 25 | Diriez-vous que votre charge de travail liée au traitement des courriels a augmenté ? | OUI □ NON □ |
|  | Commentaires (sur les questions 18 à 25) : | |
|  | **Relations avec les unités de contrôle** | |
| 26 | En cas d’orientation de l’usager vers les unités de contrôle, un retour d’information vers les services de renseignement est-il organisé ? | OUI □ NON □ |
| 27 | Un système d’échange d’informations entre UC/services de renseignement (fiche navette, participation aux réunions des UC) est-il formalisé ?  Si un tel système existe, est-il utilisé ?  **En l’absence de système d’échange formalisé**, des échanges informels entre les services existent-ils ? | OUI □ NON □  OUI □ NON □  OUI □ NON □ |
|  | Commentaires (sur les questions 26 et 27): | |
|  | **Formation des agent/Outils** | |
| 28 | Avez-vous bénéficié d’une formation lors de votre prise de poste (formation initiale ou mobilité) ? | OUI □ NON □ en cours □ |
| 29 | Avez-vous bénéficié d’une formation au cours de ces deux dernières années ? | OUI □ NON □ |
| 30 | Selon vous, l’offre de formation continue vous paraît-elle adaptée au regard de ces différents critères :  -Durée de formation :  -Contenu des formations :  -Variété de l’offre :  -Modalités (ex alternance, présentiel, distanciel) : | OUI □ NON □  OUI □ NON □  OUI □ NON □  OUI □ NON □ |
| 31 | Les sources documentaires que vous utilisez pour exercer vos missions vous paraissent : | Suffisantes□  Insuffisantes□ |
| 32 | Bénéficiez-vous d’un appuis juridique (référents, ARM, réseaux..) : | OUI □ NON □ |
| 33 | Connaissez-vous le site Code du travail numérique ?  **Si oui,**  L’utilisez-vous ? | OUI   □  NON □  OUI, souvent    □  OUI, rarement □  NON, jamais □ |
| 34 | Recommandez-vous ce site aux usagers qui vous consultent ? | OUI   □ NON □ |
| 35 | La mise en place de l’OTE a-t-elle rendu plus compliqué l’accès aux ressources documentaires ? | OUI □ NON □ |
|  | Commentaires (sur les questions 28 à 35) : |  |
| **Animation territoriale/ organisation du travail** | | |
| 36 | Des demi-journées sans réception du public sont-elles réservées afin de vous permettre de disposer d’un temps pour vous documenter, vous former ?  Si oui, selon quelle fréquence :  Cette fréquence vous parait-elle : | OUI □ NON □  Par semaine □  Par mois □  □suffisante /□ insuffisante |
| 37 | Une animation régionale est-elle organisée ?  **Si oui**, vous parait-elle adaptée ?  Des rencontres avec les agents au niveau régional sont-elles organisées dans ce cadre ?  **Si oui**, suivant quelle fréquence dans l’année ?  La mise en place de l’OTE a-t-elle rendu plus difficile l’animation régionale ? | OUI □ NON □  OUI □ NON □  OUI □ NON □  OUI □ NON □ |
| 38 | Des réunions entre pairs (entre agents hors hiérarchie) ont-elles lieu :  **Si oui**, suivant quelle fréquence dans l’année ? | OUI □ NON □ |
|  | Commentaires (sur les questions 36 à 38): | |
|  | **Conditions de travail des agents** | |
| 39 | Comment considérez-vous votre environnement de travail (Bureau partagé, bruit, confidentialité, conditions d’attente du public …) | Satisfaisant □  Insatisfaisant □ |
| 40 | Votre poste de travail vous parait-il ergonomique (bureau, fauteuil…)?  Une étude de poste a-t-elle déjà été faite ? | OUI □ NON □  OUI NON |
| 41 | Disposez-vous d’un casque audio avec micro?  **Si oui** l’utilisez-vous ?  Est-il adapté ? | OUI □ NON □  OUI □ NON □  OUI □ NON □ |
| 42 | Le télétravail vous est-il ouvert ?  **Si oui**, en bénéficiez-vous ? | OUI □ NON □  OUI □ NON □ |
| 43 | Disposez-vous d’un environnement matériel adapté pour télétravailler (pièce ou espace dédié, bureau, chaise adaptée, etc.) ? | OUI □ NON □ |
| 44 | Disposez-vous des outils numériques adaptés au télétravail (ordinateur portable professionnel, téléphone portable, etc.) ? | OUI □ NON □ |
| 45 | Sur votre poste êtes-vous dans une situation de travailleur isolé ?  **Si oui**, des mesures de prévention du risque lié à l’isolement sont-elles prévues (appel d’urgence….)? | OUI □ NON □  OUI □ NON □ |
| 46 | Par rapport aux risques d’incivilité et d’incidents, bénéficiez-vous :   * D’un système d’alerte mis à leur disposition ? * D’une information sur la procédure en cas d’incident avec un usager ? | OUI □ NON □  OUI □ NON □ |
| 47 | Avez-vous bénéficié d’une visite auprès de la médecine de prévention au cours des cinq dernières années ? | OUI □ NON □ |
|  | Commentaires (sur les questions 39 à 47): | |
|  | **Gestion de la crise sanitaire** | |
| 48 | La période de crise sanitaire a-t-elle modifié l’organisation du travail au sein du service : | OUI □ NON □ |
| 49 | Si oui pensez-vous que ces nouvelles modalité d’organisation ont : | Amélioré vos conditions de travail □  Détérioré vos conditions de travail □  Pas de changement □ |
| 50 | La période de crise sanitaire a-t-elle modifié la relation avec les usagers | OUI □ NON □  Si oui de quelle manière :  -Amélioration □  -Dégradation □  -Ni l’un ni l’autre □ |
|  | Commentaires (sur les questions 48 à 50): | |
| 51 | Pour rendre plus lisible l’action de votre service auprès des usagers, quelle dénomination lui donneriez-vous ? (ex : information droit du travail, accès droit du travail…) | |

***Merci pour votre participation***