



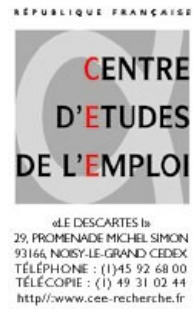
Direction de l'Animation
de la Recherche,
des Etudes et des Statistiques



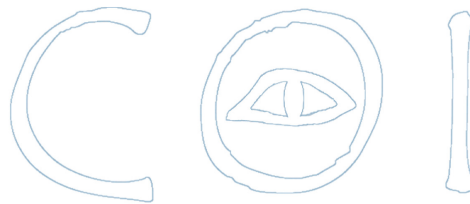
Direction de la Recherche,
des Etudes, de l'Évaluation
et des Statistiques



Direction Générale de
l'Administration et de
la Fonction Publique



Changements Organisationnels et Informatisation 2006 Salariés



le dispositif d'enquêtes sur les changements
organisationnels et l'informatisation

Instruction de collecte à l'attention des enquêteurs



Sommaire

Préambule	p. 3
Présentation du dispositif d'enquêtes	p. 5
Le volet « salariés »	p. 9
Les questionnaires « salariés »	p. 11
Les variables de gestion	p. 11
Le questionnaire principal	p. 12
1. Renseignements sur le salarié : statut, contrat, famille	p.12
2. Horaires de travail, caractéristiques et outils du poste de travail	p.21
3. Lieu de travail et collectif de travail	p.27
4. Responsabilité, entraide et autonomie	p.31
5. Rythmes de travail	p.34
6. Compétences et formation	p.37
7. Rémunération, évaluation	p.39
8. Changement de l'environnement de travail et vie de l'entreprise	p.41
9. Bilan	p.43
Le questionnaire secondaire	p. 45
1. Renseignements sur le salarié : statut, contrat, famille	p.45
2. Responsabilité et collectif de travail dans l'entreprise quittée	p.45
3. Informatique et formation dans l'entreprise quittée	p.45
4. Conditions de sortie d'emploi et situation actuelle	p.45

Préambule

Ce document est une présentation du dispositif d'enquêtes et des questionnaires. Il a pour objectif de préciser la nature et le sens des questions. Il est très fortement conseillé de la lire, ou au moins de la parcourir avant de commencer la collecte afin de maîtriser l'ensemble des questions de l'enquête.

Présentation du dispositif d'enquêtes

L'enquête C.O.I. est un dispositif d'enquêtes couplées entreprises / salariés sur les changements organisationnels et l'informatisation.

Le volet employeur de l'enquête cherche à cerner l'organisation stratégique de l'entreprise, de l'administration ou de l'établissement hospitalier, la manière dont elle mobilise les outils de gestion concernant tant l'organisation de la production (comme les flux tendus, les équipes autonomes, la certification), que les relations avec les clients, les fournisseurs, ou la recherche et développement (normes de qualité, partenariats), et enfin les outils techniques couramment regroupés sous les termes Technologies de l'Information et de la Communication (TIC).

Le volet « salariés » s'adresse aux salariés des entreprises interrogées. La collecte auprès des salariés apporte une information complémentaire sur l'organisation des postes de travail et sur les usages des nouvelles technologies, mais aussi sur les conditions et le rythme de travail, le fonctionnement des collectifs de travail, l'acquisition et l'utilisation des compétences, les contreparties salariales.

Cette enquête permet ainsi d'évaluer les effets des nouvelles organisations et formes de management sur le travail, en lien avec l'utilisation de l'informatique. Une première enquête a été réalisée en 1997 par le CEE, le SESSI, le SCEES, l'INSEE et la DARES. L'enquête de 2006 s'inscrit dans la continuité de la précédente.

En 1997, seuls les salariés des entreprises industrielles de plus de 50 salariés étaient interrogés. En 2006, le champ de l'enquête a été étendu à presque tous les secteurs, y compris le secteur public.

En 1997, les salariés ayant moins d'un an d'ancienneté dans l'entreprise, souvent les plus précaires n'avaient pas été interrogés. De fait, 90% des salariés interviewés lors de l'enquête avaient un CDI. La nouvelle enquête C.O.I. veut dépasser cette limite. **Les salariés ayant quitté l'entreprise pour laquelle ils ont été sélectionnés**, seront également interrogés.

Pour cela, on a donc mis au point deux questionnaires : un pour les salariés encore en poste dans l'entreprise pour laquelle ils ont été sélectionnés, un autre pour ceux qui ont quitté l'entreprise pour laquelle ils ont été sélectionnés.

Que nous a appris l'enquête de 1997 ?

Les nouvelles pratiques organisationnelles :

- Influencent moins que prévu le contenu concret du travail
- Rendent les salariés plus interdépendants
- S'accompagnent d'un renouvellement de la main d'œuvre favorisant les plus qualifiés et les plus jeunes
- S'accompagnent d'un plus grand investissement des entreprises dans la formation
- Augmentent plus la performance des entreprises en association avec les nouvelles technologies de l'information et de la communication que séparément

Pourquoi cette enquête en 2005-2006 ?

<u>Côté entreprises</u> <ul style="list-style-type: none">• Des marchés de plus en plus concurrentiels• De nouvelles formes d'organisation• De nouveaux outils informatiques	<u>Côté salariés</u> <ul style="list-style-type: none">• Utilisation accrue de l'informatique• Plus de relation directe avec les clients• Développement du « nomadisme »• Exigence accrue de qualité et de rythme• Plus de compétences attendues
--	--

Quelques questions auxquelles l'enquête 2005-2006 pourrait répondre...

<u>Côté entreprises</u> <ul style="list-style-type: none">• Quels nouveaux modes d'organisation les entreprises mettent-elles en place ?• Quels outils informatiques adoptent-elles ?• Pour répondre à quels besoins, à quelle stratégie, les entreprises mettent-elles en place ces outils techniques et organisationnels ?	<u>Côté salariés</u> <ul style="list-style-type: none">• Quelles répercussions ces changements ont-ils sur l'organisation concrète et les conditions de travail ?• Les salariés des entreprises à la pointe des changements travaillent-ils autrement ? Sont-ils différents ?• L'usage de l'informatique par les salariés implique-t-il certaines compétences ? Sont-ils formés pour cela ?
--	---

Les services responsables

Les services producteurs

- l'INSEE
- le SESSI
- le SCEES
- le SES-DAEI
- La DARES
- La DGAFP
- La DREES
- La DGLF

Le service coordinateur

- Le CEE

Le pilotage

- Le groupe de coordination
- Le comité de pilotage et de concertation « entreprises »
- Le comité de pilotage et de concertation « salariés »

Les thèmes de l'Enquête

<u>Entreprises</u> <ul style="list-style-type: none">• Stratégie et environnement• Organisation et outils de gestion, 'aujourd'hui' et 'en 2002'• TIC	<u>Salariés</u> <ul style="list-style-type: none">• Organisation du travail• Conditions de travail• Formation et évaluation• Usage de l'informatique
---	---

Le champ de l'enquête

Entreprises de 10 salariés et plus

- Secteur marchand
 - Industrie
 - Transports
 - Commerce
 - Services financiers
 - Services marchands aux entreprises et aux ménages
- Fonction Publique d'Etat (expérimentation)
- Secteur hospitalier (extension inédite en 2006)

Salariés des entreprises de plus de 20 salariés interrogés

- Présents dans l'entreprise à une date donnée (en général, en décembre 2005)

Les bases de sondage

<u>Entreprises</u>	<u>Salariés</u>
Enquête annuelle d'entreprise (EAE) Statistiques annuelles des établissements de santé (SAE) Fichier paie des agents de l'Etat	Appariement des listes d'entreprises ou des directions d'administration avec la base des déclarations annuelles de données sociales (DADS)

L'utilisation des DADS comme base de sondage des salariés permet de les échantillonner à l'Insee, et de les interroger chez eux : ainsi, les chefs d'entreprise ne savent absolument pas quels salariés vont être interrogés – sauf si les enquêtés eux-mêmes le disent.

>> Pour les salariés enquêtés, c'est une garantie de confidentialité vis-à-vis de leur employeur.

Le nombre d'unités interrogées

- Environ 17 000 entreprises
- Environ 25 000 salariés

Le calibrage des questionnaires

<u>Entreprises</u>	<u>Salariés</u>
• Questionnaire de 6 pages	• Questionnaire de 40 minutes en moyenne pour le questionnaire principal • Questionnaire de 10 minutes pour le questionnaire secondaire

Le type d'enquête

<u>Entreprises</u>	<u>Salariés</u>
• Enquête postale	• Enquête téléphonique si possible • En face à face sinon

Le calendrier de l'enquête

<u>Entreprises</u>	<u>Salariés</u>
<ul style="list-style-type: none">• Tests et bilan :<ul style="list-style-type: none">– avril-mai 05 (face à face)– septembre 05 (postal)• Envoi et réception des questionnaires : nov. 05- fév 06• 1ers résultats : juil. – sept 07>> extension Fonction Publique et secteur hospitalier : 1^{er} semestre 2007	<ul style="list-style-type: none">• Test et bilan :<ul style="list-style-type: none">– avril-mai 05 (test papier)– février-mars 06 (test CAPI)• Collecte : oct.06-janv.07• 1ers résultats : mai-juil. 07

Le volet «salariés»

1. Le questionnaire auprès des salariés travaillant dans l'entreprise pour laquelle ils ont été tirés, dit questionnaire principal

Le questionnaire "salariés" s'inscrit dans un dispositif plus large d'observation des conditions de travail et de l'organisation du travail. Les enquêtes sur ces thèmes ont été ou sont encore réalisées en complément à l'enquête emploi : enquête "Conditions de Travail" en 1978, 1984, 1991 et 1998, enquête "Techniques et Organisation du Travail (TOTTO)" en 1987 et 1993. L'enquête "Conditions de Travail" a été reconduite en 2005.

Ce questionnaire a été élaboré au sein d'un groupe de travail rassemblant des chercheurs, des statisticiens, des responsables administratifs et des partenaires sociaux.

De manière très majoritaire dans le questionnaire, **les personnes sont interrogées sur leur travail concret, tel qu'elles le perçoivent**, plutôt que sur le travail en général au sein de l'entreprise, ou que sur leur satisfaction au travail. *On pose donc les questions les plus factuelles possibles et les plus simples en proposant une batterie de réponses, pour éviter au maximum la subjectivité des réponses.* Cependant, on a ajouté quelques questions qui permettent, de façon complémentaire aux informations factuelles, d'évaluer l'opinion du salarié sur son travail.

Le questionnaire est le même pour toutes les personnes enquêtées, à quelques adaptations de vocabulaires près. Or, les modes d'organisation du travail sont très variés, que l'on soit ouvrier ou cadre, salarié dans une entreprise industrielle ou dans une administration, vendeur dans un magasin de bricolage, ou infirmière dans un grand hôpital public ou encore gardien de la paix.

Il est donc normal que **toutes les questions ne paraissent pas toujours adaptées** au cas de tous les salariés. Certains trouveront sans doute que la formulation de la question est mauvaise ou s'estimeront peu concernés par telle ou telle question. Mais on ne peut pas décider à l'avance d'écarter certaines questions car on courrait le risque de passer à côté de certaines formes d'organisation du travail inattendues, comme cela s'est présenté lors de précédentes enquêtes.

Toutes les questions doivent être posées.

D'autre part, certaines personnes auront dû mal à se prononcer même si le questionnaire convient à leur situation. Vous devrez alors inciter l'enquêté à "traduire" sa situation dans les termes du questionnaire, mais surtout sans lui forcer la main. **Des non-réponses ne sont pas un défaut lorsqu'elles sont justifiées.**

Enfin, un enquêté peut ressentir un sentiment de malaise s'il vient de répondre à une série de questions par 'non' ou 'sans objet'. Expliquez-lui qu'**une réponse 'non' a autant de valeur qu'une réponse 'oui'**.

Pour finir, certains enquêtés peuvent estimer que le questionnaire ne les concerne pas ou est mal adapté à leur situation et passe à côté de leurs vrais problèmes. Précisez que l'enquête est un outil parmi d'autres et qu'elle s'insère dans divers dispositifs d'observation complémentaires. Ainsi l'approche de

l'ergonome ou du sociologue qui s'attache à décrire plus finement des situations de travail précises au travers d'entretiens plus qualitatifs. **C'est pour cela que ce questionnaire statistique se termine en demandant au salarié enquêté s'il accepterait d'être ultérieurement interrogé par un chercheur.**

2. Le questionnaire auprès des personnes qui ont quitté l'entreprise pour laquelle ils ont été tirés, dit questionnaire secondaire

Ce questionnaire porte sur les conditions de sortie de l'entreprise, sur la situation actuelle vis-à-vis de l'emploi, mais aussi sur le travail effectué dans cette entreprise ou -éventuellement- dans le nouvel emploi.

Il répond donc globalement à la même logique que le questionnaire principal quand à son élaboration et à son approche du travail, mais de manière beaucoup moins détaillée.

3. Le paramétrage des questionnaires

Les questionnaires sont adaptés en fonction du type d'employeur pour qui le salarié interrogé travaille, que ce soit une entreprise, une administration ou un établissement hospitalier. Selon le cas, le vocabulaire des questions varie. Par exemple, on ne parle pas d'« entreprise » mais d'« administration » ou d'« établissement hospitalier » et on utilise les termes « usagers », « public », ou « patients » plutôt que « clients ». De même, l'intitulé des questions, ou les instructions en ligne, sont aussi adaptés lorsque le salarié est intérimaire ou, plus généralement, s'il travaille dans une autre entreprise que celle qui l'emploie.

Les questionnaires «salariés»

1. Les variables de gestion et de vérification

Elles sont les mêmes pour tous. Outre les variables d'identification, elles permettent de suivre la manière dont les personnes ont été repérées, contactées puis enquêtées.

Variables de gestion

Les parties grisées sont à remplir par l'enquêteur (voir pages 2 à 4 des questionnaires principal et secondaire).

2. la question-filtre

Le choix de l'un ou l'autre des questionnaires est déterminé par la réponse à la question 01 : « Etes-vous toujours salarié de l'entreprise [nom de l'entreprise] ? »

Selon la réponse, l'une ou l'autre des applications concernées s'ouvre :

- Si oui, c'est le questionnaire principal qui apparaît
- Si non, c'est le questionnaire secondaire

Le questionnaire dit principal s'intéresse à la situation de travail actuelle du salarié. Le questionnaire secondaire s'intéresse, quant à lui, à la situation de travail dans l'ancien emploi (dans l'entreprise pour laquelle il a été tiré) et à sa nouvelle situation (en emploi ou pas).

On notera que lorsque la personne interrogée est salariée dans un hôpital, on parlera « d'établissement hospitalier [nom de l'établissement] », et lorsqu'il est salarié de l'état, on parlera « d'administration » [nom de l'administration].

La personne enquêtée peut ne pas reconnaître spontanément le nom de l'entreprise, de l'administration ou de l'établissement hospitalier que vous lui proposerez. Soit qu'il s'agisse d'un problème de sigle, ou que l'établissement où elle travaille ne porte pas le même nom que le siège, par exemple. Il ne faut pas considérer trop vite cette personne comme ayant quitté son entreprise et passer au questionnaire secondaire. On peut lui demander si elle a changé d'employeur récemment ou de patron, si l'entreprise a changé de nom, ... pour s'assurer que l'on n'ait bien dans le cadre du questionnaire secondaire.

Si la personne travaille toujours pour l'entreprise, de l'administration ou de l'établissement hospitalier que vous lui proposerez mais est absente depuis six mois ou plus (congé maladie, congé maternité, congé parental, ...), alors on la considérera comme ayant quitté l'entreprise et on lui fera passer le questionnaire secondaire. Se reporter aux consignes du questionnaire secondaire en page 45.

Présentation du questionnaire principal

Structure du questionnaire

1 .Renseignements sur le salarié : statut, contrat, famille	Q.1 à Q. 14bis
2 .Horaires de travail, caractéristiques et outils du poste de travail	Q. 15 à Q. 33
3 .Lieu de travail et collectif de travail	Q. 34 à Q. 44bis
4 .Responsabilité, entraide et autonomie	Q. 45 à Q. 57bis
5 .Rythmes de travail	Q. 58 à Q. 68qua
6 .Compétences et formation	Q. 69 à Q. 77bis
7 .Rémunération, évaluation	Q. 78 à Q. 84bis
8 .Changement de l'environnement de travail et vie de l'entreprise	Q. 85a à Q. 91bis
9 .Bilan	Q.92 à 97
0.Question OK	Q.00

1ere partie :

Statut, contrat, famille

Q.1 à Q.3 STATUT à FONCT : Codification de la profession >> questions SICORE

Les questions 1 à 2 reprennent les questions nécessaires à l'application SICORE pour coder la profession.

Q.1 STATUT : Statut

Cette question permet de distinguer les salariés du secteur privé, les salariés de la Fonction Publique d'Etat et les salariés des établissements de santé. Elle sert de filtre à la question sur la position professionnelle.

Q.2 PROFESSIO : Profession principale

On entend par profession le métier individuel exercé par le salarié ou l'agent de l'Etat, à son poste de travail. Ce n'est pas l'activité de son établissement, ni la fonction du service dans lequel il travaille. Il s'agit de noter la profession principale exercée au moment du questionnement.

Si l'on interroge un peintre en bâtiment qui actuellement exerce la profession d'employé de bureau pour raison de santé, il faut qu'il réponde "employé de bureau"

Pour les personnes exerçant plusieurs professions, privilégier celle qu'il exerce dans l'entreprise qui nous intéresse. S'il exerce plusieurs professions dans la même entreprise, considérez comme principale l'activité à laquelle il consacre le plus de temps. A temps égal, décrivez la plus rémunératrice.

Si l'enquêté déclare être *chef d'entreprise, dirigeant d'entreprise, président directeur général et directeur général, arrêter l'entretien* car la personne n'est pas dans le champ de l'enquête.

Q.2bis TYPEMPLOI : Type d'emploi

Il s'agit de connaître sous quel type de contrat travaille le salarié. Cette question fait partie de celles dont on a besoin pour la codification de la profession. Mais dans le cadre de cette enquête, elle est posée systématiquement même si la codification de la profession a réussi.

Q.2 ter CLASSIF : Position professionnelle

Dans le secteur privé, cette position correspond à la classification de la personne dans une grille le plus souvent issue d'une convention collective de branche, ou d'un accord d'entreprise ou d'établissement. Les postes cités reprennent les postes les plus courants des conventions collectives.

Trois grandes catégories :

- Ouvriers (1,2)
- Agents de maîtrise et techniciens, employés (3, 5, 9)
- Ingénieurs et cadres (7) : ne pas classer dans les cadres les "assimilés cadres"

Pour le secteur public, on retrouve les trois grandes catégories de la Fonction Publique :

- Agents de catégorie B (4)
- Agents de catégorie A (6)
- Agents de catégories C ou D (8)

On assimilera les agents de l'Etat non fonctionnaires à la catégorie à laquelle ils appartiennent

Q.2qua FONCT : Fonction principale

Cette question permet de discriminer les emplois d'ouvriers, de techniciens, de cadres et d'ingénieurs désignés par un intitulé vague. Elle permet d'apporter des précisions sur le travail au delà de l'emploi exercé. C'est pourquoi elle est posée même si la codification de la profession a réussi.

Q.3 CORPS : Corps

La question est posée aux salariés de la Fonction Publique d'Etat et pas aux salariés du secteur hospitalier. Prendre la réponse en clair et en fonction de la catégorie à laquelle appartient le salarié (A, B ou C), saisir le code sur la carte code.

Cette liste ne présente pas tous les corps de la fonction publique de l'Etat (il y en a plus de 900). C'est un regroupement de corps dont les effectifs dépassent 2000. Si l'agent de l'Etat que vous interrogez ne se retrouve pas dans la liste, comme celui d'attaché de l'Insee par exemple, vous noterez en clair son corps qui sera ensuite codifié par la DGAFP.

Attention, les agents de l'Etat non fonctionnaires n'appartiennent pas à un corps.

Carte code CORPS	<i>Enquete 2006 sur les changements organisationnels et l'informatisation - salariés -</i>
--------------------------------	--

<i>Catégorie A</i>	
Personnel de catégorie A des services déconcentrés des impôts	A1
Personnel de catégorie A des services déconcentrés du Trésor	A2
Attaché d'administration scolaire et universitaire	A3
Attaché d'administration centrale	A4
Ingénieur d'études du ministère de l'Éducation nationale	A5
Ingénieur des TPE	A6
Ingénieur du contrôle de la navigation aérienne	A7
Directeur et attaché de préfecture	A8
Personnel de catégorie A des services déconcentrés des douanes	A9
Assistant Ingénieur du ministère de l'Éducation nationale	A10
Administrateur civil ou autre	A11
<i>Catégorie B</i>	
Contrôleur des impôts	B1
Contrôleur du Trésor	B2
Secrétaire d'administration scolaire et universitaire de l'Éducation nationale	B3
Corps de commandement et d'encadrement de la police nationale (lieutenant, capitaine)	B4
Technicien supérieur de l'équipement	B5
Greffier des services judiciaires	B6
Technicien de recherche et de formation du ministère de l'Éducation nationale	B7
Infirmière	B8
Contrôleur des douanes	B9
Secrétaire administratif de préfecture	B10
Contrôleur des TPE	B11
Secrétaire administratif d'administration centrale	B12
Secrétaire administratif des services déconcentrés du ministère de l'équipement	B13
Assistante sociale	B14
Technicien supérieur d'agriculture	B15
Secrétaire administratif des affaires sanitaires et sociales	B16
Contrôleur de l'INSEE	B18
<i>Catégorie C</i>	
<i>Tourner la page</i>	

<i>Catégorie C</i>	
Adjoint administratif des services déconcentrés	C1
Corps de maîtrise et d'application de la police nationale (gardiens de la paix)	C2
Ouvrier d'entretien et d'accueil des établissements d'enseignement	C3
Agent de constatation ou d'assiette des impôts	C4
Ouvrier professionnel	C5
Agent de recouvrement du Trésor	C6
Agent d'exploitation des TPE	C7
Personnel de surveillance des services déconcentrés de l'administration pénitentiaire	C8
Agent administratif	C9
Adjoint administratif d'administration centrale	C10
Maître ouvrier	C11
Agent technique de recherche et de formation du ministère de l'Éducation nationale	C12
Agent de constatation des douanes	C13
Agent des services techniques	C14
Chef d'équipe d'exploitation des TPE	C15
Adjoint technique de recherche et de formation du ministère de l'Éducation nationale	C16
Aide de laboratoire des établissements scolaires	C17
Dessinateur des services du ministère de l'équipement	C18
Conducteur d'automobile	C19

Q.4 CONTRA : Contrat de travail

Il s'agit ici de savoir si le salarié a ou non signé un contrat de travail. Si cette formalité est de plus en plus répandue, elle n'est pas automatique au moment de l'embauche.

La question est filtrée car les fonctionnaires ne signent pas de contrat de travail, le concours les rend titulaires de leur poste. Les agents de l'Etat non fonctionnaires signent des contrats de travail.

Q.4bis CONFYPEM : Type de contrat de travail

On demande ici une confirmation de la question 1bis TYPEMPLOI. Le datamodel reprend l'intégralité de la modalité de TYPEMPLOI qui a été sélectionnée, mais il est inutile de la lire en entier, il suffit de reprendre la réponse qu'avait donné l'enquêté. Si la réponse ne concorde pas, alors il faut corriger la question 1bis.

Q.4ter MISSIO : Mis à disposition

Ces modalités permettent d'identifier 2 cas de figure :

- les salariés mis à disposition qui sont employés par une entreprise mais travaillent dans une autre entreprise (exemple : informaticiens employés par une entreprise de service informatique et travaillant pendant quelques mois « en régie » ou « au forfait » sur un projet pour une autre entreprise, dans ses locaux)
- les salariés en mission qui sont employés par une entreprise mais travaillent dans plusieurs autres entreprises (exemples : agents de nettoyage, ou de surveillance, ou de gardiennage, employés par une société spécialisée, et travaillant pour plusieurs entreprises ;)

Dans ces cas particuliers, comme dans le cas des intérimaires (repérés en Q1bis et Q4bis), l'entreprise dans laquelle le salarié travaille n'est pas l'entreprise employeuse, dans laquelle il a été échantillonné. Tout au long du questionnaire, il sera précisé si les questions posées relèvent de l'employeur ou de l'entreprise dans laquelle le salarié est affecté et s'il est affecté dans plusieurs entreprises, de quelle entreprise il s'agit (généralement, l'entreprise où ils travaillent le plus longtemps).

Q4qua SECTUTIL et SECTUTIL2: salariés mis à disposition ou intérimaires

Pour les intérimaires et les salariés mis à disposition ou en mission

On cherche à repérer le secteur d'activité de l'entreprise dans laquelle le salarié travaille effectivement.

On procède par classification hiérarchique.

Il est possible qu'un salarié en mission dans plusieurs entreprises ne connaisse pas le secteur de l'entreprise dans lequel il travaille principalement. Par exemple, ce peut être le cas pour un agent de nettoyage. Dans ces cas, accepter le « ne sait pas ».

Q.5 ANCENT : Date d'embauche dans l'entreprise

Si le salarié a changé de lieu de travail au cours d'un emploi pour une même entreprise, il s'agit d'inscrire ici la date initiale d'embauche dans l'entreprise, et non dans l'établissement. De même, si l'entreprise fait partie d'un groupe et que depuis l'embauche du salarié, elle a fait l'objet d'un rachat, ou d'une filialisation, etc., il faut retenir la date d'embauche sans tenir compte de ces événements.

Pour un salarié en mission, mis à disposition ou pour un intérimaire, il s'agit de la date d'embauche par l'entreprise employeuse (agence d'intérim, entreprise de service informatique, etc...) et non pas de l'entreprise dans laquelle il est en mission.

Q.5bis ANCPOST : Ancienneté dans le poste

Pour un salarié en mission, mis à disposition ou pour un intérimaire, il faut noter ici la date d'affectation dans l'entreprise pour laquelle il travaille, ce qui correspond le plus souvent à la date de début de la mission actuelle.

Cependant, en cas de missions successives dans la même entreprise, sur le même poste, on prendra la date de la première affectation.

S'il y a plusieurs missions successives sur des postes différents : prendre la date de première affectation sur le poste actuel.

Q.6 SERVICE : Service

Il s'agit d'identifier le service dans lequel travaille le salarié. On procède par classification hiérarchique. Il est possible que le salarié travaille dans un service qui ne soit pas recensé dans la liste proposé, auquel cas il faut cocher autre type de service et préciser. Il est également possible que l'entreprise ne soit pas organisée en service.

Il est préférable de connaître le principe de classification, qui ne va pas toujours de soi : par exemple, le *bureau des méthodes* ou le *service qualité* est dans l'ensemble « 1. production » ; ou encore les *services de surveillance* sont dans le « 2. transport, entretien, nettoyage, logistique ».

A noter que les salariés soignants des établissements de santé, qui se classent a priori dans le service 5.1, doivent donner un niveau de précision supplémentaire parmi les choix 5.1.1 à 5.1.6

Dans quel service (ou direction, ou département) de votre entreprise travaillez-vous ?

- 1 - production
- 2 - transport, entretien, nettoyage, logistique
- 3 - achat, vente, clients, guichet, accueil
- 4 - service administratif, informatique
- 5 - services aux personnes, santé, aide sociale
- 6 - études, recherche
- 7 - sécurité publique
- 8 - autre type de service : Préciser.....
- 9 - l'entreprise n'est pas organisée en service

Si 1 >>

- 1.1 – atelier de fabrication
- 1.2 – chantiers
- 1.3 – service de maintenance, réparations
- 1.4 – service (ou bureau) méthodes, qualité
- 1.5 – autre service de production : Préciser

Si 2 >>

- 2.1 – transport, livraisons
- 2.2 – entretien, nettoyage
- 2.3 – entrepôt, stockage
- 2.4 – gardiennage, surveillance
- 2.5 – autre service logistique : préciser.....

Si 3 >>

- 3.1 – service d’achats, approvisionnement
- 3.2 – vente, boutique, rayons, commercialisation
- 3.3 – service après-vente
- 3.4 – assistance ou information en ligne, téléphone ou internet, hot line, centre d’appels
- 3.5 – guichet
- 3.6 – accueil, standard
- 3.7 – autres services clients : préciser....

Si 4 >>

- 4.1 – ressources humaines, personnel, formation
- 4.2 – comptabilité, service financier, caisse
- 4.3 – documentation, archivage
- 4.4 – informatique, système d’information
- 4.5 – pool secrétariat, atelier de saisie
- 4.6 – service juridique, information, communication
- 4.7 – autre service administratif : préciser....

Si 5 >>

- 5.1 – service médical, soins aux malades
- 5.2 – service d’aide ou suivi social au personnel de l’entreprise, comité d’entreprise
- 5.3 – service social, aide sociale au public

Si 5.1 >>

- 5.1.1. -Bloc opératoire, Service médico-technique (laboratoire, imagerie, pharmacie)
 - 5.1.2. - Urgences, Réanimation, Soins intensifs
 - 5.1.3. - Consultations externes, Hospitalisation de jour
 - 5.1.4. - Hospitalisation complète en court séjour (Médecine, Chirurgie et/ou Obstétrique)
 - 5.1.5. - Soins de suite et de réadaptation (SSR), Long séjour, Psychiatrie
 - 5.1.6. - aucun de ces 5 secteurs
- Préciser en clair.....

Si 6 >>

- 6.1 – études, marketing
- 6.2 – recherche, développement
- 6.3 – création, design

Si 7 >>

- 7.1 - commissariats
- 7.2 - services pénitentiaires
- 7.3 - tribunaux
- 7.4 - autre : préciser.... »

Q.7 TP : Temps partiel / temps complet

Dans la question 1bis, on demande au salarié en CDI, s'il s'agit d'un temps partiel ou temps complet. Mais on a besoin de cette information pour tous les salariés quel que soit leur contrat, d'où cette nouvelle question, filtrée sur la question 1 bis.

On considère comme "à temps partiel" les personnes qui effectuent une durée de travail réduite par rapport à ce qui est couramment pratiqué dans leur profession ou leur établissement.

Si l'enquêté ne sait pas, vous considérerez qu'au dessus de 30 heures, il s'agit d'un temps complet et en dessous, d'un temps partiel.

Q.7bis TPCHOIX : Choix du temps partiel

Q.8 ETUD : Fin d'études

Il s'agit ici de la fin des études de formation initiale, apprentissage inclus. On ne prend pas en compte la formation continue (cours du soir, congé individuel de formation) même si celle-ci est sanctionnée par un diplôme.

Si le salarié interrogé est encore en apprentissage, mettre l'année prévue de sortie (soit 2007, 2008...) si c'est possible, sinon mettre l'année en cours

Q.9 DIPLOME : Niveau d'études atteint

Cette question doit permettre de connaître le niveau d'études le plus élevé atteint par le salarié. Il ne s'agit pas de savoir si les études ont été sanctionnées par un diplôme mais si les personnes interrogées ont suivi ou pas tel cycle de formation.

Il faut tenir compte aussi bien des formations initiales que postsecondaires. La nomenclature proposée comporte des libellés simples qui devraient permettre une codification simplifiée.

Ne pas prendre en compte les formations en entreprise lorsqu'elles ne peuvent se monnayer sur le marché du travail.

On différencie les études supérieures de 1er cycle, 2ème cycle, 3ème cycle et les études en grande école, école d'ingénieur ou école de commerce.

Si le salarié est en cours d'étude, mettre le niveau actuel, et non le niveau escompté à la fin des études.

Q.10 COUPLE :Vivez-vous en couple ?

Vivre en couple ne signifie pas nécessairement être marié, mais cela implique de vivre ensemble sous le même toit.

Q.10 bis CONJOIN : Situation du conjoint

Classer les personnes dans la catégorie qui convient à leur situation.

Q.10ter CONJOINX : Profession principale du conjoint

Si le conjoint est retraité ou au chômage, indiquer la dernière profession exercée.

Q11 ACHARGE : Combien de personnes à charge vivent au foyer ?

Il s'agit de toutes les personnes à charge vivant au foyer : enfants, personnes handicapées, personnes âgées dépendantes, si elles sont à la charge de la personne interrogée ou de son conjoint. On s'intéresse moins aux personnes qui représentent une charge financière qu'aux personnes dont l'enquête s'occupe et qui lui demandent du temps. Cette question fournit une indication sur l'arbitrage entre le travail et les activités personnelles.

Q11bis AGECH1 à AGECH20: Age des personnes à charge vivant au foyer

Noter l'âge pour chacune des personnes à charge, adulte ou enfant, de la plus âgée à la plus jeune.

Q.12 & 12 bis CSPP et CSPM : Profession et emploi du père et de la mère à l'âge de 18 ans

- ① Si l'un des parents ou les deux sont décédés avant l'âge de 18 ans et si le salarié n'a pas de parents adoptifs, demander la profession au moment du décès
- ② Si l'un des parents ou les deux sont déclarés retraités, demander la profession avant la retraite
- ③ Si l'un des parents ou les deux sont déclarés au chômage, demander la dernière profession exercée.

Q.12a & 12a bis PAYSP et PAYSM : Pays de naissance des parents

Utiliser la table des pays intégrée sous CAPI.

Q.13 & 13 bis COMBIEN et LANGMAT : Langue(s) apprise(s) pendant l'enfance

Utiliser la table des langues intégrée sous CAPI. Vous pouvez inscrire 5 langues maximum.

Q.14 HANDICAP : Handicap

Il s'agit ici de repérer si le salarié a un problème de santé ou un handicap qui l'empêche de travailler comme il le souhaiterait.

2eme partie :

Horaires de travail & outils du poste de travail

Dans cette partie, on questionne les **intérimaires ou les salariés en mission**, sur leur travail dans **l'entreprise où ils travaillent**, celle dans laquelle ils effectuent leur mission.

Q.15 HH : Nombre d'heures de travail effectué par semaine

Il s'agit d'une estimation, inévitablement grossière, effectuée par l'enquêté. Cela peut très bien être une moyenne entre des semaines différentes. Lorsque le salarié déclare ne pas avoir d'horaires habituels, ni même de durée moyenne, coder 0.

Q.15bis HHP : Si pas d'horaire habituel ...

On note le nombre d'heures effectuées la semaine passée, ou la dernière semaine entièrement travaillée.

Q.16 HPLUS : Travailler au delà de l'horaire habituel

Le nombre d'heures normalement prévu par semaine est une durée qui est définie par le contrat de travail, l'organisation du temps de travail dans l'entreprise ou des événements particuliers (diminution d'horaires, maladie, maternité, fin d'emploi, préretraite dans le secteur privé, CPA dans le secteur public).

On cherche avec cette question à repérer les dépassements d'horaires non officialisés de toute nature (rester plus longtemps, arriver plus tôt, etc ...). Donc il faut tenir compte de toutes heures supplémentaires rémunérées et/ou compensées en repos ou non.

Q.16bis COMPENSE : compensation en salaire ou en repos

On note ici s'il y a compensation ou pas.

Q.17 HORDETC : Détermination des horaires de travail.

La question concerne la situation habituelle.

Il s'agit d'apprécier la marge de manœuvre dont les travailleurs disposent dans l'aménagement de leurs horaires. Les items proposés vont du plus "rigide" au plus "souple".

1. Horaires déterminés par l'entreprise ou le service public sans possibilité de modification

Y classer les personnes qui n'ont aucune possibilité de choix : les horaires sont fixés par l'entreprise. Même si les horaires changent d'un jour à l'autre, d'une semaine à l'autre, **s'ils sont fixés par l'entreprise**, les classer ici.

2. **Plusieurs horaires fixes** proposés par l'entreprise

ou **Horaires modifiables dans un système du type horaire à la carte**

Ce système d'horaires est développé dans les banques, les assurances et l'administration notamment. La durée hebdomadaire de travail peut être répartie par la personne sur la semaine : en général présence obligatoire sur des plages fixes, et plages mobiles sur lesquelles il est possible de déterminer librement l'heure d'arrivée et l'heure de départ. Le temps de travail est comptabilisé généralement par badge électronique.

3. **Horaires déterminés par vous-même.** La personne est libre d'organiser son temps de travail comme elle l'entend.

Pour les **salariés** qui répondent "j'arrive, je pars comme je veux", on cochera 3.

Q.18 ASTREINTE : Devoir effectuer des astreintes

Ce sont les périodes pendant lesquelles le salarié, sans être à la disposition permanente et immédiate de l'employeur, a l'obligation de demeurer à son domicile ou à proximité afin d'être en mesure d'intervenir pour effectuer un travail.

Pour les salariés des établissements de santé (hôpitaux ou cliniques) ou des fonctions de sécurité (police, justice...), on inclut les gardes (week-end ou nuit).

Q.19 & 20 DIMA et SAMA : Travail le dimanche et le samedi

Pour avoir travaillé le dimanche ou le samedi, il suffit d'avoir travaillé au moins une heure dans cette journée. Quelqu'un qui travaille du samedi 22h au dimanche 6h, travaille le samedi **et** le dimanche (et la nuit). On ne tient compte des astreintes que lorsqu'il y a intervention, donc **travail effectif**.

Il peut s'agir, si la personne en parle spontanément, de travail fait en dehors des horaires habituels, à la maison ou sur le lieu de travail, pour rattraper un retard ou terminer des dossiers urgents.

Q.21 NOCTA : Travail de nuit

Sont considérées ici comme travail de nuit les heures comprises **entre 0 et 5 heures** du matin. On ne tient compte des astreintes que lorsqu'il y a intervention, donc **travail effectif**.

Q.22 PREMOIS, PRESEM et PREJOUR : Prévisibilité des horaires

On cherche à repérer la flexibilité du temps de travail. Compte tenu du développement des formes de modulation du temps de travail, certains salariés sont prévenus avec des délais de plus en plus courts, de modifications de leurs horaires.

Ce qui nous intéresse, ce sont les pratiques et non les délais officiels.

Si la personne ne peut répondre, par exemple parce qu'elle est en arrêt maladie ou parce qu'elle est sur le point de cesser de travailler (départ en retraite par exemple), demander quelle serait la réponse en situation habituelle d'activité. On entend par 'Demain' (22.c) le **prochain jour ouvré** (notamment si vous enquêtez un samedi ...).

Q.23 INFOFIXE, INFOPORT, INFOTERM, INFOPALM, INFOAUT, QUELINFO : Utilisation d'un outil informatique

Nous voulons connaître **les utilisateurs même occasionnels**, de ces matériels. Considérez que l'enquête utilise un matériel s'il s'en est servi ne fût-ce qu'une fois **depuis un an**.

Ne prenez en compte que le matériel que **l'enquête utilise personnellement**. Il existe plusieurs types de matériel informatique, qui peuvent se regrouper sous deux appellations génériques.

1 & 2. INFOFIXE et INFOPORT Le micro-ordinateur (fixe ou portable)

Un micro-ordinateur est construit autour d'un micro-processeur, circuit à forte intégration qui remplit les fonctions de l'unité centrale (fonctions arithmétiques et logiques et fonctions de commande).

Les logiciels proposés sur les micro-ordinateurs vont des logiciels très spécialisés (comme celui sur lequel vous réalisez vos entretiens d'enquête, ou des logiciels consacrés à des tâches particulières : gestion, comptabilité, tenue de stocks, conception assistée par ordinateur) jusqu'aux logiciels généralistes tels que le traitement de texte ou les tableurs (offrant des fonctions de calcul). Certains micro-ordinateurs peuvent être reliés à des machines, qu'ils pilotent (exemple : scanner, robots, imagerie médicale, pilotés à partir d'un micro-ordinateur).

La caractéristique des micro-ordinateurs est de fournir une large palette de possibilités de traitement des données et une grande autonomie à l'utilisateur. Avec le développement de la technologie et des réseaux, ils tendent de plus en plus à assurer également la fonction de terminal et les micro-ordinateurs portables sont aussi puissants et performants que les postes fixes.

3. INFOTERM Le terminal/ la console

Ce sont des périphériques (en général écran et clavier) reliés par une liaison de transmission à un système informatique central. Ils peuvent être situés à proximité immédiate de l'ordinateur central ou au contraire à des centaines de kilomètres. La plupart des terminaux permettent un dialogue, même élémentaire, avec l'ordinateur. Ce sont des terminaux émission-réception. Mais il existe aussi des terminaux pour l'émission ou la réception seulement. Vous les prendrez aussi en compte.

De manière générale, les terminaux sont affectés à une tâche spécialisée (saisie de données en grande quantité, pilotage d'une installation industrielle), et offrent peu de marge de manœuvre à leur utilisateur. La plupart des entreprises qui sont en relation étroite avec le public et qui doivent apporter une réponse rapide aux questions posées ont mis en place des terminaux reliés par un réseau.

➤ *Certains terminaux ne sont pas toujours identifiés comme tels par les utilisateurs, comme par exemple la plupart des caisses de supermarchés, qui sont reliés à des ordinateurs permettant une gestion en temps réel des stocks.*

4. INFOPALM Autre matériel permettant une connexion à Internet ou au système d'information de votre entreprise

Ce sont tous les matériels, en dehors des ordinateurs ou terminaux, que le salarié utilise pour se connecter à Internet ou au système d'information de son entreprise. Il peut s'agir d'un téléphone portable, d'un assistant électronique ou d'un pocket PC lorsqu'ils sont connectés à Internet.

Ne pas prendre en compte les GPS.

5. INFOAUT QUELINFO : Un autre matériel informatique : lequel ?

Cette modalité permet de rendre la question exhaustive. Si le salarié cite un matériel correspondant aux modalités précédentes, corriger les réponses antérieures.

Exclure les GPS qui ne sont pas considérés comme un matériel informatique.

Q.23bis INFOSAIT : Utilisation d'ordinateur

On cherche à savoir si les salariés qui n'utilisent pas l'informatique dans leur emploi actuel savent néanmoins se servir d'un ordinateur.

Q.24 AGINFO : Age d'apprentissage

On ne recherche pas une très grande précision : si la personne ne se souvient pas exactement, donner un âge ou une date approximative.

Q.25 INFOKAN : Utiliser l'informatique au travail : depuis quand ?

Tenir compte de l'ensemble de la carrière : on retiendra l'année où le salarié a commencé à travailler sur informatique.

On ne recherche pas une très grande précision : si la personne ne s'en souvient pas exactement, donner une date approximative.

Q.26 MELINDIV et MELCOLL: Disposer d'une boîte à lettres électronique

Disposer de cet outil nécessite d'avoir un ordinateur relié à un réseau et de pouvoir communiquer avec les autres. L'utilisateur peut soit recevoir, soit envoyer des messages ou des courriers électroniques.

Cette boîte à lettres peut être soit individuelle (chaque agent dispose d'une adresse personnelle), soit collective (plusieurs personnes d'un même service ont une adresse commune)

Q.26bis MELTPS : Temps passé à traiter les messages quotidiennement ?

Attention : il s'agit ici du traitement des messages (réception, lecture, archivage, réponse, rédaction, envoi) et non des pièces jointes qui peuvent les accompagner.

On ne cherche pas ici une très grande précision : si la personne ne parvient pas à calculer précisément, donner une durée approximative.

Q.27 INTERNET : Utiliser Internet à des fins professionnelles

Internet est un réseau international, qui relie entre eux quelques millions d'ordinateurs et utilise tous les moyens modernes disponibles (lignes spécialisées, réseau téléphonique, satellites,...).

Cet outil se diffuse. Il implique de nouvelles façons de travailler et de communiquer.

Il s'agit ici d'un usage professionnel.

Q.27bis INTERKAN : Depuis quand ?

Q.27ter INTERWEB: Modalités d'accès à Internet

On cherche à voir si le salarié a un accès limité ou non à Internet. L'interdiction de sites prohibés ne constitue pas une limite.

Q.28 INTRANET : Utiliser Intranet

D'autres réseaux sont locaux, généralement sur un rayon géographique de moins de cinq kilomètres, et constitués de liaisons privées. Les principaux systèmes de réseaux locaux actuels sont **Intranet**, **Token Ring**, **Ethernet** (*à ne pas confondre avec Internet*).

Si le salarié ne sait pas répondre, ou considère que c'est sans objet pour lui, cocher 'non'.

Q.29 ACCBASE, ACCPART, ACCFORM : Actions réalisées par le biais d'Internet ou de l'Intranet

On cherche à connaître les utilisations plus ou moins « avancées » des réseaux internes des entreprises.

Exclure les cas où les actions sont réalisées via messagerie électronique ou le transfert d'un fichier sur un disque commun, c'est-à-dire quand le réseau ne sert que de courrier, pour transférer des dossiers que l'on imprimera.

Travailler en collaboration via un serveur commun ou un disque dur partagé : on cherche à repérer le travail collectif sur une même base de données, un même fichier, ou un même logiciel. Il s'agit généralement d'un espace de travail ou d'un logiciel mis sur le réseau informatique de l'entreprise, sur lequel plusieurs personnes travaillent à partir de leur micro.

Renseigner en ligne une demande de congés ou d'autres formulaires administratifs de votre entreprise : il s'agit ici de repérer les cas où les processus informatiques remplacent les circulations internes de documents administratifs que l'on trouve dans presque toutes les entreprises : demandes de congés, budget du service, demandes de formation...

Q.30 DURINFO : Durées d'utilisation

On demande la durée moyenne en **heures**, soit par jour, soit par semaine ou soit par mois, **au choix**. **On tient compte de tous les usages professionnels, quelque soit le lieu : ne pas oublier de compter le travail à domicile.**

Une estimation suffit : nous souhaitons distinguer les utilisateurs intensifs des occasionnels.

Pour certains, l'utilisation peut être très variable selon la période, prenez alors le jour précédent comme référence s'il s'agit d'une durée quotidienne, la semaine précédente pour une durée hebdomadaire ou le mois précédent pour une durée mensuelle.

Q.31 NOUVINFO : Changement de matériel ou de logiciel

Tenir compte des changements de systèmes d'exploitation et de l'ajout d'un périphérique.

En revanche, ne pas tenir compte du remplacement de composants défectueux ni d'un changement de version d'un même logiciel.

Q.32, 32bis, 32ter FORMINFO, FORMINFD, FORMINFA : Formation professionnelle en informatique

Il s'agit de repérer les formations à l'informatique assurées par l'entreprise, donc en dehors de la formation initiale (dans le cadre scolaire) du salarié.

On cherche à connaître la durée de la formation et l'année pendant laquelle cette formation a eu lieu.

Q.33 TELMOB : Utiliser un téléphone mobile pour des besoins professionnels

L'usage du téléphone mobile se développe. On cherche ici à voir si le téléphone mobile devient un outil de travail.

Q.34 JOINDRE : Etre joint par son entreprise

Le salarié répondra « souvent » ou « parfois », s'il peut, **en dehors de périodes d'astreintes officielles**, être joint (téléphone, mail...) par son employeur ou ses collègues pour les besoins du travail. On exclut les clients.

On peut être joint sur un téléphone mobile, un téléphone fixe ou sur un « bip »...

3eme partie :

Lieu de travail & collectif de travail

Q.35 à Q.35qua LIEU, SITES, REUXT, CLIENTEL, DOMIC, AUTREND, LIEUP, TPDEHOR : Lieu(x) de travail

L'objectif de ces questions est d'établir le ou les lieux de travail de la personne interrogée, et le temps passé dans ces divers lieux. On pense en effet que le « nomadisme » progresse, en s'appuyant sur les outils informatiques permettant de travailler à distance. Ce nomadisme peut avoir des répercussions sur les conditions de travail. Ces questions devraient permettre d'en savoir plus.

Q 35 LIEU, lieu de travail, la plupart du temps : on veut déjà distinguer les salariés « sédentaires », ceux qui *la plupart du temps* travaillent dans un seul endroit, et les autres. La plupart du temps est une expression vague, car il ne s'agit pas ici de mesurer avec une grande précision, mais plutôt de distinguer ces deux catégories, les « sédentaires » et les « nomades ».

Attention, pour les personnes en mission dans une ou plusieurs entreprises, on considère ici la ou les entreprises où elles sont affectées : si, dans cette entreprise, elles travaillent la plupart du temps dans un bureau, ou atelier, on notera « oui » ; si en revanche, elles travaillent dans divers lieux, notamment dans le cas d'agents de nettoyage qui travaillent dans plusieurs entreprises ou plusieurs sites, on cochera « non ».

Q35 bis SITES, REUEXT, CLIENTEL, DOMIC, AUTREND, travail dans différents endroits : cette question recense les différents endroits où un salarié peut travailler en dehors de son lieu principal de travail (s'il en a un).

Attention, pour les personnes en mission dans une ou plusieurs entreprises, « en clientèle » ne signifie pas « dans l'entreprise où elles sont affectées ». Elles ne répondront « en clientèle » que si, en plus des sites de l'entreprise où elles sont affectées, elles vont visiter la clientèle de l'entreprise où elles sont affectées.

Dans le cas où ces personnes travaillent pour plusieurs entreprises (exemple d'agents de nettoyage), on pourra répondre « dans plusieurs sites... » (si le travail est réalisé dans plusieurs locaux de la même entreprise), ou « dans un autre endroit », en précisant « *travaille pour plusieurs entreprises* ».

Q35 ter LIEUP, lieu de travail le plus important (en dehors du bureau, de l'atelier...) : Les temps de transport comptabilisés comme du temps de travail, par exemple pour se rendre en réunion à l'extérieur, ou sur un autre site de l'entreprise, ou sur un chantier, seront pris en compte dans le lieu de destination. Ainsi, un long temps de trajet pour rendre visite à la clientèle, peut conduire à ce que l'item « 3. en clientèle » corresponde au lieu où l'on travaille le plus.

Q35 qua TPDEHOR, temps de travail hors de son bureau, son atelier... :
Pour les personnes en mission dans une ou plusieurs entreprises, il s'agit du temps de travail en dehors des locaux de l'entreprise où elles sont affectées, ou, si elles sont affectées dans plusieurs entreprises, en dehors de celle où elles passent le plus de temps.

Q.36 & 36 bis ORDEXT et ORDEXTAC : Utiliser un ordinateur en dehors du lieu de travail et accès au système informatique de l'entreprise

Les questions sont posées :

- S'il arrive au salarié de travailler dans plusieurs endroits
- et si le salarié travaille sur informatique.

Q.37 CHEF : Avoir des salariés sous ses ordres

Il n'est pas nécessaire de porter un titre de "chef de ..." ou d'avoir une classification de cadre ou d'agent de maîtrise pour avoir des salariés sous ses ordres. **Mais il faut que la situation de dépendance soit effectivement prévue dans l'organisation.**

➡ Ne tenez pas compte d'une relation d'autorité qui proviendrait uniquement de l'ascendant psychologique de l'enquêté sur un ou plusieurs de ses collègues, sans que cette autorité soit reconnue dans l'organigramme de l'entreprise.

➡ Lorsqu'il existe une responsabilité technique et un encadrement administratif ou opérationnel, c'est cet encadrement qu'il faudra considérer.

➡ On exclut l'encadrement des stagiaires.

Q.37 bis CHEFNB, CHEFCHEF, CHEFQUAN : Avoir des salariés sous ses ordres (suite)

Question 37 bis a CHEFNB :

L'enquêté doit indiquer le nombre de personnes qu'il encadre, y compris les subordonnés des subordonnés.

Question 37 bis b CHEFCHEF :

On cherche à cerner le niveau de responsabilité du supérieur hiérarchique.

Question 37 bis c CHEFQUAN:

On cherche à savoir depuis quand le salarié a des salariés sous ses ordres.

Q. 37ter & 37qua CHEFORM et CHEFORMA : Formation professionnelle à l'encadrement

Il s'agit de repérer une ou des formation(s) reçue(s) par le salarié mais uniquement par l'entreprise dans laquelle ils travaillent actuellement, et de noter la date de la formation.

Q.38 COLSUP, COLSUBOR, COLSERV, COLSERA : Avec qui travaille régulièrement le salarié ?

Cette question vise à repérer les collectifs de travail, plus exactement ce qu'on appelle les « collectifs de fait », c'est-à-dire ceux qui se forment dans le travail quotidien.

« *Travailler régulièrement avec...* » s'oppose à *travailler ponctuellement avec*. Ainsi, si le salarié interrogé est ponctuellement aidé par son chef, il faudra cocher « non » à « *travailler régulièrement avec votre supérieur hiérarchique* » (mais plus loin, Q 55, cet aide ponctuelle pourra être enregistrée). En revanche, si tous les matins, le chef organise une réunion de travail, la réponse devra être positive.

Q.38 bis, 38 ter, 38 qua COLEXT, COLEXREG et COLEXXI : Travailler avec des personnes extérieures

Les personnes extérieures à l'entreprise sont les prestataires, les fournisseurs, les salariés d'autres filiales du groupe, les clients ou d'autres personnes. On cherche à déterminer avec quelles personnes le salarié travaille régulièrement.

Attention !! ce qui nous intéresse ici est le travail régulier avec les mêmes personnes. C'est pourquoi on exclut les cas où le salarié est constamment en contact avec la clientèle, mais qu'il s'agit de personnes différentes à chaque fois, c'est-à-dire une clientèle indifférenciée, comme dans un magasin, ou pour des livraisons dans des lieux très variés. Ces cas seront mentionnés un peu plus loin (Q47).

Q.38 cin SEUL : Travailler seul

C'est une question « balais », pour vérifier que la personne n'a pas oublié des collègues (ou clients...) réguliers. **Attention : le salarié peut travailler seul, tout en partageant son bureau, ou en étant dans un atelier avec d'autres salariés...**, s'il ne travaille pas avec eux.

Q.39 COLLIEU : Travailler dans les mêmes locaux que ses collègues

Cette question a pour objectif de repérer les cas de travail collectif à distance.

Q.39 bis a, b & c COLREGNB, COLTEMPS, COLCHANG : Les collègues ?

La notion de collègue couvre l'ensemble des personnes de l'entreprise, quelque soit leur niveau hiérarchique. Dans le cas des personnes en mission, il peut tout autant s'agir de collègues ayant le même employeur (d'autres intérimaires affectés dans l'entreprises...), que ceux qui sont employés de l'entreprise d'affectation, ou même d'autres salariés en mission, intérimaires, du moment qu'ils travaillent régulièrement, dans les locaux ou pour le compte de la même entreprise.

Des salariés peuvent travailler la plupart du temps seuls, ou avec des clients, des prestataires, mais néanmoins travailler régulièrement avec des collègues : réunion avec l'équipe pendant une heure tous les matins, débriefing une journée par semaine...

On note :

a - le nombre de collègues

b - le temps de travail partagé avec les collègues

c - les changements de collègues

Q.39 ter COLTRAV : Compétences ou tâches partagées ou non avec les collègues

Si le collègue a les mêmes compétences, pourrait faire le même travail que le salarié interrogé, mais est affecté à d'autres tâches, la réponse est « *plutôt les mêmes compétences ou tâches* ».

Q.40 MONTRA, REPTRA, INFORMA, RELATIO et CONTROL : Interventions auprès des collègues

Les réponses « *Souvent* », « *parfois* » et « *jamais ou presque* » sont spontanées. Néanmoins, pour éviter de trop grands écart entre ce que chacun entend par souvent ou parfois, on propose un seuil minimum : souvent, c'est au minimum 2 ou 3 fois par mois, et parfois au minimum 2 ou 3 fois par an. Pour une seule fois dans l'année, on cochera « *jamais ou presque* ».

Q.41 FORTAMAC, FORTAPRO, FORTAPUB et FORTAX : Un collègue ou un supérieur hiérarchique a montré ou expliqué...

On cherche ici à capter des « formations sur le tas », qui peuvent remplacer, ou compléter le suivi de formations mesuré dans d'autres parties du questionnaire.

Q.42 à 42bis CONTTRAV, CONTSUP, CONTCOL et CONTEXT : Contrôle du travail

Ces questions portent sur le contrôle du travail et non sur la surveillance du salarié. On cherche à savoir à quelle fréquence le travail du salarié est contrôlé et par qui il l'est. Des personnes extérieures à l'entreprise peuvent contrôler le travail, dans le cas où il y a une certification très stricte (l'organisme indépendant qui délivre le label contrôle le travail) ; dans des entreprises sous-traitantes, lorsque le donneur d'ordre contrôle directement le travail réalisé ; dans le cas où le travail fait l'objet d'audits confiés à des organismes externes (dans certaines administrations, audit des réponses téléphoniques aux usagers) ; dans le cas où le service rendu au client est évalué au travers d'une enquête de satisfaction (cas des organismes de formations, par exemple).

Q.43 SURVMOY : Surveillance par des moyens informatiques et vidéo

Cette question porte, cette fois, sur la surveillance du salarié. C'est une question en partie subjective. Il s'agit de ce que pense le salarié. Il est possible qu'il se trompe : on peut penser ne pas être surveillé par l'informatique alors qu'on l'est, et inversement.

Q.44, 45 & 45 bis CHEFQUI, CHEFAGE, TUTOI : Supérieur hiérarchique

Il est possible qu'un salarié n'ait pas de supérieur hiérarchique **direct** (mais, dans d'autres questions, on considère qu'il a toujours un supérieur hiérarchique, direct ou indirect) .

4eme partie :

Responsabilité, entraide & autonomie

Q.46 CONSDANG, CONSECU, CONSNEGA, CONSNEGB et CONSNEGC : Conséquences d'une erreur

Il s'agit des erreurs involontaires (qui peuvent être dues à la fatigue, au manque de formation, à la désorganisation...) et non de fautes professionnelles.

Le répondant peut ne jamais avoir été confronté à la situation : lui demander un avis subjectif.

Des conséquences dangereuses pour votre sécurité, ou celle d'autres personnes : outre l'accident de travail, on peut penser à l'inhalation de produits toxiques, à l'exposition à des maladies ; mais aussi à l'exposition à un danger venant d'autres personnes (cas possible des policiers ou agents de sécurité).

D'autres conséquences négatives : pour vous-même, on peut penser à une sanction quelle qu'elle soit, mais aussi au risque de faire partie des prochaines personnes licenciées en cas de plan social, car on aura été « mal vu » par sa hiérarchie.

Pour d'autres personnes : il s'agit de conséquences négatives sur des individus, qui peuvent être d'autres salariés de l'entreprise, mais aussi des clients, usagers ou des patients ou même des personnes qui n'ont pas de rapport avec l'entreprise qui vont perdre de l'argent, du temps, de la qualité.

Pour l'entreprise (ou l'administration) : l'erreur peut entraîner des pertes financières, des pertes de clientèle, une mauvaise image... Pour les salariés intérimaires, mis à disposition ou en mission, il peut s'agir de l'entreprise employeuse ou de l'entreprise dans laquelle ils travaillent.

Ne mettre NSP que s'il n'a vraiment aucune idée des conséquences des erreurs.

Q.47 PUBLIC : Contact avec le public

Il s'agit des personnes extérieures à l'établissement, usagers, patients, voyageurs, clients. Le contact peut être en face-à-face mais aussi par téléphone ou par « chat », du moment qu'il est direct, immédiat. Le contact différé, par courrier papier ou électronique ne doit pas être pris en compte.

Q.47 bis PLUBLIDIF : en cas de difficultés

On regarde le soutien éventuel reçu par le salarié en cas de difficultés avec le public.

Q.47ter & 47qua PUBFORM et PUBFORAN : Formation au contact avec le public

Formation dispensée par l'entreprise actuelle.

Q.48 LIRE, LIRETAN, ECRIRE, ECRIRTAN, SAISIR et SAISITAN : Lire ou produire des documents, saisir des informations

On s'intéresse ici aux exigences intellectuelles du travail. On demande à l'enquêté l'importance du temps qu'il passe à lire et à écrire (produire), quelque soit le type de document papier ou électronique, à l'exclusion des méls.

Dans cette question (48.c), on s'intéresse aussi à la saisie d'informations sur ordinateur, en dehors de la saisie des documents rédigés par le salarié.

Q.49, 49bis & 49 ter BILINGUE, BILINGCL et BILINGOU : Usage d'une langue étrangère ; laquelle ? avec qui ?

Si le salarié utilise plusieurs langues étrangères dans son travail, noter la plus fréquente.

Q.50 & 50bis NOTICE et NOTICEX : Utiliser des notices ou des modes d'emploi non rédigés en français

Sans nécessairement utiliser une langue étrangère au cours de son travail, on peut être confronté à des documents rédigés dans une autre langue que le français.

Q.51 & 51bis CLEAR et CLEAR2 : Définition du travail clairement expliquée

La réponse est subjective : c'est l'impression du salarié qui compte. Celui-ci peut avoir finalement bien compris ce qu'on lui demande, mais considérer qu'au début, on ne le lui a pas clairement expliqué. Cependant, le terme « généralement » indique que pour cocher « oui », il faut que ce genre de situation se répète, ne soit pas exceptionnelle.

Q51bis : Dans certain cas, le « flou » des explications n'est pas mal vécu, lorsque le salarié est très autonome. Cela peut être le cas de certains travaux d'étude, mal définis initialement car le travail du salarié est précisément de mieux définir le sujet, où lorsqu'on a affaire à un professionnel plus qualifié que sa hiérarchie. La réponse « non » à « *souhaitez-vous qu'on vous explique plus clairement* » peut donc être un indicateur de cette autonomie.

Q.52 TACHDIF : Réaliser des tâches différentes dans son travail

On cherche ici à mesurer une forme de polyvalence. L'expression « très différentes » peut être diversement interprétée, même si le « très » indique que l'on cherche bien des différences notables. C'est bien le sentiment de faire des choses très différentes qui compte.

Q.52bis INTERRUPT : Pouvoir interrompre son travail quand on le souhaite

Quand on le souhaite, sans demander l'autorisation et sans attendre une pause officielle. Il s'agit de courtes pauses, pour aller aux toilettes, prendre un café au distributeur, aller fumer dehors ou dans la salle réservée...

Q.53 & 53bis MSTARK et MSTARK1 : Consignes et application des consignes

Tenez compte de toutes les consignes (orales, écrites...). Il s'agit des instructions qui sont données une fois pour toutes ou au coup par coup, **et qui fixent l'objectif du travail**. Tous les salariés sont concernés par cette question même si les consignes sont anciennes ou imprécises, et qu'ils n'ont plus conscience qu'elles ont été données.

Les consignes sur les moyens à employer pour atteindre cet objectif peuvent être absentes, imprécises ou précises.

Lorsqu'elles sont absentes, il faut évidemment cocher '2'

Lorsqu'elles sont précises, cocher '1'.

➔ La question vise les consignes **reçues** et non leur exécution, qui fait l'objet de la question 53 bis. Par conséquent, si l'enquêté reçoit des modes opératoires très précis, mais ne les utilise pas, cochez quand même « oui » à la Q53, et 2 ou 3, selon le cas, à la Q53 bis.

Q.54 COMMENC : Indications données par les supérieurs hiérarchiques

Q.55 & 55bis AIDCHEF, AIDCOLL, AIDAUTR, AIDEXT, AIDEXKI : Pouvoir être aidé par ...

On entend par '*être aidé par*' l'aide effective. Si la demande d'aide n'est pas suivie d'effet alors la réponse est '*non*'.

Q.56 & 56bis TECHAID1 et TECHAID2 : Pouvoir être aidé en cas de difficultés techniques

On cerne ici l'aide en cas de difficultés techniques.

Dans la question 56 bis, on cherche à distinguer la plus ou moins grande autonomie des salariés en cas de difficultés techniques : il se débrouille seul (1), il fait lui-même appel à des spécialistes (2 et 3) ou il n'a aucune autonomie et doit référer à une personne de son entreprise.

Q.57 & 57bis GROUPE et GRCHEF : Groupe de travail

Cette question cherche à cerner une dimension collective formelle, organisée, du travail : l'existence de ces groupes de travail, et la place qu'y tient le salarié interrogé.

Les groupes de travail peuvent rassembler des collègues proches (du même service) mais aussi des collègues d'autres services de l'entreprise, voire même des personnes extérieures à l'entreprise.

Q.58 & 58 bis REU et REUJ ou REUS ou REUM ou REUAN : Participation à des réunions

On cherche à repérer dans cette question quelle part de son temps de travail le salarié consacre à des réunions.

5eme partie :
Rythmes de travail

Q.59 RWDEMINT, RWDEMEXT, RWNORMH, RWNORMJ, RWDEPC et RWCOLEG : Rythme de travail imposé par ...

Cette question est classique : elle est posée dans les enquêtes Conditions de travail

Chaque sous-question doit amener une réponse. Il est fréquent qu'il y ait plusieurs contraintes de rythme et donc plusieurs réponses affirmatives. A l'inverse, il est possible qu'une personne réponde 'non' à chacune des contraintes proposées.

Si l'enquêté considère que l'item proposé est sans objet pour lui, cocher 'non'.

Q.59bis RWEVOL : Evolution de ces contraintes de rythme au cours des trois dernières années

Il s'agit d'une impression générale subjective. Si le salarié a changé de poste dans la même entreprise, durant ces 3 dernières années, il doit comparer les contraintes de rythme actuelles avec celles de son ancien poste.

Q.60, 60bis & 60ter PTACTI1, PTEVOL et PTAVANT : Faire face à des pointes d'activité

Les « pointes d'activité » peuvent être des « coups de feu » quotidiens, à des heures prévisibles (caisses, guichets...) ou imprévisibles (soins dans des hôpitaux, sécurité...); ou des moments intenses, parfois appelés « charrettes », à la fin d'un travail, d'un projet (cela peut arriver par exemple à peu près tous les mois) ou au moment de la clôture annuelle des comptes...

Concernant l'évolution en 3 ans de ces pointes d'activité, on demande une impression générale subjective. Si le salarié a changé de poste dans la même entreprise, durant ces 3 dernières années, il doit comparer les pointes d'activité actuelles avec celles de son ancien poste.

Q.61 RWPANNE1 et RWPANNE2 : Rythme de travail perturbé par des pannes ou des incidents

On ne demande pas si ces pannes existent, mais si elles perturbent le rythme de travail.

Q61.b : pannes de machines industrielles, d'outils, d'équipement médical, mais aussi pannes de véhicule ou de photocopieuse.

Q.62 & 62bis OBJECTIF et OBJECTIF1 : Atteindre des objectifs précis

Lorsque le travail à faire est déterminé par des objectifs individuels ou collectifs à réaliser dans un délai défini.

Q.63 PROCEDUR : Devoir suivre des procédures de qualité

Les procédures de qualité décrivent un ensemble de procédures à suivre par l'entreprise pour atteindre un objectif de qualité. Elles impliquent une traçabilité des tâches de chaque opérateur. Elles peuvent concerner la production, la conception, la formation, la vente, le suivi des soins

Q.63bis & 63ter PROCFORM et PROCFORMA : Avoir reçu une formation pour suivre ces procédures de qualité

Q.64 & 64bis AMELIO et AMELIOK : Améliorer le poste de travail

Par '*propositions*', on entend bien des propositions fermes et non pas des idées jetées au hasard lors d'une discussion entre collègues. Il faut que ces propositions soient formalisées (notes, rapport, entrevue avec un supérieur, ...).

Q.65 & 65bis IMPOSSIB et IMPOCHOI : Concilier cadences (délais) et qualité

L'impossibilité de respecter à la fois la qualité et les délais ou cadences peut correspondre à des cas différents.

Lorsque c'est fréquent, cela peut signifier que l'entreprise accepte une dégradation de la qualité pour compresser les coûts et délais. C'est un facteur de pression sur les salariés.

Dans ce cas, on peut penser que les conséquences ne sont généralement pas graves.

Mais lorsque ça arrive parfois, il faut distinguer les cas où les conséquences peuvent être graves (pour la sécurité dans le secteur de la santé, du bâtiment...), informations dont on dispose avec la Q.45, qui correspondent aussi à une forte pression sur les salariés, de ceux où les conséquences ne sont pas graves. Selon le cas, sacrifier plutôt les délais, ou plutôt la qualité, n'a pas du tout la même signification.

Q.66 et 66bis MAISON et MAISONTAN : Emporter du travail chez soi

Cette question a pour objectif de voir comment la personne fait face à sa charge de travail. Elle concerne tous ceux pour lesquels il est techniquement possible de le faire, et non pas uniquement les cadres.

On en mesure également la fréquence par la question bis.

Q.67 & 68 ORDIDOM et INTERDOM : Disposer d'un ordinateur et/ou d'Internet à la maison

Disposer d'un ordinateur et/ou d'une liaison Internet à domicile, même si la personne interrogée ne s'en sert pas, ou si elle ne s'en sert que pour des usages privés.

Y compris les micro-ordinateurs appartenant à l'employeur, en libre disposition à domicile.

Q.69 à 69ter INFODOM, INFODOTAN et INFODOMX : Utiliser un ordinateur et/ou Internet à la maison pour des besoins professionnels

On regarde ici si le salarié utilise un outil informatique chez lui pour des besoins professionnels et comment cela s'inscrit dans son temps de travail.

Q.69qua INFOPERS : Utiliser un ordinateur et/ou Internet à la maison pour des besoins personnels

Dans la question 69 qua, il s'agit à l'inverse de mesurer la fréquence de l'utilisation d'un ordinateur pour des besoins personnels, et non professionnels. Quel que soit le lieu : on peut ne pas avoir d'ordinateur à la maison, et utiliser l'informatique à titre personnel, au travail ou dans un cybercafé.

6eme partie : *Compétences & formation*

Q.70 COMPTUTIL1 & 2 : Compétences pour faire son travail

Le terme « compétences » est très général, il n'est pas précisément défini. On laisse l'enquêté le comprendre à sa manière. L'important est de capter un sentiment d'inadéquation, ou d'adéquation de ce que le salarié sait faire, avec ce qu'on exige de lui.

Les réponses ne sont pas exclusives : on peut avoir le sentiment de ne pas avoir toutes les compétences nécessaires, et en même temps avoir des compétences non utilisées.

Au total, on cherche à savoir si les salariés jugent que leurs compétences sont adaptées au travail.

Q.71 COMPEVOL : Evolution de l'utilisation des compétences

On recueille ici une impression de l'enquêté

Q.72 NOUVELLE : Apprendre des choses nouvelles

On s'intéresse à la réponse spontanée de l'enquêté sans porter de jugement sur la nature des « choses nouvelles » qu'il pourrait apprendre.

Q.73 à 73ter FORMO, FORMOTYP, FORMOLANG et FORMOAN : Formations suivies

Ces questions servent tout d'abord à collecter de l'information sur toutes les formations suivies dans le cadre de l'entreprise.

Pour les salariés en mission et intérimaires, on prendra à la fois les formations dispensées par l'employeur et celles de l'entreprise où le salarié travaille.

Q.74 à 76 DERNFODU, DERNFOOB, DERNFOKAL, DERNFOOK et DERNFOAP : Dernière formation suivie

Pour la dernière formation, on cherche à en savoir un peu plus : durée, utilité perçue, certification...

Question 75 DERNFOKAL

Il peut s'agir d'un diplôme de l'éducation nationale, mais par exemple aussi de l'accès à un nouveau grade ou une nouvelle qualification à la suite d'un examen professionnel

Y compris permis de conduire (B, poids lourd, engins...).

Question 76 DERNFOAP

Si la promotion est liée à la formation, qu'elle lui soit postérieure ou antérieure (formation qui suit une promotion...), répondre « oui ».

Q.77 à 77bis DERNFORM1 et DERNFORM2 : Demande de formation

Il ne s'agit plus ici des formations mais des **demandes de formations**. Ces demandes peuvent avoir été à l'origine d'une formation dont on vient de parler.

Thème partie :

Rémunération & évaluation

Q.78 à 79 ter AUGAVAN, SALVAR, SALVARK et SALVARA : Salaire et avancement

Il s'agit de savoir comment le salarié perçoit le lien entre sa rémunération et son travail, ou le travail de son équipe. Il n'est pas utile qu'il soit sûr de sa réponse.

Question 79 SALVAR : primes et rémunérations annexes comprises, si elles peuvent varier d'un mois ou d'une année sur l'autre, sur le même poste.

Exclure : le 13^{ème} mois s'il est systématique, les primes de poste des fonctionnaires, les primes de précarité des intérimaires...

Inclure : les primes de nuit, les bonifications pour un travail donné, les primes de rendement, les pourboires...

Une rémunération peut être presque entièrement variable. C'est le cas par exemple pour les pigistes ou les VRP.

Question 79 ter SALVARA : la réponse peut être approximative : on ne cherche ici qu'un ordre de grandeur. Un moyen de répondre à la question est de comparer un mois sans prime avec un mois avec prime... Cependant, on attend la réponse sur une année entière : il faudra tenir compte du nombre de mois avec prime.

Q.80 & 80 bis EVALUAT et EVALPROM: Faire passer des entretiens d'évaluation et influence sur salaires, primes, avancement

Par entretien d'évaluation, on entend une évaluation formalisée, réalisée selon un protocole assez précis. La personne concernée est forcément présente et l'évaluation est discutée avec elle. Une brève entrevue où un supérieur hiérarchique se contente de communiquer une note ou une appréciation sans dialogue n'est pas un entretien d'évaluation.

On s'intéresse dans ces questions aux évaluateurs. Un salarié peut faire passer des entretiens d'évaluation, qu'il ait des salariés sous ses ordres ou pas.

Q.81 à 81 qua EVALUE, EVALDAT, EVALCRIT, EVALREM, EVALFORM, EVALPOST et EVALAUTR : Avoir des entretiens d'évaluation

Ici on s'intéresse aux entretiens que passe le salarié.

Question 81ter : si les mots "précis et mesurables" sont mal compris ou mal perçus par le salarié, on peut alors employer les mots "explicites et détaillés".

Question 81 qua : on demande au salarié s'il a connaissance de **conséquences concrètes** de cette évaluation pour l'année 2005.

Q.82 PAYECOM : Estimation de son salaire en fonction de son travail

Il s'agit bien évidemment d'une réponse subjective.

Q.83 PERTEMPS : Risque de perte d'emploi

Q.84 CHANGEMP : Changer de qualification ou de métier

Changer de qualification ou de métier... que ce soit dans la même entreprise ou ailleurs.

Exclure les simples changements de poste et les promotions sans changement de qualification.

On cherche à déterminer la cause principale donc une seule réponse possible.

8eme partie :

Changements dans le travail
& vie de l'entreprise

Q.85a à 85d CHANGTEC, CHANGORG, CHANGDIR, CHANGDEM, CHANGAUT : Changements dans le travail sur les 3 dernières années

C'est l'existence de changements dans l'entreprise, ayant un impact sur le travail de la personne elle-même ou sur celui des collègues qui l'entourent qui nous intéresse, ainsi que l'origine de ces changements (techniques utilisées, organisation du travail, etc.). On veut ici relier des changements décidés par l'entreprise, aux changements portant sur le travail du salarié lui-même, ou de son entourage.

Les changements de techniques incluent les changements de procédés chimiques, de matériaux, de système informatique...

Les changements de façon de travailler et d'organisation incluent les réorganisations de service, la spécialisation ou l'enrichissement des tâches, les changements dans les équipes, dans les horaires...

85d : d'autres changements : ne tenir compte que des changements qui ont affecté le travail. On peut penser à des départs à la retraite ou des licenciements en grand nombre, à un changement marquant dans la hiérarchie, à un accident important qui aura modifié –sans changement d'organisation– les habitudes de travail, à des grèves ou conflits du travail qui auraient eu aussi un effet durable ...

Attention, pour les intérimaires et salariés en mission dans une ou plusieurs entreprises, la question 85a, qui porte sur des changements techniques ou dans l'organisation du travail, concerne l'entreprise dans laquelle ils travaillent ; en revanche les questions 85b et 85c, qui portent sur des restructurations, changements de direction, et sur le déménagement, concernent l'entreprise employeuse. Enfin, la question 85d, portant sur un « autre changement », sans que l'on puisse savoir s'il s'agit de changement dans le travail ou dans l'environnement de l'entreprise, peut porter sur l'un ou sur l'autre.

Q.85bis & 85ter CHANGIMP et CHANGOP : Impact des changements

Questions plus subjectives : on cherche à recueillir l'appréciation du salarié interrogé sur l'importance et l'impact des changements.

Q.86 et 86bis MODCONSP et MODCONSI : Consultation du personnel en cas de changement

Si le salarié interrogé a eu connaissance d'une consultation.

Q.87 & 88 DELELU, DELSYND et SYNDICA : Représentation du personnel et syndicalisation

Il n'y a pas de définition objective du « sympathisant » d'une organisation syndicale : c'est le salarié interrogé qui juge être ou non sympathisant.

Q.89 ASSOC : Activités associatives dans le cadre du travail

Sans objet : quand il n'y a pas d'association dans le cadre de l'entreprise, du comité d'entreprise, des services sociaux ou autre (à la connaissance du salarié interrogé).

Q.90 DISCUTE : Discuter avec des collègues

L'objectif est d'étudier l'existence d'une certaine vie sociale au travail, et d'un certain intérêt que les salariés portent à la vie de l'entreprise.

Q.91& 91bis AMBICOL et AMBIENTR : Ambiance de travail

L'ambiance avec les collègues immédiats peut être différente de celle de l'ensemble de l'entreprise.

Derniere partie :
Bilan

Q.92 & 93 IMPLIQ et IMPLIVAR : S'impliquer dans son travail ; évolution de l'implication

Les nouvelles formes d'organisation peuvent avoir pour objectif d'impliquer davantage les salariés. En même temps, elles peuvent générer des difficultés plutôt démotivantes.

Si « vous impliquez-vous... » n'est pas compris, on peut essayer « vous mettez de vous-même ...» ou « vous vous engagez ...»

Q.94 UTILE : Utilité du travail

Il s'agit de prendre l'avis du salarié sans aucun jugement de valeur.

« Utile aux autres » : il peut s'agir de l'utilité pour le public, pour la collectivité, mais aussi pour les collègues, par exemple...

Q.95 STRESS : Ne pas pouvoir faire face

Question subjective qui cherche à mesurer un sentiment de stress.

Q.96 et 97 ACCIDT et NBJRACC : Accidents du travail

On recense les accidents survenus au cours du travail

Y compris les accidents qui n'ont pas entraîné de blessures graves.

Sont exclus les accidents lors du trajet entre le domicile et le travail.

En revanche sont inclus les accidents de la circulation survenus à l'occasion d'un déplacement effectué pour le compte de l'employeur.

La distinction entre accident et maladie professionnelle n'est pas toujours évidente. En cas de doute, considérez qu'il y a eu un accident, mais expliquez en commentaire pourquoi vous n'en êtes pas sûr, et donnez-nous tous les éléments qui pourraient nous permettre de trancher.

➡ L'enquête ne servira en aucun cas au calcul des cotisations patronales d'accidents du travail. A ceux qui vous poseraient la question, indiquez que les questions sur les accidents du travail sont posées à un échantillon d'environ 18 000 salariés, et ne peut donc prétendre à une connaissance exhaustive des accidents. En revanche, elle devrait apporter des indications précieuses sur les accidents que subissent les salariés en liaison avec les risques qu'ils déclarent par ailleurs dans le questionnaire. En outre, la comparaison des salariés qui ont eu un accident avec ceux qui n'en ont pas eu devrait aider à mesurer les différents facteurs de risque.

Question 97 NBJRACC : Nombre de jours d'arrêt

Une estimation, même grossière, de la durée de l'arrêt est suffisante.

Q.98 VALEUR : Bilan personnel sur son travail

Question subjective. Cette question est longue, mais il est important de la formuler telle qu'elle est écrite.

Question OK

Q.00 : Question OK

Seriez-vous d'accord pour qu'un chercheur revienne vous interroger sur tout ce dont nous venons de parler ?

Cet entretien sera enregistré sur magnétophone et durera environ une heure. Le questionnaire que nous venons de remplir sera communiqué au chercheur qui viendra vous interviewer. Celui-ci sera soumis au secret professionnel.

Si oui, n'oubliez pas d'indiquer les coordonnées et le numéro de téléphone de la personne sur la fiche prévue à cet effet (se reporter à l'instruction de gestion, pour les modalités de transmission vers les DEM). Précisez bien que le contenu de son questionnaire sera communiqué aux chercheurs sous le sceau du secret statistique, et que son adresse et son numéro de téléphone ne seront pas saisis informatiquement.

Carte Ok
(à remplir
si Ok = 1)

Enquête sur
les changements organisationnels
et l'informatisation
- salariés -
2006

Enquête ultérieure et facultative	
N _____ Nom	
N _____ Prénom	
N _____ Adresse	
N _____	
_ _ _ _ _ _ _ _ Code postal	N _____ Commune
N° de téléphone : _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _	
date & signature	

Présentation du questionnaire secondaire

Structure du questionnaire

1 .Renseignements sur le salarié : statut, contrat, famille	Q.1 à Q. 14 ter
2 .Responsabilité et collectif de travail dans l'entreprise quittée	Q. 14 à Q 16 bis
3 .Informatique et formation dans l'entreprise quittée	Q. 17 à Q. 24ter
4 .Conditions de sortie d'emploi et situation actuelle	Q. 25 à Q. 36bis
0 .Question OK	Q. 00

Les questions des parties 1 à 3 (Q1 à Q.24ter) portent sur l'entreprise quittée.

Pour toutes ces questions, on peut se reporter aux instructions des questions correspondantes dans le questionnaire principal.

On relève dans ce questionnement les caractéristiques de l'emploi quitté.

Les questions de la partie 4 (Q.21 à Q.31bis) portent sur la situation actuelle de l'enquêté, en emploi ou non, donc éventuellement sur l'entreprise dans lequel le salarié travaille actuellement.

On cherche à cerner la situation actuelle de l'enquêté. A t'il retrouvé un emploi ? Est-il au chômage, en formation, à la retraite, ... ?

S'il a retrouvé un emploi, a t'il changé de profession ? Quelles sont les caractéristiques de ce nouvel emploi ?

La question OK est la même que celle qu questionnaire principal (voir page 43).

Q.02 CESSER : quand le salarié a-t-il cessé de travailler pour l'entreprise ?

Cette question permet de savoir quand le salarié a quitté l'entreprise pour laquelle il a été sélectionné. Si le salarié a quitté l'entreprise avant 2006, (ce peut être le cas s'il a été échantillonné fin 2004, au lieu de fin 2005 comme la majorité des salariés interrogés) il n'est pas dans le champ de l'enquête et pour lui, l'enquête est terminée.

Si la personne n'a pas quitté l'entreprise mais est absente depuis six mois ou plus (voir page 11), on saisira 99 pour la date et 2009 pour l'année. On ajoutera un commentaire à l'aide de la touche F4.

Q.26bis WHYQUIT : pourquoi le salarié a-t-il quitté l'entreprise ?

Cette question permet de savoir les raisons pour lesquelles il a démissionné ou il a été licencié. Prendre la réponse en clair en respectant le vocabulaire de l'enquête et en évitant les abréviations.

Dans le cas où la personne n'aurait pas quitté l'entreprise mais serait absente depuis six mois ou plus, saisir en clair la raison de son absence.

Q.27 COISITUA : la situation actuelle

Une seule réponse est attendue sauf lorsque l'étudiant est aussi salarié.

Q.32 ter CONTINU : le salarié avait-il travaillé avec son employeur actuel ?

Cette question permet de repérer les transformations de mission d'intérim ou d'autres types de mission en CDD ou CDI ainsi que le passage d'un salarié chez une entreprise cliente ou un fournisseur de l'entreprise pour laquelle il travaillait auparavant. Ces passages semblent de plus en plus fréquents et peuvent intervenir entre deux entreprises d'un même groupe.

Q.32 NEWENT1 : secteur d'activité du nouvel employeur

Les secteurs d'activités sont classés en deux niveaux. Pour faire apparaître le menu déroulant, taper sur la barre d'espace.

- 1 - agriculture
- 2 - industrie
- 3 - construction
- 4 - transports
- 5 - tertiaire

Si 1 >> pas de détails

Si 2 >>

- 1 - industries agricoles
- 2 - industries des biens de consommation
- 3 - industrie automobile
- 4 - industries des biens d'équipement
- 5 - industries des biens intermédiaires
- 6 - énergie

Si 3 >> pas de détails

Si 4 >> pas de détails

Si 5 >>

- 1 - commerce et réparations
- 2 - activités financières
- 3 - activités immobilières
- 4 - services aux entreprises
- 5 - services aux particuliers
- 6 - éducation, santé, action sociale
- 7 - administrations »

Q.37 ACCIDT : les accidents du travail

Attention, il s'agit des accidents du travail survenus en 2005.