

Trame entretien pour les collaborateurs du service

Accueil du collaborateur, rappel de la démarche et de l'objectif, composition des personnes menant l'enquête, établissement d'un rapport global suite à l'enquête, garanti la confidentialité des échanges (anonymat).

☞ Recueillir des faits précis, identifier la responsabilité éventuelle des acteurs, reformuler pour s'assurer de la bonne compréhension, avoir une écoute attentive, ne pas formuler d'avis

Pouvez-vous décrire l'environnement de travail au sein du service?

Le travail (tâches demandées / contenu du travail)

Rencontrez-vous souvent dans votre activité les difficultés suivantes?

- Charge de travail excessive
- Masse d'informations à traiter
- Pression temporelle
- Objectifs pas assez clairs
- Tâches changent tous les jours
- Consignes contradictoires
- Manque d'effectifs

Si oui, en avez-vous référé à vos responsables? Avez-vous le sentiment d'avoir été écouté par vos responsables? Est-ce que des actions ont été mises en place?

L'organisation du travail

Rencontrez-vous souvent dans votre activité les difficultés suivantes?

- Mauvaise ou absence de répartition et planification des tâches entre les collaborateurs du service
- Imprécision des missions confiées
- Changements trop fréquents de l'organisation
- Nouveaux modes d'organisation (polyvalence...)

Si oui, en avez-vous référé à vos responsables? Avez-vous le sentiment d'avoir été écouté par vos responsables? Est-ce que des actions ont été mises en place?

L'environnement de travail :

Rencontrez-vous souvent dans votre activité les difficultés suivantes?

- Bruit
- Manque d'espace

Si oui, quelles actions pourraient être mises en place pour améliorer votre environnement de travail?

La communication :

Rencontrez-vous souvent dans votre activité les difficultés suivantes?

- Manque d'information de la part de vos responsables (service, entreprise)
- Réunions peu fréquentes
- Absences de compte rendu
- Si oui, en avez-vous référé à vos responsables? Avez-vous le sentiment d'avoir été écouté par vos responsables? Est-ce que des actions ont été mises en place?

Les relations de travail :

Pouvez vous décrire vos rapports avec :

- Vos collègues (CDI, CDD, intérim)
- Vos responsables/remplaçant du responsable
- Quelle est l'ambiance de travail au sein du service?
- Existe-t-il des tensions?
- Est-ce qu'il y a de l'entraide entre les collaborateurs du service?
- Est-ce que vous pouvez obtenir de l'aide de la part de vos responsables en cas de difficulté ou interrogation?

Le management :

- Comment qualifiez-vous le management de chacun des collaborateurs :
 - participatif? Peu participatif? Autoritaire? Exigeant?
- Avez-vous le sentiment d'avoir de la reconnaissance de la part de vos responsables du travail accompli?
- Avez-vous fait l'objet de remontrances fréquentes dans votre travail?
- Avez-vous l'objet de paroles agressives ou non respectueuses de la part de vos responsables?

Les faits remontés par les collègues de travail :

Des collègues de travail se sont plaints d'avoir rencontré des difficultés relationnelles avec leur hiérarchie, avez-vous été témoins de tels faits, vous en ont-ils fait part ou vous ont-ils été reportés par des autres collègues?

- Si oui, dans quelles circonstances?
- Avez-vous été choqué de l'attitude ou des propos tenus?
- Quelles sont les raisons qui, selon vous, ont provoqué cette situation?
- Comment avez-vous vécu les arrêts de travail de vos collègues du service?
- Quelles sont, selon vous, les actions à mettre en place pour améliorer cette situation?