

OUTIL 4 : QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION DES COLLABORATEURS AVEC UN HANDICAP

Ce questionnaire est destiné aux collaborateurs avec un handicap. Il vise à évaluer leur satisfaction dans le cadre de leur travail et permet ainsi d'identifier les points à améliorer.

Il aborde 8 aspects :

- le recrutement et la sélection
- le poste de travail
- l'environnement de travail
- les relations de travail
- la formation
- le déroulement de la carrière
- l'adaptation des postes de travail
- la sécurité.

Les collaborateurs avec un handicap n'étant pas tous connus des services du personnel ou des services d'encadrement P&O, il est conseillé d'envoyer le questionnaire par e-mail à l'ensemble des collaborateurs. Pour garantir l'anonymat des répondants, l'usage d'un questionnaire en ligne est conseillé. Le mail envoyé aux membres du personnel peut renvoyer vers une page web où est hébergé le questionnaire. Le questionnaire en ligne permet par ailleurs un encodage automatique des réponses.

Si le questionnaire est envoyé par e-mail, il est important de veiller à ce qu'il soit accessible aux collaborateurs malvoyants ou aveugles. Un test préalable auprès d'un collaborateur aveugle, par exemple, est dès lors conseillé.

Entretiens

Les collaborateurs avec un handicap pourraient préférer répondre aux questions oralement. Le questionnaire pourrait servir de guide d'entretien. Un mail proposant un entretien avec, par exemple, le responsable diversité pourrait être envoyé aux collaborateurs.



QUESTIONNAIRE

1. Concernant votre engagement, quel est votre avis sur les points suivants ?

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insatisfaisant	Très insatisfaisant
L'information sur les offres d'emploi				
La procédure de recrutement				
L'organisation des sélections/examens				
Votre accueil après l'engagement				

Commentaires :

.....

.....

.....

.....

2. Concernant votre travail, quel est votre avis sur les points suivants ?

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insatisfaisant	Très insatisfaisant
Le contenu de votre travail				
L'utilisation de vos compétences				
Votre charge de travail				

Commentaires :

.....

.....

.....

.....

3. L'environnement de travail est-il adapté à votre situation ?

	Nécessaire ?		Si oui, comment jugez-vous la situation actuelle ?			
	OUI	NON	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insatisfaisant	Très insatisfaisant
L'aménagement des accès extérieurs (entrée, ascenseur, parking,...)						
Les aménagements intérieurs (toilettes, cafétéria,...)						
Un temps de travail adapté						
Un horaire aménagé						
Un poste de travail adapté						
Un assistant personnel						
L'aide de collègues						
Le trajet domicile-travail						

Commentaires :

.....

.....

.....

4. Concernant vos relations de travail, quel est votre avis sur les points suivants ?

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insatisfaisant	Très insatisfaisant
Les relations avec vos collègues				
Le travail en équipe				
Les relations avec vos supérieurs				
Les relations avec vos subordonnés				
Les relations avec d'autres services				
L'accès aux informations de service				

Commentaires :

.....

.....

.....

5. Concernant votre accès à la formation, quel est votre avis sur les points suivants ?

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insatisfaisant	Très insatisfaisant
Possibilité de participation				
Accessibilité et aménagements des locaux				

Existe-t-il des formations que vous souhaiteriez suivre ou qui sont nécessaires à l'exercice de votre fonction mais auxquelles vous ne participez pas à cause de votre handicap ? Si oui, lesquelles ?

.....

.....

.....

Commentaires :

.....

.....

.....

6. Si vous avez participé à une formation, quel est votre avis sur les points suivants ?

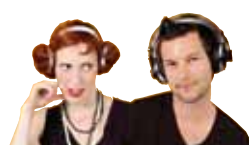
	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insatisfaisant	Très insatisfaisant
Adaptation du matériel				
Interprète				
Traduction du syllabus				
Adaptation des cours et exercices				
Autre				

Commentaires :

.....

.....

.....



7. Concernant le déroulement de votre carrière, quel est votre avis sur les points suivants ?

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insatisfaisant	Très insatisfaisant
Possibilité de promotion				
Possibilité de mutation ailleurs				
Procédure d'évaluation				
Examen de promotion				
Entretiens dans le cadre des Cercles de développement				

Existe-t-il des examens ou autres procédures de promotion auxquels vous ne participez pas à cause de votre handicap ? Si oui, lesquels ?

.....

Commentaires :

.....

8. Si vous avez demandé un aménagement de votre poste de travail, une aide, un autre travail, une mutation ou autre chose...

Objet de la demande :

.....

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insatisfaisant	Très insatisfaisant
Organisation de la procédure				
Durée de la procédure				
Décision				
Résultat final				

Commentaires :

.....

9. Connaissez-vous la procédure pour introduire une demande d'adaptation de votre poste de travail (personne de contact, procédure administrative,...) ?

Oui Non

10. Êtes-vous informé de la procédure d'évacuation du bâtiment lors d'un incendie ou autre(s) incident(s) ?

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insatisfaisant	Très insatisfaisant
Si oui, dans quelle mesure tient-on compte de votre handicap dans la procédure en vigueur ?				
Si non, doit-on tenir compte de votre handicap lors d'une évacuation ou dans le cadre d'autres incidents ? (expliquez)				

L'aide d'une tierce personne vous a-t-elle été nécessaire pour compléter ce questionnaire ? (placez une croix à côté de votre réponse).

Oui Non

Merci de votre collaboration !

Source : basé sur le questionnaire tiré de l'étude sur "L'emploi des personnes handicapées dans la fonction publique administrative fédérale". Facultés universitaires Notre-Dame de la Paix de Namur et Hoger Instituut voor de Arbeid van de KULeuven pour le compte du SPF P&O (Bruxelles), 2004.

