

INFOGRAPHIE CSE

**TEMPLATE D'ENQUÊTE
BÉNÉFICIAIRES
POUR CHALLENGER
VOTRE STRATÉGIE CSE**



EDITO

Le CSE met en place **des activités et avantages variés**, mais comment savoir s'ils répondent aux besoins et attentes des bénéficiaires ? Les retours spontanés sont aléatoires et souvent peu représentatifs. L'organisation régulière de sondages et d'enquêtes auprès des bénéficiaires permet de **recueillir des informations sur les souhaits**, mais aussi d'améliorer les services. L'autre avantage de ces enquêtes est de **rester connecté avec son public** en ayant l'assurance de prendre les bonnes décisions. Faire une enquête n'est cependant pas toujours aisé : voici donc un template facile à suivre et à dupliquer pour **créer et diffuser vos enquêtes auprès des bénéficiaires**.



POURQUOI UNE ENQUÊTE ET QUELS SUJETS ABORDER ?



LES OBJECTIFS DE L'ENQUÊTE AUPRÈS DES BÉNÉFICIAIRES :

- **questionner votre politique et votre stratégie** de mandat d'élu CSE ;
- **comprendre les attentes et besoins** des bénéficiaires ;
- **mesurer la satisfaction** concernant les avantages et services actuels ;
- **identifier ce qui peut être amélioré** ;
- **améliorer** le dialogue social dans l'entreprise.



LES SUJETS À ABORDER

- **une évaluation de la satisfaction** générale quant aux actions du CSE ;
- **des questions spécifiques** sur chaque avantage proposé ;
- **un avis sur la communication** du CSE et l'accès aux avantages ;
- **des questions ouvertes** pour inciter aux commentaires libres et permettre les suggestions d'amélioration.

EN FIN DE QUESTIONNAIRE, INSÉRER DES QUESTIONS DÉMOGRAPHIQUES (ÂGE, SEXE, CATÉGORIE D'EMPLOI, ANCIENNETÉ...) POUR SEGMENTER LES RÉPONSES ET AVOIR UNE PHOTOGRAPHIE PLUS PRÉCISE.



CONSEILS POUR UNE ENQUÊTE RÉUSSIE



Privilégiez l'anonymat pour obtenir des réponses plus sincères et plus objectives.

Évitez aussi les questions qui permettent d'identifier trop facilement le répondant.



Bannissez les enquêtes trop longues, pour ne pas décourager les collaborateurs.



Posez les questions de manière claire et concise, avec des mots simples qui s'adressent à tous les salariés, quel que soit leur statut.



Renouvelez une même enquête régulièrement (une fois par an ou tous les deux ans) afin d'en comparer les résultats et mesurer les évolutions.



Donnez une date limite de réponse et faites des rappels aux non-répondants.



Sélectionnez vos questions selon leur pertinence et leur valeur ajoutée au regard de vos objectifs.



Attention aux questions trop ouvertes ou trop fermées qui risquent de ne pas apporter grand-chose :

- Les questions ouvertes (libre expression) sont plus difficiles à traiter et à synthétiser, limitez leur nombre.
- Les questions fermées (réponse par oui ou non) ne permettent pas une analyse fine : préférez des échelles de valeur (par exemple de 1 pour « pas du tout » à 10 pour « énormément »).



Laissez une section commentaires de sorte que les collaborateurs suggèrent des axes d'amélioration concrets.



Communiquez largement sur votre enquête pour avoir le maximum de répondants :

- Diffusez via les canaux internes (intranet, e-mail, newsletter...);
- Utilisez les panneaux d'affichage pour les salariés peu connectés à un ordinateur ;
- Exploitez les possibilités d'une application mobile, plus ludique et accessible.

NOTRE TEMPLATE D'ENQUÊTE BÉNÉFICIAIRE

Voici un modèle d'enquête classique à dupliquer ou améliorer selon vos besoins.

Dans le cadre de l'amélioration continue de nos services et avantages, nous vous invitons à répondre à cette enquête. Vos réponses nous permettront de mieux comprendre vos besoins et attentes, et d'ajuster notre offre pour mieux vous satisfaire. Cette enquête ne prendra que quelques minutes de votre temps. Merci de votre participation !

SECTION 1 : QUI ÊTES-VOUS ?

1 Quelle est votre tranche d'âge ?

- Moins de 25 ans
- 25-34 ans
- 35-44 ans
- 45-54 ans
- 55 ans et plus

2 Depuis combien de temps bénéficiez-vous des avantages du CSE ?

- Moins d'un an
- 1-3 ans
- 3-5 ans
- Plus de 5 ans

3 Quelle est votre situation familiale ?

- Célibataire
- En couple sans enfant
- En couple avec enfants
- Famille monoparentale



SECTION 2 : COMMENT UTILISEZ-VOUS LES AVANTAGES DU CSE ?

4 Quels avantages du CSE avez-vous déjà utilisés ? (Cochez toutes les réponses pertinentes)

- Chèques cadeaux
- Subvention vacances
- CESU (Chèque Emploi Service Universel)
- Chèque Culture
- Chèque Lire
- Billetterie
- Autre : _____

Note : adaptez la liste aux avantages proposés par votre CSE !

5 À quelle fréquence utilisez-vous les avantages du CSE ?

- Régulièrement (au moins une fois par mois)
- Occasionnellement (quelques fois par an)
- Rarement (une fois par an ou moins)
- Jamais

Note : vous pouvez inclure un champ d'expression libre pour demander pourquoi cette fréquence.



SECTION 3 : VOTRE SATISFACTION AU SUJET DU CSE ET DES AVANTAGES

6 Quel est votre degré de satisfaction pour chaque avantage proposé par le CSE ?
Vous pouvez justifier votre choix dans la colonne “commentaires”.

Type d'avantage	Très satisfait	Satisfait	Moyennement satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait	Commentaires
Chèques cadeaux	●	●	●	●	●	
Subventions vacances	●	●	●	●	●	
Chèque Culture	●	●	●	●	●	
Chèque Lire	●	●	●	●	●	
Billetterie	●	●	●	●	●	
Chèque Domicile (CESU)	●	●	●	●	●	

Note : Là aussi, adaptez le tableau en fonction des avantages proposés par votre CSE.

7 Comment évalueriez-vous la diversité des avantages proposés par le CSE ?

- Très satisfaisante
- Satisfaisante
- Moyennement satisfaisante
- Peu satisfaisante
- Pas du tout satisfaisante

SECTION 4 : VOS BESOINS ET ATTENTES

8 Quel est votre degré de satisfaction pour chaque avantage proposé par le CSE ?

Vous pouvez justifier votre choix dans la colonne “commentaires”.

- Montant de chèques cadeaux plus élevé
- Subventions vacances plus intéressantes
- Participation employeur au CESU plus élevée
- Chèques Culture plus élevés
- Autre : _____

10 Comment trouvez-vous les procédures pour bénéficier des avantages du CSE ?

- Très simples
- Simples
- Moyennement simples
- Complexes
- Très complexes

12 Seriez-vous intéressé par des événements organisés par le CSE (sorties, ateliers, conférences) ?

- Oui, très intéressé
- Oui, intéressé
- Moyennement intéressé
- Peu intéressé
- Pas du tout intéressé

9 Quels nouveaux avantages souhaiteriez-vous voir proposés par le CSE ?

11 11. Pensez-vous que les avantages proposés par le CSE répondent bien à vos besoins et ceux de votre famille ?

- Tout à fait
- Plutôt
- Moyennement
- Peu
- Pas du tout



SECTION 5 : VOS SUGGESTIONS ET REMARQUES

13 Avez-vous des suggestions pour améliorer les avantages et services proposés par le CSE ?

15 Avez-vous des remarques ou des commentaires supplémentaires ?

14 Y a-t-il des avantages que vous n'avez pas utilisés ? Si oui, pourquoi ?

MERCI BEAUCOUP POUR VOTRE TEMPS ET VOS PRÉCIEUX RETOURS. VOS RÉPONSES NOUS AIDERONT À MIEUX RÉPONDRE À VOS ATTENTES ET À AMÉLIORER NOS SERVICES. N'HÉSITEZ PAS À NOUS CONTACTER POUR TOUTE QUESTION OU DEMANDE SUPPLÉMENTAIRE.

L'ÉQUIPE DU CSE





LES SOLUTIONS UP

UpCoop vous propose des solutions qui peuvent vous permettre de sonder vos bénéficiaires pour leur proposer la meilleure expérience possible... et bien plus !

Upkonnnect

UpKonnnect, c'est l'application mobile dédiée aux élus du CSE, un outil idéal pour maintenir le lien avec tous vos bénéficiaires. Publiez des contenus, engagez vos bénéficiaires et identifiez leur besoins via un outil de sondages, mettez en avant vos actions et événements et transmettez des infos-flashes !

DÉCOUVRIR UPKONNECT

Upcommunication

Profitez d'un outil intuitif et rapide à agencer pour partager toutes les informations utiles de votre CSE dans un site web dédié. Gagnez en visibilité, centralisez vos informations, valorisez vos actions, réunissez vos salariés avec un outil de gestion complète de vos prestations et ASC en ligne !

DÉCOUVRIR UPCOMMUNICATION

maviepro

Maviepro est là pour renforcer l'impact des élus sur la vie de leur entreprise grâce à a mobilisation massive des salariés.

L'application est au service des salariés et leur permet de suivre tout l'actualité de l'entreprise, s'informer sur leurs droits et s'impliquer dans les décisions.

DÉCOUVRIR MAVIEPRO

**VOUS VOULEZ EN SAVOIR PLUS
SUR NOS SOLUTIONS ET RECEVOIR
DES CONSEILS POUR OPTIMISER
VOS ACTIONS CSE ?**

PRENEZ RDV AVEC UN EXPERT