



Enquête satisfaction salariés

Pour mieux connaître la qualité du service rendu et les conditions de travail des intervenants à domicile, les organismes de services à la personne disposent de divers dispositifs (réglementaires ou non).

Parmi ces dispositifs, on trouve :

- Les instances représentatives du personnel,
- Les réunions d'équipe,
- Les temps de coordination entre intervenants et encadrants,
- Les visites de suivi à domicile,
- Les entretiens d'évaluation.

Certaines structures ont mis en place en complémentarité, une enquête satisfaction à destination des salariés.

Cette enquête leur a permis de sonder les salariés sur leur perception :

- De l'image de la structure,
- De l'organisation de la structure et du travail,
- De la qualité des services,
- De la gestion des ressources humaines.

La présente fiche propose un exemple d'enquête de satisfaction auprès des salariés à adapter en fonction de votre contexte d'intervention et des spécificités de votre organisation.

L'ENQUETE SATISFACTION DES SALARIES CONSTITUE UN LEVIER POUR :

- Reconnaître l'importance des rôles des salariés et la diversité de leurs missions,
- Prendre en compte les remontées terrain,
- Animer un collectif de travail,
- Définir et ajuster en continu une politique de ressources humaines,

- Impliquer les salariés dans la démarche qualité,
- Améliorer la qualité du service rendu au client.

PRECAUTIONS METHODOLOGIQUES

- Il vous appartient de déterminer une fréquence de diffusion (annuelle par exemple) pour établir des comparaisons dans le temps.
- En fonction de la taille de votre structure, vous pouvez sonder tous vos salariés ou seulement un échantillon.
- Si l'échantillon est significatif, il est possible d'analyser outre les évolutions des résultats dans le temps, l'évolution des résultats par catégorie de salariés (âge, ancienneté, ou encore lieu d'exercice de l'activité...) à condition d'avoir prévu de recueillir les données nécessaires dans le questionnaire.
- Les modalités de diffusion sont également à définir. Il peut s'agir d'un envoi papier, d'un email ; mais aussi d'une remise en main propre lors d'une réunion, les salariés pouvant alors remplir le document sur place, ce qui permet d'augmenter le taux de réponse.
- La formulation des questions et la forme du questionnaire doivent être adaptées au profil des salariés de la structure. Les salariés ne maîtrisant pas bien la lecture et l'écriture doivent être pris en compte. Cela peut par exemple être fait en laissant la possibilité aux salariés de répondre à plusieurs au questionnaire.
- Nous préconisons de garantir l'anonymat des répondants. Cependant, certaines structures laissent aux salariés la possibilité de renseigner s'ils le souhaitent un cartouche « nom/prénom ».

- Un retour d'information aux salariés sur les résultats agrégés de l'enquête est indispensable de même que d'être en capacité d'apporter des réponses concrètes sur les points identifiés comme étant à améliorer.

EXEMPLE DE TEXTE INTRODUCTIF AU QUESTIONNAIRE SATISFACTION SALARIE

Pour continuer à améliorer notre qualité de service et vos conditions de travail, nous vous proposons de remplir ce questionnaire. Vos réponses, qui resteront anonymes, nous permettront de savoir ce qui mérite d'être amélioré dans notre organisation.

Notez bien qu'il ne s'agit pas d'une évaluation de votre travail.

Nous ferons un bilan de cette enquête au cours d'une réunion dédiée.

EXEMPLE DE QUESTIONNAIRE SATISFACTION SALARIES

1. PERCEPTION DE L'IMAGE DU SERVICE				
Q1	Mon service a bonne réputation			
	Tout à fait d'accord	p	Plutôt d'accord	p
	Plutôt pas d'accord	p	Pas du tout d'accord	p
Q2	Les gens que je rencontre connaissent bien mon organisme			
	Tout à fait d'accord	p	Plutôt d'accord	p
	Plutôt pas d'accord	p	Pas du tout d'accord	p
Q3	Je suis optimiste sur l'avenir de mon organisme			
	Tout à fait d'accord	p	Plutôt d'accord	p
	Plutôt pas d'accord	p	Pas du tout d'accord	p

2. QUALITE PERCUE DE LA PRISE EN CHARGE				
Q4	Mon organisme est fortement attaché à satisfaire les clients			
	Tout à fait d'accord	p	Plutôt d'accord	p
	Plutôt pas d'accord	p	Pas du tout d'accord	p
Q5	Travailler pour mon organisme suppose d'être attentif à la qualité des services que l'on rend			
	Tout à fait d'accord	p	Plutôt d'accord	p
	Plutôt pas d'accord	p	Pas du tout d'accord	p
Q6	Les interventions sont suffisamment longues pour répondre aux besoins des clients			
	Tout à fait d'accord	p	Plutôt d'accord	p
	Plutôt pas d'accord	p	Pas du tout d'accord	p
3. ORGANISATION DU CADRE DE TRAVAIL				
Q7	Les temps de déplacements entre les interventions sont raisonnables			
	Tout à fait d'accord	p	Plutôt d'accord	p
	Plutôt pas d'accord	p	Pas du tout d'accord	p
Q8	Les remplacements s'organisent sans problème			
	Tout à fait d'accord	p	Plutôt d'accord	p
	Plutôt pas d'accord	p	Pas du tout d'accord	p
Q9	Les conditions d'hygiène et de sécurité au domicile des clients sont satisfaisantes			
	Tout à fait d'accord	p	Plutôt d'accord	p
	Plutôt pas d'accord	p	Pas du tout d'accord	p
Q10	Les équipements et matériels utilisés permettent de répondre aux besoins des clients			
	Tout à fait d'accord	p	Plutôt d'accord	p
	Plutôt pas d'accord	p	Pas du tout d'accord	p
Q11	Mon travail quotidien correspond à ce qui était prévu lors de mon embauche			
	Tout à fait d'accord	p	Plutôt d'accord	p
	Plutôt pas d'accord	p	Pas du tout d'accord	p
Q12	La coordination entre les salariés est satisfaisante (ex : référent			

	désigné ...)			
	Tout à fait d'accord	p	Plutôt d'accord	p
	Plutôt pas d'accord	p	Pas du tout d'accord	p
Q13	L'existence de procédure m'aide à la réalisation de mes tâches professionnelles			
	Tout à fait d'accord	p	Plutôt d'accord	p
	Plutôt pas d'accord	p	Pas du tout d'accord	p
4. MANAGEMENT, AMBIANCE DE TRAVAIL				
Q14	Les personnels d'encadrement sont fortement impliqués dans la recherche de la satisfaction des clients			
	Tout à fait d'accord	p	Plutôt d'accord	p
	Plutôt pas d'accord	p	Pas du tout d'accord	p
Q15	Les personnels d'encadrement sont à l'écoute des remarques que le leur transmettent			
	Tout à fait d'accord	p	Plutôt d'accord	p
	Plutôt pas d'accord	p	Pas du tout d'accord	p
Q16	J'ai la possibilité de m'exprimer auprès des encadrants pour poser des questions, alerter en cas de problème, résoudre des difficultés			
	Tout à fait d'accord	p	Plutôt d'accord	p
	Plutôt pas d'accord	p	Pas du tout d'accord	p
Q17	J'ai suffisamment de marge de manœuvre pour répondre aux besoins des clients			
	Tout à fait d'accord	p	Plutôt d'accord	p
	Plutôt pas d'accord	p	Pas du tout d'accord	p
Q18	L'ambiance de travail est bonne			
	Tout à fait d'accord	p	Plutôt d'accord	p
	Plutôt pas d'accord	p	Pas du tout d'accord	p
Q19	Mon travail est reconnu à sa juste valeur			
	Tout à fait d'accord	p	Plutôt d'accord	p
	Plutôt pas d'accord	p	Pas du tout d'accord	p

Q20	Je n'ai pas l'impression que ma vie personnelle empiète sur ma professionnelle				
	Tout à fait d'accord		ρ	Plutôt d'accord	ρ
	Plutôt d'accord	pas	ρ	Pas du tout d'accord	ρ
Q21	J'ai l'occasion de parler avec les autres intervenants à domicile				
	Tout à fait d'accord		ρ	Plutôt d'accord	
	Plutôt d'accord	pas	ρ	Pas du tout d'accord	
5. FORMATION ET INTEGRATION DES SALARIES					
Q22	Je dispose des compétences et connaissances me permettant de répondre aux besoins des clients				
	Tout à fait d'accord		ρ	Plutôt d'accord	
	Plutôt d'accord	pas	ρ	Pas du tout d'accord	
Q23	Je suis satisfait des formations proposées par mon service				
	Tout à fait d'accord		ρ	Plutôt d'accord	
	Plutôt d'accord	pas	ρ	Pas du tout d'accord	
Q24	L'intégration des nouveaux salariés est satisfaisante				
	Tout à fait d'accord		ρ	Plutôt d'accord	
	Plutôt d'accord	pas	ρ	Pas du tout d'accord	
6. INFORMATION, PARTICIPATION ET COMMUNICATION INTERNE					
Q25	Les informations que je reçois me permettent de savoir ce qui se passe dans mon service				
	Tout à fait d'accord		ρ	Plutôt d'accord	
	Plutôt d'accord	pas	ρ	Pas du tout d'accord	
Q26	Je suis informé des projets de mon service				
	Tout à fait d'accord		ρ	Plutôt d'accord	
	Plutôt d'accord	pas	ρ	Pas du tout d'accord	

Q27	Je connais mes droits et mes obligations en tant que salarié			
	Tout à fait d'accord	ρ	Plutôt d'accord	
	Plutôt d'accord pas	ρ	Pas du tout d'accord	
7. QUESTIONS FINALES				
Q28	En résumé, toutes les conditions sont réunies dans mon service pour que les besoins et attentes des clients soient satisfaits			
	Tout à fait d'accord	ρ	Plutôt d'accord	
	Plutôt d'accord pas	ρ	Pas du tout d'accord	
Q28	Avez-vous des remarques, des suggestions ou des commentaires à effectuer ?			
	<p><i>Facultatif :</i> Prénom et nom :</p>			

Conception : DGE
Réalisation : Sircom
Photos : @Adobe stock
2025

→ www.entreprises.gouv.fr

X    @DGEntreprises

#DGEntreprises