

# ENQUÊTES ET SONDAGES

## Le CSE est plus fort avec les salariés !

**Vous considérez que l'écoute de la direction n'est pas toujours à la hauteur ? En donnant régulièrement la parole, vous vous assurez d'une vraie proximité avec les salariés et renforcez la crédibilité de vos demandes à l'employeur. N'hésitez pas, vous aussi, à lancer votre propre enquête d'opinion.**

**L**e mandat d'élu, même de trois ou quatre années, passe vite et l'élection donne au CSE toute la légitimité légale pour assurer l'expression collective des salariés, raison d'être rappelée à l'article L. 2312-8 du Code du travail.

### Un droit d'expression collective

Votre registre d'intervention va d'ailleurs bien au-delà des seules réunions mensuelles ou bimestrielles avec la direction. Le CSE et ses élus interviennent tous les jours dans l'entreprise : les heures de délégation et la liberté de déplacement le rendent possible mais ce n'est pas tout. Votre budget de fonctionnement permet de prendre des initiatives parmi lesquelles la possibilité de donner régulièrement la parole aux salariés. Pourquoi s'en priver





Ronan Darchen, cofondateur d'Alinea



**Même si la direction a des réserves, elle a intérêt à soutenir votre enquête QVCT, car les données issues du sondage peuvent aider à prévenir les conflits, réduire le *turnover*, améliorer la satisfaction au travail, identifier les facteurs de stress ou de mal-être. Des salariés mieux écoutés et mieux accompagnés sont plus engagés. Cela se traduit souvent par une meilleure performance et image, en des temps où les entreprises disent rencontrer des difficultés de recrutement et de fidélisation. Ne faut-il pas commencer par interroger le travail, ses modalités d'exécution et son organisation ?**

alors que cela peut vous aider à disposer d'arguments quand il est question de conditions de travail ou de retours d'expériences quand vous les sonderez sur les activités sociales déployées ? Être un bon porte-parole suppose d'écouter ce que le collectif de travail nous dit. En réalisant une enquête, le CSE démontre qu'il est acteur et proactif, force de propositions pour imaginer des solutions organisationnelles, faire valoir les droits des salariés, alimenter les délégués syndicaux en vue des négociations. Réaliser un sondage, c'est engager une démarche participative qui peut améliorer la cohésion entre des salariés qui sont écoutés et impliqués, faire preuve de transparence quand

vous remontez les problèmes auprès de la direction. Il peut aussi s'agir d'une invitation à une meilleure coopération entre CSE, direction, managers et salariés.

#### **La direction peut-elle refuser votre enquête ?**

Le CSE est une instance représentative du personnel autonome : si le législateur vous veut indépendant de l'employeur et vous dote d'un budget à cet effet depuis 1982, c'est bien pour que vous puissiez prendre ce type d'initiative. La loi prévoit même que le comité ou la Commission santé, sécurité et conditions de travail (CSSCT) puisse recueillir des informations, analyser des situations de travail et solliciter l'avis des collaborateurs via divers moyens, dont des enquêtes ou questionnaires. Si l'employeur engage un sondage pour disposer d'un baromètre sur le climat social, celui du CSE ne fera pas double, car soyez certains que bien administrée, votre enquête apportera un angle de vue complémentaire si ce n'est contradictoire. De fait, la parole y sera plus libérée notamment quand il s'agit d'évaluer une politique de rémunération ou les facteurs de Risques psychosociaux (RPS).

Il n'existe donc pas de disposition légale permettant à la direction d'interdire une enquête du CSE et ses objections ne peuvent porter que sur les modalités de votre sondage. Par exemple, l'employeur peut vous refuser de communiquer sur les outils de l'entreprise et par conséquent, d'utiliser la messagerie professionnelle ou encore de passer dans les ateliers pour faire remplir à chaque salarié votre questionnaire sur le temps de travail.

Fort heureusement, une explication sur vos intentions et le cadrage de votre sondage lèveront la plupart du temps ces obstacles qui sont surtout la manifestation d'une crainte de l'impact de votre communication et des résultats qui sortiront de l'enquête. Des directions comprennent que le CSE est un excellent baromètre, plus fiable que

### EXTERNALISATION

#### **Encadrer la relation avec un éventuel prestataire**

Si vous faites appel à un institut de sondage ou à une plateforme en ligne, vous devez conclure un contrat définissant les rôles et obligations de chaque partie (article 28 du RGPD) : ce document précise la nature des traitements, la durée, les mesures de sécurité et la responsabilité en cas de fuite de données. Vérifiez l'hébergement des serveurs : idéalement en France ou dans l'Union européenne. Si les données sont traitées hors UE, assurez-vous de mettre en place des garanties (clauses contractuelles types, etc.) pour respecter le cadre du RGPD.

les enquêtes généralistes auxquelles les salariés répondent avec méfiance, peu convaincus que l'anonymat soit réel. Et si vous vous heurtez à une opposition farouche à cette déclinaison du dialogue social, des solutions existent quand même !

#### **Pourquoi lancer un sondage ?**

Les sondages du CSE ne visent pas principalement à recueillir des félicitations mais à vous donner une base solide pour vos actions ; que celles-ci relèvent de la politique sociale en matière d'activités sociales et culturelles (les salariés souhaitent-ils toujours que le CSE organise des voyages lointains et un arbre de Noël ou préfèrent-ils que le comité réoriente ses actions sur un soutien au pouvoir d'achat et des préoccupations environnementales ?), ou des conditions de travail (charge de travail, management...). L'exploitation de l'enquête sera une réelle aide à la prise de décision, que les positions des salariés confortent votre point de vue ou expriment une priorité que vous n'imaginiez pas. ▶▶



►► Les besoins ou difficultés sont plus faciles à exprimer au CSE qu'à sa direction : l'enquête offre un cadre anonyme et l'écrit permet de poser des mots sur son ressenti. Quand la direction en réunion vous demande quel est le salarié qui pose cette question ou celui qui exprime ce point de vue, le sondage vous permet de répondre qu'il n'est pas seul et que la demande est collective. À l'heure du discours sur la Qualité de vie et des conditions de travail (QVCT), source de performance de l'entreprise et de bien-être professionnel, le président du comité devrait au contraire saluer votre initiative et l'implication des collaborateurs car ces enquêtes affichent souvent un taux de participation très élevé. Identifier les problèmes réels et non supposés est un enjeu fort pour le comité et, sans données objectives, le débat tourne en rond avec l'employeur, chacun affichant sa perception et sa légitimité pour dire qu'il connaît la réalité du terrain. Ce type de questionnaire est un

élément utile pour un diagnostic partagé car il va recueillir des données fiables sur le vécu des salariés et mettre en lumière les problématiques. Cela permet de dépasser les postures pour évaluer les difficultés remontées et prioriser les actions : vos informations sont chiffrées et contextualisées.

#### Ne pas oublier le RGPD

Parmi les précautions indispensables, il faut pouvoir garantir le respect de la confidentialité et la Réglementation sur la protection des données personnelles (RGPD). Lors d'un sondage, vous (ou votre prestataire) collectez des données personnelles. Le questionnaire et les résultats seront anonymisés y compris les *verbatim*, et vous devez informer, au préalable, les répondants de l'usage des informations que vous rassemblez. Cela concerne évidemment les entretiens, si votre enquête en prévoit, mais de manière générale et systématique l'ensemble de votre sondage. Les réponses ne doivent pas permettre

de remonter à l'identité du salarié ayant répondu.

La communication en amont de l'enquête est importante pour mobiliser, rassurer et respecter les droits des salariés. Ainsi, vous expliquerez aussi la finalité de votre opération, la manière dont le sondage sera restitué et les conditions de conservation (ainsi que la durée) des informations collectées. Quand l'enquête est confiée à un prestataire, le CSE s'assurera naturellement qu'il se conforme aux obligations RGPD. Attention, le non-respect de ces obligations peut être un motif d'opposition de la part de l'employeur ou de contestation des salariés ayant répondu à l'enquête. La CNIL est déjà intervenue pour condamner un comité et une sanction financière est possible.

#### Soigner la conception du questionnaire

Pour éviter les critiques sur des questions orientées et accuser le CSE de manquer d'objectivité, il convient d'apporter le plus grand soin à votre rédaction.



**Votre registre d'intervention va d'ailleurs bien au-delà des seules réunions mensuelles ou bimestrielles avec la direction. Réaliser un sondage, c'est engager une démarche participative qui peut améliorer la cohésion entre des salariés qui sont écoutés et impliqués, faire preuve de transparence quand vous remontez les problèmes auprès de la direction. Il peut aussi s'agir d'une invitation à une meilleure coopération entre CSE, direction, managers et salariés"**

tion. Un questionnaire pertinent, concis renforce la crédibilité du sondage et n'oublie pas pour autant d'aborder les points dont on sait qu'ils fâchent ou sont clivants dans l'entreprise. Votre communication doit être irréprochable

mais aussi percutante pour encourager la participation des salariés. Autrement dit, avant même de présenter votre questionnaire, il faut savoir donner l'objectif poursuivi, son utilité et les suites que vous envisagez.

Réaliser une enquête apparaît comme une évidence pour prendre le pouls du collectif, veiller au climat social en identifiant suffisamment tôt les difficultés ou les tensions vécues par les employés. Comment s'y prendre pour concevoir, diffuser et aboutir à un sondage efficace et utile ? Quels sont les pièges à éviter ? Faire appel à un professionnel sera-t-il un atout en plus de la commodité que représente l'externalisation de l'administration de l'enquête, et de l'analyse des résultats ?

Vous veillerez à choisir les « bonnes questions ». Commencez donc par éviter les doublons et les formulations ambiguës, optez pour des échelles de réponses claires allant du « tout à fait d'accord » au « pas du tout d'accord ». Vous alternerez aussi entre questions fermées et quelques questions ouvertes pour laisser la possibilité d'exprimer un ressenti plus nuancé. Des espaces d'expression libre sont plus difficiles à exploiter mais nécessaires : le répondant ne doit pas se sentir enfermé et doit pouvoir compléter ses réponses.

Attention à ne pas vouloir questionner sur tout ce qui vous passe par la tête

ou à aller sur trop de détails. Un questionnaire trop long décourage la participation. Mettez sur une durée de remplissage de 5 à 10 minutes. Le moment choisi pour diffuser votre sondage est stratégique et la planification est une dimension essentielle de votre réussite ou non... Évitez les périodes de congés comme de forte activité, communiquez en amont pour susciter l'intérêt voire l'impatience, programmez des rappels.

#### **Un sondage sur les facteurs de RPS ?**

Améliorer la Qualité de vie et les conditions de travail dans l'entreprise devrait être la priorité de tous les acteurs sociaux, l'employeur au premier chef puisque responsable d'une obligation de résultat en matière de santé et sécurité, mais aussi mobilisé pour une performance durable de l'entreprise qui ne va de pair qu'avec des salariés bien dans leur peau. Les enjeux humains, économiques et de réputation sont évidents. Avant de lancer un questionnaire, il faut déterminer avec précision la finalité de l'enquête. Voulez-vous mesurer l'état global du climat social ? Rechercher spécifiquement des signaux de risques psychosociaux ? Évaluer l'efficacité d'une politique QVCT déjà en place ? Identifier des leviers d'action prioritaires (organisation du travail, horaires, charge mentale, etc.) ? Ces interrogations guideront la construction du ►►

#### TÉMOIGNAGE

### **Le CSE Caisse d'Épargne IDF fait appel à Sondage CSE pour optimiser ses prestations**

© LinkedIn Catherine Gabriel

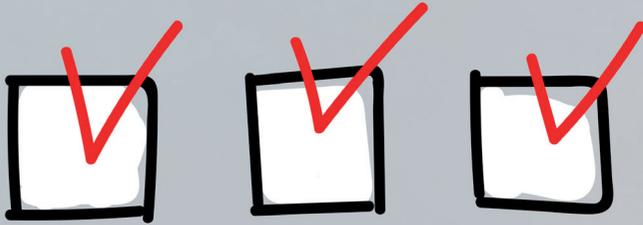


**Catherine Gabriel**  
CSE Caisse d'Épargne  
Île-de-France (75)

Le hashtag#CSECEIDF a organisé un sondage pour améliorer les prestations proposées aux 5 000 bénéficiaires. Les salariés ont été sollicités par e-mail via un lien qui leur a été adressé sur leur messagerie personnelle les 14 et 22 novembre derniers. Les retours de cette consultation furent nombreux. L'enquête d'opinion a été conduite par l'institut indépendant Sondage CSE et Jean-Philippe Hafayed qui a présenté les résultats le vendredi 1<sup>er</sup> mars 2024, lors de la réunion du hashtag#CSECEIDF. Les ouvrants droit

de l'instance ont globalement exprimé leur satisfaction quant à la qualité des informations diffusées, de l'accueil mais également du suivi des demandes. Ils ont aussi salué la simplicité des formalités et plus largement la qualité de la plupart des ASC proposées. Afin de prendre en compte leurs suggestions et continuer d'améliorer pour les mois et les années à venir les prestations du CSE, les élus se sont engagés à analyser l'ensemble des données et leurs nombreux commentaires libres. \* A.A.

\*Source Page LinkedIn Catherine Gabriel.



**Le CSE est une instance représentative du personnel autonome : si le législateur vous veut indépendant de l'employeur et vous dote d'un budget à cet effet depuis 1982, c'est bien pour que vous puissiez prendre ce type d'initiative. La loi prévoit même que le comité ou la Commission santé, sécurité et conditions de travail (CSSCT) puisse recueillir des informations, analyser des situations de travail et solliciter l'avis des collaborateurs via divers moyens, dont des enquêtes ou questionnaires"**

INSTITUT DE SONDAGE

## Cinq avantages majeurs

- 1. Une crédibilité renforcée** : un intervenant externe apparaît plus impartial aux yeux des salariés mais aussi de la direction.
- 2. Une confiance accrue** : si la démarche est portée par un tiers de confiance, les participants sont plus enclins à répondre sincèrement, réduisant les non-réponses.
- 3. Un gain de temps** : le professionnel gère les questionnaires, les relances, la collecte et le traitement des données. Vous n'avez pas à mobiliser des élus en interne.
- 4. Une expertise technique** : il dispose des outils (plateformes de sondage, logiciels statistiques).
- 5. Une analyse approfondie** : corrélations, segmentation par population, comparaison dans le temps ou avec d'autres entreprises du même secteur.

► questionnaire et les analyses à réaliser. Même si la direction a des réserves, elle a intérêt à soutenir votre enquête QVCT, car les données issues du sondage peuvent aider à prévenir les conflits, réduire le *turnover*, améliorer la satisfaction au travail, identifier les facteurs de stress ou de mal-être. Des collaborateurs mieux écoutés et mieux accompagnés sont plus engagés. Cela se traduit souvent par une meilleure performance et image, en des temps où les entreprises disent rencontrer des difficultés de recrutement et de fidélisation. Ne faut-il pas commencer par interroger le travail, ses modalités d'exécution et son organisation ?

### Exploiter et restituer les résultats

Le CSE peut se sentir de taille à réaliser seul son investigation. Mais sachez également qu'il existe des instituts de son-

dage professionnels qui se consacrent aux CSE et syndicats. Ce sont des experts pour la préparation des travaux du comité auxquels vous pouvez faire appel. Dans tous les cas, il faut analyser les résultats de l'enquête avec rigueur, extraire des indicateurs clés puis partager les conclusions. Prévoyez une restitution en réunion plénière du CSE et un support visuel que vous partagerez : l'employeur ne peut pas vous le refuser. Enfin, le sondage n'est qu'un moyen de mettre le sujet au premier plan et qu'une étape pour le traiter : proposer un plan d'action ! Sans mise en place d'actions concrètes, l'enquête risque de perdre de sa crédibilité. Votre restitution doit se conclure par des pistes d'amélioration et vous saurez dire si l'employeur s'en saisit ou non. Quant aux salariés, valorisez leur participation avec un mot de remerciement, le partage d'une synthèse et l'engagement que leur parole ne restera pas sans suivi. ■