

## Chèque Service

### Questionnaire de satisfaction

Ce questionnaire a pour but de mesurer votre satisfaction quant aux prestations de Chèque Service. Votre participation est très importante afin de permettre à Chèque Service d'améliorer ses prestations.

Vous avez été sélectionné-e aléatoirement parmi près de 4'000 clients. DataDoxa vous garantit l'anonymat de vos réponses; Chèque Service ne pourra identifier aucun répondant.

*Si vous ne savez pas ou ne voulez pas répondre à l'une des questions, passez simplement à la suivante.*

*Merci d'avance !*

#### L'image de Chèque Service

**Q01** : Où avez-vous entendu parler de Chèque Service ? *Plusieurs réponses possibles, cochez ce qui convient*

- Dans la presse
   
  Par des connaissances
   
  Par un-e employé-e  
 Par une mairie ou un service social
   
  Par Internet
   
  Par une publicité dans un bus TPG  
 Autre, précisez svp : \_\_\_\_\_

**Q02** : Quelle est l'importance des raisons suivantes dans votre choix d'utiliser Chèque Service ?

	Pas important du tout	Peu important	Important	Très important
Pour gagner du temps	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pour simplifier les démarches administratives	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pour permettre à mon employé-e de bénéficier des assurances sociales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pour me mettre en conformité légale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pour répondre à la demande de mon employé-e	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Autre raison, précisez svp : _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Q03** : Que pensez-vous du site web de Chèque Service, [www.chequeservice.ch](http://www.chequeservice.ch) ?

	Je ne sais pas	Insatisfait-e	Plutôt insatisfait-e	Plutôt satisfait-e	Satisfait-e
Le site web est convivial	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le site web est simple d'utilisation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le site web est complet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## La communication

**Q04 :** Comment communiquez-vous avec Chèque Service ?

	Jamais	Rarement	Souvent
Par courrier postal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Par téléphone	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Par e-mail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Q05 :** Comment jugez-vous la qualité de vos communications avec Chèque Service ?

		Je ne sais pas	Insatisfait-e	Plutôt insatisfait-e	Plutôt satisfait-e	Satisfait-e
La <u>rapidité</u> avec laquelle Chèque Service répond à vos...	courriers postaux	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La <u>qualité</u> des réponses à vos...		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La <u>rapidité</u> avec laquelle Chèque Service répond à vos...	téléphones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La <u>qualité</u> des réponses à vos...		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La <u>rapidité</u> avec laquelle Chèque Service répond à vos...	e-mails	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La <u>qualité</u> des réponses à vos...		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La <u>qualité des conseils</u> qui vous sont donnés		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La qualité de la <u>gestion des évènements ponctuels</u> comme la maladie, la maternité, les accidents ou les changements d'employé-e		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## La documentation

**Q06 :** Comment jugez-vous la qualité des documents suivants de Chèque Service en termes de clarté et de simplicité ?

	Je ne sais pas	Insatisfait-e	Plutôt insatisfait-e	Plutôt satisfait-e	Satisfait-e
« Ce que fait Chèque Service »	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le formulaire d'adhésion	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le calcul des charges	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Je ne sais pas	Insatisfait-e	Plutôt insatisfait-e	Plutôt satisfait-e	Satisfait-e
Le chéquier	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La facture d'avance	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le décompte de charges	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Q07 :** D'après ce que vous en savez, votre employé-e est-il(elle) satisfait-e des documents que Chèque Service lui a adressés par votre intermédiaire ?

- Je ne sais pas       Insatisfait-e       Plutôt insatisfait-e       Plutôt satisfait-e       Satisfait-e

### **Contrat de travail**

**Q08 :** Quel type de déclaration de salaire avez-vous choisie ?

- Le chéquier       La déclaration automatique

**Q09 :** Êtes-vous satisfait-e de cette déclaration de salaire ?

- Insatisfait-e       Plutôt insatisfait-e       Plutôt satisfait-e       Satisfait-e

**Q10 :** Combien de vos employé-e-s cotisent à la LPP (2<sup>ème</sup> pilier) ?

- Je ne sais pas       Aucun       1       2       3+

### **Satisfaction en général**

**Q11 :** Au final, diriez-vous que vous êtes satisfait-e des prestations de Chèque Service ?

- Insatisfait-e       Plutôt insatisfait-e       Plutôt satisfait-e       Satisfait-e

**Q12 :** Recommanderiez-vous Chèque Service à un-e ami-e ?

- Non       Oui

### **Informations signalétiques**

*Afin de pouvoir analyser les résultats de manière optimale, nous aurions besoin d'une série d'informations signalétiques à votre sujet.*

*Nous vous sommes très reconnaissants de votre participation et vous rappelons que nous vous garantissons l'anonymat de vos réponses.*

**Q13 :** Genre :

- Femme       Homme

**Q14 :** Âge ?

- moins de 30 ans       de 30 à 50 ans       de 51 à 64 ans       65 ans ou plus

**Q15 :** Vous êtes ...

- Résidant permanent à Genève       Résidant temporaire à Genève

**Q16** : J'ai recours à Chèque Service ...

- Depuis moins d'un an       Depuis 1 ou 2 ans       Depuis plus de 2 ans

**Q17** : Combien d'employé-e-s inscrits chez Chèque Service avez-vous en ce moment ?

- 1       2       3+

**Q18** : Quel(s) type(s) d'activité(s) sont réalisées par votre(vos) employé-e(s) ?

*Plusieurs réponses possibles, cochez ce qui convient*

- Garde d'enfant(s)     Travaux ménagers     Travaux de jardinage     Garde de personne(s) âgée(s)  
 Autre, précisez svp : \_\_\_\_\_

**Q19** : Quelqu'un vous assiste-t-il dans vos démarches avec Chèque Service ?

- Non       Oui, un parent/une connaissance       Oui, un-e assistant-e social-e  
 Oui, un avocat/une fiduciaire  
 Oui, une autre personne, précisez svp : \_\_\_\_\_

**Remarques et suggestions**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Un grand merci pour votre participation !