

SYNDICAT NATIONAL DE L'ENCADREMENT ET DES TECHNICIENS DES ORGANISMES DE SECURITE SOCIALE ET ASSIMILES

INC du 6 Novembre 2014 Baromètre Social Institutionnel - Notre analyse

La démarche du BSI mise en place par l'employeur depuis 2009 est fort utile par la profondeur de l'analyse multicritères, la mise en avant des évolutions des différents indicateurs, incluant des facteurs liés à la santé au travail. Par ailleurs, le maintien de la stabilité de la méthode conforte dans l'intérêt des résultats.

Un taux de participation de 47% sur un panel de 29.322 agents est tout à fait satisfaisant.

Cela nous permet de mettre en avant des points d'amélioration et de vigilance sur différents plans:

1. Le niveau de satisfaction globale des salariés est en baisse de 1%, avec 37% peu ou non satisfaits en moyenne sur les critères du baromètre.
Cela touche de manière plus prononcée les Branches Famille et du Recouvrement, les baisses respectives étant de 4% et de 7%.
2. Sur le critère générique de fierté d'appartenance à la Branche d'activité et à la Sécurité sociale, la perception est largement positive à 72% et dépasse de 1% le standard indiqué par l'Institut BVA.
Cela constitue fort heureusement un socle important pour les salariés, face à une perception de manque de reconnaissance dans le travail et une charge de travail estimée excessive, pour 62% des salariés. A noter que cette fierté d'appartenance baisse en moyenne de 20 points entre 1 an et 30 ans d'ancienneté.
3. Par contre, selon les critères différenciateurs, le niveau de satisfaction est inversement proportionnel à l'ancienneté, plus particulièrement sur des emplois en front office du coeur de métier, à savoir la gestion des situations clients et en intervention sociale. Le lien peut être établi avec l'indicateur relatif à la perception de mécontentement grandissant et important des usagers.
4. Sur les critères liés aux conditions de travail, l'insatisfaction de la majorité des salariés touche des éléments fondamentaux, telles la rémunération, la perception de la reconnaissance, les possibilités d'évolution professionnelle, l'organisation du travail et la possibilité de développer ses compétences.
S'agissant néanmoins des conditions matérielles de travail comme l'environnement physique et les avantages sociaux, le niveau de satisfaction est globalement positif pour la majorité d'entre eux.
5. Par référence à la taille des organismes, plus les structures sont grandes, moins les agents sont satisfaits des conditions de travail. Cela mène à réfléchir de ce fait aux conséquences de fusions, régionalisations menées depuis quelques années, sur les conditions de travail et la santé des salariés.
6. Sur la perception d'évolution du travail, celle sur sa variété est en baisse depuis 2009 de près de 5 points, à 72%. Nous constatons qu'au cours des cinq dernières années, des modes d'organisation privilégiant la spécialisation et la mutualisation s'inscrivent dans des processus d'industrialisation de la production, dans la vague du nouveau management public, connu sous l'appellation angliciste de *lean production*. Il est à souligner que de telles organisations n'ont jamais privilégié les conditions de travail et la santé des salariés.
7. Concernant les relations hiérarchiques, plus particulièrement dans le cadre des entretiens annuels, il y a une perception moins favorable sur l'allocation de moyens et sur la prise en compte des souhaits d'évolution, notamment chez les plus anciens et dans les grands organismes.
8. Autres éléments d'appréciation, en lien avec la reconnaissance : il y a une insatisfaction chez la majorité des salariés quant au niveau de reconnaissance et à la clarté des règles d'attribution des mesures individuelles de rémunération.
9. En matière de formation professionnelle, 23% des salariés n'ont bénéficié d'aucune formation depuis 3 ans, cela n'ayant pas été proposé pour 34% d'entre eux. Cela ne répond pas au socle minimal relatif à l'adaptation aux postes de travail, ces derniers évoluant nécessairement sur 3 ans.
10. Concernant la santé au travail, 37% des salariés ont un sentiment de stress important ; les principales raisons étant liées aux facteurs énoncés, notamment le sentiment de manque de reconnaissance au travail, une charge de travail excessive et une difficulté à pouvoir réaliser un travail de qualité.