

Baromètre social institutionnel

Synthèse des résultats nationaux

Juillet 2009

Dans le cadre d'une démarche visant à orienter les actions et politiques de ressources humaines en fonction du ressenti des agents, l'UCANSS a souhaité mettre en place un baromètre social institutionnel auprès d'un large échantillon d'agents des différentes branches.

Ce baromètre doit permettre de disposer d'informations précises sur l'opinion des agents à l'égard :

- de leur cadre de travail et environnement professionnel
- des politiques et outils de ressources humaines
- de la communication interne
- de leur avenir professionnel

Outre les thématiques nationales, chaque branche et chaque organisme ont la possibilité d'ajouter au questionnaire commun quelques questions spécifiques sur des problématiques qui leur sont propres.

L'enquête 2009 a été réalisée par Internet du 6 avril au 15 mai, chaque agent concerné pouvant se connecter au questionnaire hébergé sur le site de BVA grâce à un mot de passe individuel et anonyme distribué de manière aléatoire.

En 2009, plus de 55 000 agents de 130 organismes des différentes branches ont eu la possibilité de participer à l'enquête : 26 599 agents ont répondu, soit un taux de retour global de 48%. Les résultats nationaux ont été redressés au regard des effectifs par région et par branche ainsi que pour chaque branche sur des critères de sexe, ancienneté dans l'institution, niveau de classification et taille de l'organisme de manière à être représentatifs de la population de référence.

Cette synthèse présente les principaux enseignements nationaux de l'étude. Nous analyserons en particulier les résultats en fonction du standard BVA (issu d'enquêtes réalisées dans le secteur public) et les écarts par branche afin d'identifier en fonction de ces informations les principaux axes de progrès en matière de ressources humaines.

I - Le travail au quotidien

• Une satisfaction globale au travail nuancé

Interrogés sur leur travail actuel, les agents expriment un niveau de satisfaction globale nuancé, en net retrait du standard BVA : 63% des agents s'estiment satisfaits de leur travail actuel (seuls 9% étant très satisfaits), plus du tiers (36%) se déclarant insatisfait. Par rapport au standard BVA, la proportion d'agents satisfaits est en retrait de 15 points.

Ce constat global ne doit pas masquer des disparités en fonction du profil de l'agent : les plus satisfaits étant les agents de moins d'un an d'ancienneté et de 1 à 4 ans d'ancienneté (respectivement 89% et 76% de satisfaits) ainsi que les managers (74%), les agents des fonctions supports (71%), informatique (72%) et le personnel médical et paramédical des établissements (72%).

Par branche, on relèvera également que la branche recouvrement se situe en net retrait des autres branches (seulement 50% de satisfaits / 68% pour la branche retraite, 65% pour la branche maladie et 64% pour la branche famille).

• L'analyse détaillée de la satisfaction au travail :

- Un équilibre vie professionnelle – vie privée et une ambiance de travail valorisés

D'une manière détaillée, les points les plus valorisés par les agents concernent leurs horaires de travail (91% de satisfaits), les relations avec les collègues, l'équilibre vie professionnelle-vie privée et les relations avec le supérieur hiérarchique (respectivement 86%, 78% et 75% de satisfaits). Ces taux de satisfaction sont conformes voire supérieurs aux standards BVA.

- Mais des scores en retrait sur la nature et le contenu du travail, les possibilités de formation, la possibilité de développer ses compétences, l'organisation du travail, les possibilités d'évolution professionnelle et la rémunération

	% de satisfaits	
	Ensemble des branches	Standard BVA
Nature et contenu du travail	70%	81%
Possibilités de formation	49%	60%
Possibilités de développer ses compétences	42%	63%
Organisation du travail au sein de l'organisme	39%	56%
Possibilités d'évolution professionnelle	28%	48%
Rémunération	26%	40%

En termes de branche d'appartenance, les branches maladie et famille se caractérisent par des scores proches et relativement homogènes à la moyenne nationale.

La branche retraite obtient des scores plus valorisés sur les dimensions de rémunération (35% de satisfaits, + 9 points par rapport à l'ensemble des branches), d'avantages sociaux (69%, + 8 points), d'organisation du travail au sein de l'organisme (43%, + 4 points), de nature et contenu du travail (74%, + 4 points).

En revanche, la branche recouvrement se situe en retrait sur la plupart des dimensions testées : organisation du travail (28% de satisfaits, - 11 points), nature et contenu de travail (61% de satisfaits, - 9 points), équilibre vie professionnelle vie privée (70%, - 8 points), possibilités de formation (49%, - 6 points).

Si l'analyse par branche laisse ainsi apparaître des différences, la taille de l'organisme ne constitue pas sur ce point un critère de différenciation fort.

Enfin en termes de profils d'agents, le taux de satisfaction tend à baisser de manière importante auprès des agents ayant plus de 5 ans d'ancienneté (59% de satisfaits chez les plus de 20 ans d'ancienneté / 89% auprès des moins d'un an d'ancienneté).

• Un travail perçu comme varié mais pas toujours motivant

La charge de travail est jugée importante par 76% des agents, 23% l'estimant même trop importante (36% au sein de la branche recouvrement). Cette perception n'entache pas comme nous l'avons vu un niveau de satisfaction relativement élevé quant à l'équilibre vie professionnelle – vie privée.

Dans le contenu, si le travail est perçu comme varié par 76% des agents (soit un score conforme au standard BVA), seuls 56% l'estiment motivant (-21 points par rapport au standard BVA). Sur ce point ce sont les agents de plus de 5 ans d'ancienneté et ceux de niveau 2 qui sont les moins satisfaits.

• **Un sentiment de fierté d'appartenance assez élevé que ce soit au niveau de l'organisme, de la branche et de la sécurité sociale**

Un peu plus des 2/3 des agents se déclarent fiers de travailler dans leur organisme, au sein de leur branche ou de la sécurité sociale (sans que l'on relève de différences significatives sur ces trois niveaux d'appartenance).

La fierté de travailler dans sa branche est plus élevée au sein de la branche Famille (76% / 70% sur l'ensemble des branches) ; la fierté de travailler à la sécurité sociale est quant à elle plus marquée dans la branche retraite (75%, + 8 points).

• **Une relative facilité à s'adapter aux évolutions ressenties dans son travail**

Au cours des dernières années, une très large majorité d'agents (81%) a ressenti des évolutions dans son travail sans qu'ils aient noté de difficultés notables à s'y adapter : 62% s'accordent pour dire que leur travail a évolué et qu'ils n'ont pas connu de difficultés d'adaptation (contre 20% qui déclarent avoir eu des difficultés).

Reste que depuis un an, une forte proportion d'agents ressent une dégradation quant à la nature et au contenu du travail (44%), l'organisation du travail de l'équipe (43%), l'ambiance de travail dans le service (39%) et surtout la charge de travail (60%). Le sentiment d'amélioration reste nettement en retrait (de 10% à 24% selon la dimension considérée). Le sentiment de dégradation est davantage souligné par les agents de la branche recouvrement et ceux travaillant dans des petits organismes. Les opinions sont plus homogènes en termes de niveau de classification (à l'exception des agents de niveau 1 qui ont une perception plus négative).

• **Une relative stabilité des conditions de travail dans les relations avec le public**

Les agents déclarant être fréquemment en contact avec le public que ce soit par téléphone, en accueil physique ou par des déplacements terrain (64%), ne relèvent pas majoritairement de détérioration dans leurs relations de travail avec le public (26% contre 13% qui notent une amélioration).

A noter toutefois une tendance nettement plus négative au sein de la branche recouvrement : près d'un agent sur 2 en contact avec le public (45%) ressent une dégradation des conditions de travail avec le public.

Si des difficultés spécifiques dans le contact avec le public sont ressenties par 61% des agents, il s'agit le plus souvent de difficultés ponctuelles (52% déclarent avoir de temps en temps des difficultés contre 9% régulièrement). Les difficultés citées tiennent à des situations de mécontentement des usagers (84%), à un manque de temps pour traiter les demandes (59%), à des situations d'incivilité ou d'agressivité (52%).

II - Le fonctionnement du service et le management direct

• **Des opinions partagées sur le fonctionnement du service**

Si l'on s'intéresse au fonctionnement du service, les opinions des agents apparaissent plutôt partagées quant à la qualité de la coordination et le travail avec les autres services, à l'équité dans la répartition des tâches et au sentiment d'être suffisamment associé(e) aux projets (environ un agent sur deux a une vision positive de son service sur ces différents points, soit un niveau homogène au standard BVA).

La qualité de la coopération et de l'entraide est mieux appréciée (65% d'avis positifs). En revanche, seuls 32% des agents estiment que l'information circule bien au sein du service (soit - 6 points par rapport au standard BVA).

Il est intéressant de remarquer que la perception du fonctionnement du service varie peu en fonction de la taille de l'organisme.

• Le supérieur hiérarchique direct bénéficie plutôt d'une bonne image malgré des réserves sur sa capacité à accompagner les changements et à dire régulièrement ce qu'il pense de la qualité et de l'efficacité du travail

D'une manière générale, les agents ont une bonne perception de leur supérieur hiérarchique direct en particulier sur sa capacité à faire confiance (78% d'accord), sa disponibilité (70%), et son soutien en cas de difficultés (65%).

En revanche, à peine plus d'un agent sur deux estime que son supérieur hiérarchique direct l'accompagne dans les changements, l'aide à progresser (respectivement 56% et 54% d'accord) et seulement 46% qu'il lui dit régulièrement ce qu'il pense de la qualité et de l'efficacité de son travail (sur ce point, le score est en retrait de 10 points par rapport au standard BVA).

On relèvera que ces perceptions sont homogènes en fonction de la branche ; elle tend en revanche à décroître auprès des agents ayant plus de 5 ans d'ancienneté.

Auprès des managers, la perception de la direction de l'organisme est plutôt positive malgré des réserves sur la prise en compte de leurs avis et suggestions (56% d'accord) et surtout le niveau de moyens humains mis à disposition pour atteindre les objectifs (seulement 36% des managers estiment que ces moyens sont suffisants).

III - Les outils de ressources humaines

• Une bonne perception du déroulement de l'entretien annuel d'évaluation mais des réserves quant à son utilité

L'entretien annuel d'évaluation bénéficie d'une perception positive quant à son déroulement : 88% des agents déclarent avoir eu un entretien au cours des 12 derniers ; cet entretien a donné lieu dans 95% des cas à la fixation d'objectifs qui ont été jugés clairs, adaptés à la fonction et atteignables (respectivement 90%, 87% et 78% d'accord sur ces points). En revanche, seul un agent sur deux (46%) estime que les objectifs fixés sont motivants.

L'entretien lui-même a donné lieu à un véritable échange avec le supérieur hiérarchique et a permis d'aborder de manière satisfaisante le bilan de l'activité, les objectifs de travail, les besoins en formation et les éventuelles difficultés (de 72% à 81% d'avis positifs). En revanche, la discussion a été jugée moins satisfaisante s'agissant des souhaits d'évolution, du fonctionnement du service et de ses préoccupations (environ 60% d'avis positifs).

Si le déroulement de l'entretien est donc perçu de manière plutôt positive, les avis sont assez partagés sur son utilité : seulement 55% des agents ayant eu un entretien au cours de l'année écoulée estiment qu'il a été utile (- 7 points par rapport au standard BVA). Au sein de la branche recouvrement cette proportion tombe à 51% ; elle est également en retrait chez les agents de plus de 20 ans d'ancienneté (59%) et dans les métiers du contrôle (49%), de la régulation médicale (49%) et de la production (52%).

• Les formations suivies ont largement répondu aux attentes des agents

En termes de taux d'accès à la formation, les résultats du baromètre apparaissent nettement positifs puisque 75% des agents déclarent avoir suivi au moins une formation au cours des 3 dernières années (56% standard BVA).

Dans la majorité des cas, il s'agit d'une formation demandée par l'organisme et qui répond avant tout à une logique d'adaptation aux évolutions de son emploi (67%), loin devant une logique de développement personnel (30%).

Quant aux raisons de non suivi de formations, elles tiennent avant tout au fait qu'on n'en a pas proposé aux agents (39%) devant le manque d'adaptation des formations à la demande (24%).

Enfin, une forte majorité d'agents estime que les formations suivies étaient adaptées à ses besoins professionnels (83%), ont correspondu à ses attentes (74%) et lui ont permis de progresser dans son travail (69%). Ces scores sont très proches du standard BVA.

En termes de branche, les opinions sont plus positives au sein de la branche famille et en retrait au sein du recouvrement. Les agents de niveau 2 et ceux des métiers du contrôle et de la production ont une opinion moins positive des formations.

En revanche, les perceptions sont homogènes en fonction de l'ancienneté de l'agent.

Enfin, si les agents connaissent de nom les dispositifs DIF, CIF et VAE (respectivement 83% 76% et 66% de notoriété), peu d'entre eux les ont déjà utilisés (12% pour le DIF mais seulement 3% et 2% pour le CIF et la VAE).

• Un compte épargne temps encore peu utilisé

Le taux de possession d'un compte épargne temps se situe à un niveau global de 7%, avec des scores nettement plus élevés chez les managers (18%) et dans le métier de la régulation médicale (13%), la principale raison d'ouverture du compte épargne temps tenant à la difficulté à prendre ses journées de congés.

• Des éléments de rémunération assez mal connus et jugés très peu motivants

Les éléments de rémunération inscrits dans la convention collective sont assez mal connus des agents : seuls 43% déclarent les connaître très bien ou assez bien (dont seulement 11% très bien). Cette connaissance croît avec l'ancienneté et le niveau hiérarchique ; elle est en revanche homogène en fonction de la branche.

Assez mal connus, les éléments de rémunération sont très souvent jugés peu motivants : seuls 19% s'accordent à estimer que ces éléments sont motivants. Les agents de moins de 5 ans d'ancienneté et ceux de la branche retraite sont plus positifs que la moyenne (44% d'avis positifs chez les moins d'un an d'ancienneté, 30% chez les 1 à 4 ans d'ancienneté et 26% au sein de la branche retraite). A l'inverse, le score n'est que de 14% chez les agents de niveau 2.

Dans le même ordre d'idées et conformément à un taux de satisfaction relatif à la rémunération en net retrait du standard BVA, nombre d'agents ont le sentiment de ne pas être rémunérés à leur juste valeur par rapport au travail accompli, aux résultats (c'est-à-dire à l'atteinte des objectifs) et aux salariés exerçant un travail comparable en dehors de la sécurité sociale (de 23% à 29% de scores positifs sur ces dimensions).

On retrouve des scores un peu plus valorisés au sein de la branche retraite, chez les agents de niveau supérieur ou égal à 4 et dans les métiers de l'intervention sociale et de la régulation médicale.

Enfin, s'agissant de l'intéressement, le niveau d'information se situe à un niveau élevé (66% déclarent le connaître tout à fait ou plutôt), 79% des agents estimant participer personnellement à l'atteinte des objectifs liés à l'intéressement.

En revanche, les opinions sont plus partagées sur son caractère motivant (55% d'avis positifs avec des scores en retrait auprès des plus de 10 ans d'ancienneté et des niveaux 4, 5 et 6).

IV - L'information

• Un sentiment global d'information par l'organisme plutôt positif, des opinions plus en retrait sur l'information par la branche et l'UCANSS

Les agents s'estiment aujourd'hui plutôt bien informés par leur organisme (61% soit un score conforme au standard BVA), mais nettement moins bien par leur branche (45%) et l'UCANSS (32%).

Tendanciellement, l'information par l'organisme se situe plutôt en retrait dans la branche recouvrement, l'information par la branche étant jugée plus favorablement dans la branche famille (49%).

Au sein des petits organismes, l'information par l'UCANSS est perçue de manière plus positive (40% vs 32% sur l'ensemble), l'information par l'organisme étant en retrait (55% vs 61%).

En termes de profils d'agents, les 5 à 19 ans d'ancienneté sont moins nombreux à s'estimer bien informés par l'organisme. L'information par l'UCANSS obtient des scores plus forts dans les fonctions supports, de management et de régulation administrative.

Pour s'informer, les agents utilisent en priorité plusieurs sources d'information : l'Intranet (63%), les collègues et le bouche à oreille (56%), le responsable direct (50%), les réunions de service (47%). Les représentants du personnel et les syndicats sont quant à eux cités par 23%, le site de l'UCANSS par 11%.

Selon la branche d'appartenance, la hiérarchie des sources d'information varie : l'Intranet est beaucoup plus cité par les agents de la branche maladie, il l'est nettement moins dans les branches famille et recouvrement.

Le bouche à oreille est moins cité dans la branche maladie. Les réunions de services obtiennent des scores plus élevés auprès des agents de la branche retraite.

• Un déficit d'information ressenti sur l'offre de formation et les possibilités d'évolution professionnelle

Enfin sur les différents thèmes d'information mesurés dans le cadre du baromètre, les agents se déclarent assez mal informés sur les possibilités d'évolution au sein de leur organisme, les offres de formation et les possibilités d'évolution au sein de la sécurité sociale (respectivement 32%, 31% et 25% de bien informés), sujets sur lesquels le taux de satisfaction est, comme nous l'avons vu précédemment, en retrait.

Les scores sont un peu plus positifs quoique mitigés sur l'information relative aux résultats des négociations sociales, à la mise en œuvre du CPG et de la COG (de 40% à 47% de bien informés selon le thème). Enfin un peu plus d'un agent sur deux (53%) se sent bien informé sur les offres d'emplois du site de l'UCANSS.

En termes de profils, les agents de la branche famille se sentent mieux informés sur les offres d'emplois de l'UCANSS et la mise en œuvre de la COG mais moins bien sur les résultats des négociations sociales. Au sein de la branche recouvrement, les scores sont en retrait de la moyenne (à l'exception de la mise en œuvre de la COG), la branche maladie se situant dans la moyenne. Enfin, les agents de la branche retraite sont un peu plus nombreux à s'estimer bien informés sur ces thèmes.

V - Une direction de l'organisme perçue comme éloignée des préoccupations du terrain

La direction de l'organisme est souvent perçue comme éloignée des préoccupations du terrain (seuls 24% l'estiment proche des préoccupations du terrain) et peu encline à prendre en compte la dimension humaine dans ses décisions (seuls 28% d'avis favorables sur ce point).

Un peu plus d'un tiers des agents (37%) estime que la direction de leur organisme est attentive aux conditions de travail. Les résultats par branche sont assez proches, la branche famille se situant toutefois un peu au dessus de la moyenne.

On notera également que les opinions à l'égard de la direction sont plus positives dans les organismes de petite taille : dans ces organismes, 46% (contre 37% en moyenne) estiment que la direction est attentive aux conditions de travail.

Dans ce contexte, la qualité du dialogue social n'est pas perçue de manière positive : 28% des agents considèrent que la direction dialogue de manière constructive avec les représentants du personnel (45% pensant le contraire et 25% n'ayant pas d'avis sur la question). A noter qu'une proportion un peu plus élevée d'agents (35%) souligne que les instances de représentation du personnel dialoguent de manière constructive avec la direction.

VI - Un degré d'inquiétude assez élevé pour l'avenir

Dans le contexte actuel, les agents expriment un niveau d'optimisme assez faible par rapport à leur avenir professionnel : seuls 39% se déclarent optimistes quant à l'avenir de leur emploi actuel (- 7 points par rapport au standard BVA). Le niveau d'optimisme est très homogène si l'on considère l'avenir professionnel au sein de l'organisme, de la branche ou de la sécurité sociale (36% à 37% d'optimistes). L'optimisme est un peu plus élevé chez les agents des branches famille et retraite et un peu en retrait au sein de la branche recouvrement. Il est très corrélé à l'ancienneté de l'agent et à son statut.

*% d'optimistes sur leur avenir professionnel
au sein de la Sécurité sociale*

<i>Ancienneté à la sécurité sociale</i>	
Moins d'un an	81%
1 à 4 ans	63%
5 à 9 ans	42%
10 à 19 ans	39%
20 ans d'ancienneté	28%
<i>Niveau de classification</i>	
1	66%
2	33%
3	33%
4	41%
5	43%
6	53%

Ce sentiment de relatif pessimisme est corroboré par des perspectives d'évolution jugées faibles que ce soit au sein de l'organisme, des autres organismes de la branche d'appartenance ou d'une autre branche de la sécurité sociale (en moyenne 20% d'avis positifs sur ces points).

S'agissant de l'avenir, 36% des agents souhaitent changer d'activité à plus ou moins brève échéance (22% d'ici moins de 3 ans), 32% ne le souhaitant pas, tandis que 32% ne savent pas ou ne se sentent pas concernés. Les souhaits de changements d'activité sont plus élevés chez les agents les plus récents (43% pour les moins d'un an / 24% chez les plus de 20 ans d'ancienneté) et auprès des agents de niveaux 4, 5 et 6 (respectivement 42%, 45% et 44% de souhaits de changement d'activité).

Ces souhaits de changement d'activité se feraient en priorité au sein de l'organisme actuel (46% loin devant un autre organisme de leur branche (10%) et le secteur privé (10%)) et

répondraient à plusieurs aspirations : évoluer vers de nouvelles fonctions (64%), avoir une meilleure rémunération (62%), avoir un emploi plus motivant et intéressant (59%).

Pour évoluer et répondre à un souhait de changement d'activité, plus d'un tiers des agents (37%) déclare être prêt à effectuer une mobilité géographique dans le même département, 20% étant prêts à changer de région. L'ouverture à une mobilité géographique est plus marquée auprès des agents travaillant en Ile de France et chez les plus récents.

Enfin, seuls 62% des agents recommanderaient la sécurité sociale à un proche pour y travailler, 60% leur branche et 56% leur organisme.

Sur ce point, deux branches se distinguent de la moyenne : la branche recouvrement où les opinions exprimées sont moins positives, la branche retraite étant plus positive.

En termes de taille d'organisme, c'est au sein des organismes de taille moyenne que le taux de recommandation est le plus élevé.

On relèvera enfin une forte corrélation en fonction de l'ancienneté de l'agent au sein de la sécurité sociale : 93% des agents de moins d'un an d'ancienneté recommanderaient la sécurité sociale à un proche pour y travailler ; auprès des agents de plus de 20 ans d'ancienneté, ce score n'est que de 56%.

VII - Questions d'actualité

• Le plan cadre développement durable dont s'est dotée la Sécurité sociale est assez bien connu des agents : 66% en ont entendu parler, ce score ne devant pas cacher des différences en fonction de la branche (74% et 73% dans les branches retraite et maladie contre 58% dans la branche recouvrement et 45% dans la branche famille).

Le niveau de connaissance est également corrélé avec le niveau hiérarchique (niveau 1 : 40%, niveau 6 : 87%).

Globalement, 61% des agents estiment qu'un engagement fort de la sécurité sociale en faveur du développement durable peut modifier positivement son image (cette conviction est plus affirmée chez les agents de la branche retraite mais moins au sein de la branche maladie).

• Au niveau de l'organisme, l'engagement en faveur du développement durable n'est jugé fort que par 10% des agents, 51% estimant qu'il est moyen et 34% faible.

Concrètement, lorsque l'engagement de l'organisme en matière de développement durable est jugé moyen ou fort, c'est la mise en place d'actions en matière de gestion du papier qui est la plus citée (71%), devant la gestion des déchets (43%) et la gestion de l'eau et des énergies (29%).

• Dans le domaine social, 34% des agents ont noté la mise en place d'actions récentes en faveur de l'intégration des travailleurs handicapés et 24% en matière de santé au travail.

- La satisfaction à l'égard de la complémentaire santé est relativement positive même si des nuances doivent être apportées : si 60% des agents estiment satisfaisante la mise en place d'une complémentaire santé, 59% sont satisfaits du montant des cotisations et 59% du niveau de couverture offert. Ce score tombe à 52% s'agissant des informations reçues sur les prestations et 52% quant aux relations avec l'assureur.
- A titre personnel, 23% des agents envisagent de se constituer une complémentaire retraite à plus ou moins brève échéance (8% d'ici moins de 5 ans) tandis que 15% déclarent avoir déjà effectué cette démarche.

Au final, en fonction des résultats du baromètre, les principaux axes de progrès doivent porter sur :

- la possibilité de développer ses compétences et les possibilités d'évolution professionnelle
- la reconnaissance du travail par la hiérarchie et sa capacité à expliquer et accompagner les changements
- l'organisation du travail au sein du service
- l'information sur les formations proposées
- le suivi des suites de l'entretien annuel d'évaluation
- l'information et la communication interne émanant de la branche et de l'UCANSS