

# Baromètre social institutionnel

Synthèse des résultats nationaux  
34 557 répondants - 52% de participation

Juin 2012

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 mis en place depuis 2009 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 quelques questions spécifiques sur des problématiques qui leur sont propres.

L'enquête 2012 a été réalisée par Internet du 12 mars au 8 avril, 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 2012, 190 organismes faisant partie de l'échantillon national ont administré le questionnaire. Plus de 67 000 agents des différentes branches ont eu la possibilité de participer à l'enquête : 34 557 agents ont répondu, soit un taux de retour global de 52% au niveau national. 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 l'évolution des résultats depuis 2009, les écarts par branche et les principaux profils des agents qui se dégagent. Pour certains résultats, nous les analyserons par ailleurs en fonction du standard BVA : échantillon représentatif des salariés. Ces mises en perspectives permettront d'identifier les principaux axes de progrès en matière de ressources humaines.

## Note de lecture : Niveau de classification

Classification utilisée dans cette synthèse	Classification Employés-Cadres	Classification Informaticiens
Niveau A	Niveaux 1 et 2	-
Niveau B	Niveau 3	Niveau 1A
Niveau C	Niveau 4	Niveau 1B
Niveau D	Niveaux 5 et 6	Niveaux 2 et 3
Niveau E	Niveau 7	Niveaux 4 à 6
Niveau F	Niveaux 8 et 9	Niveaux 7 et +

### Une perception globale du travail qui retrouve le niveau de 2009

Le niveau de satisfaction globale des salariés à l'égard de leur travail a progressé par rapport aux deux précédentes années (+ 4 points par rapport à 2011 et 2010) et retrouve le niveau observé en 2009 : 63% déclarent être satisfaits de leur travail actuel.

Cette évolution est quasiment identique dans chacune des branches.

Cette dynamique favorable est notamment due aux conditions de travail qui sont mieux perçues cette année en comparaison à 2011 et 2010.

Dans le détail, les salariés estiment que l'organisation du travail est meilleure tout comme le management de proximité qui est mieux apprécié. De plus, les niveaux de la charge de travail et du stress ressentis sont en baisse.

Les salariés perçoivent davantage les actions qui ont été mises en œuvre au sein de leur organisme. Dans ce cadre, les éléments de rémunération et de la perception de la nature et du contenu du travail sont un peu moins négativement évalués.

Par ailleurs, les autres thématiques autour de la perception du travail - *la communication, les entretiens annuels d'évaluation, les formations et les possibilités d'évolution* - se maintiennent globalement aux niveaux observés les années précédentes.

## **I - Une amélioration de la satisfaction globale qui transparait sur la fierté d'appartenance à la Sécurité Sociale et l'optimisme des agents**

La progression par rapport aux deux précédentes années du niveau de la satisfaction globale (+4 points) apparait également sur les niveaux de fierté d'appartenance et d'optimisme des agents à l'égard de leur avenir professionnel.

En effet, les salariés sont plus nombreux cette année à s'estimer fiers de travailler dans leur branche (+3 points par rapport à 2010 et 2011), à la Sécurité Sociale (+3 points) et dans leur organisme (+2 points).

En outre, le niveau d'optimisme à l'égard de l'avenir observé en 2011 se confirme cette année et sa progression retrouve le niveau de 2009. Plus précisément, cette tendance est observée sur leur niveau d'optimisme à l'égard de l'avenir de leur emploi actuel (+ 3 points par rapport à 2010 ; - 1 point par rapport à 2009), de leur avenir professionnel au sein de la Sécurité Sociale (+4 points par rapport à 2010; +1 point par rapport à 2009), de leur avenir professionnel au sein de leur organisme (+4 points par rapport à 2010; +1 point par rapport à 2009) et de leur avenir professionnel au sein de la branche (+4 points par rapport à 2010; +1 point par rapport à 2009).

Toutefois, la proportion d'agents qui se déclare globalement satisfaite de leur travail actuel (63%) reste en dessous du niveau de satisfaction observé auprès de l'échantillon représentatif des salariés français (<16 points du standard BVA). Par ailleurs, l'optimisme des agents quant à leur avenir reste minoritaire (moins de 4 agents sur 10 se déclarent optimistes).

Ces niveaux de satisfaction, de fierté d'appartenance et d'optimisme à l'égard de leur avenir varient en fonction des branches et des profils des agents.

Sur ces trois indicateurs, les agents de la branche Retraite sont plus positifs que leurs collègues.

Malgré une progression constante de la satisfaction globale, la branche Recouvrement enregistre le niveau de satisfaction le plus bas (57% de satisfaction globale vs 67% pour la branche Retraite et 63% pour les branches Maladie et Famille). En outre, leur inquiétude vis-à-vis de leur avenir est également plus marquée avec seulement un tiers des agents optimiste (contre quatre sur dix dans les branches Famille et Retraite).

Les agents les plus positifs à l'égard de la satisfaction globale, la fierté d'appartenance et l'optimisme quant à leur avenir sont ceux ayant un des niveaux de classification les plus élevés (D, E et F) et ceux exerçant les métiers suivants : managers, personnel soignant et médical, régulation administrative. Enfin, les agents travaillant dans un organisme de taille moyenne se déclarent plus positifs sur ces aspects.

En revanche, plus l'ancienneté des agents est élevée plus les niveaux observés de ces trois indicateurs se dégradent.

## **II - La nature et le contenu du travail**

**A l'instar du niveau de satisfaction globale, la nature et le contenu du travail sont jugés satisfaisants par 67% des agents, un résultat similaire aux précédentes années, mais qui est en dessous du standard BVA (< de 15 points).**

Un agent sur deux estime que la nature et le contenu du travail n'ont pas évolué au cours de l'année. Si une part non négligeable d'entre eux pense que cet aspect du travail s'est dégradé (37%), cette proportion est néanmoins plus faible que celle observée lors des précédentes vagues (44% à 45% lors des 3 dernières années).

**Dans le détail, près de 3 agents sur 4 jugent leur travail varié (72%) et ils sont tout aussi nombreux à juger que leur travail est adapté à leurs compétences (72%). Ils sont en revanche très partagés quant au caractère motivant de leur travail (52% d'opinions positives).**

**Par ailleurs, la perception d'un travail adapté à leurs compétences est mieux notée cette année (+4 points par rapport à 2011, +5 points par rapport à 2010 et +2 points par rapport à 2009). De plus, cette progression est observée sur le score extrême positif : 19% déclarent être tout à fait d'accord sur cet aspect contre 16% en 2011.**

Enfin, les agents des branches Famille et Retraite ont une perception plus positive de la nature et du contenu de leur travail alors que les agents de la branche Maladie le sont moins.

En termes de profils, les plus positifs sur ces trois items sont logiquement les agents dont les niveaux de classification sont les plus élevés (D, E et F).

Il est par ailleurs intéressant de constater que le **caractère motivant du travail décline très rapidement, dès un an d'ancienneté** (Moins d'un an : 74% ; plus de 30 ans d'ancienneté : 49%). Les salariés de la Production, du Contrôle et de la Régulation médicale sont en retrait par rapport aux autres métiers, avec notamment moins de la moitié d'entre eux jugeant leur travail motivant.

## **III - Une amélioration perçue des conditions de travail**

### **1) L'organisation du travail au global**

**L'organisation du travail en général est encore très critiquée mais les agents témoignent néanmoins d'une amélioration de cet aspect du travail.**

Plus précisément, les agents sont assez critiques à l'égard des conditions pour réaliser un travail de qualité. Si six agents sur dix pensent que les outils informatiques qu'ils utilisent sont adaptés pour réaliser un travail de qualité (62%), seul un agent sur deux déclare qu'il dispose des informations nécessaires à la réalisation d'un travail de qualité (53%) et minoritairement ils jugent être prévenus suffisamment à l'avance pour s'organiser (45%) et disposer du temps nécessaire (41%).

**Néanmoins, par rapport aux précédentes années, les agents manifestent un peu plus de satisfaction à l'égard de l'organisation du travail en général (40% ; +3 points par rapport à 2010 et +1 point par rapport à 2011 et 2009).**

Malgré une proportion d'agents percevant une dégradation de l'organisation du travail au cours de l'année relativement élevée (39%), ils sont significativement moins nombreux en comparaison des années précédentes : 43% en 2009, 47% en 2010 et 46% en 2011.

Dans le détail, les agents jugent le fonctionnement de leur service plus positivement. Deux tiers des agents estiment cette année que la coopération et l'entraide dans leur service sont bonnes (67% ; +5 points par rapport à 2010 et + 2 points par rapport à 2009). Cependant, en dehors de la coopération et l'entraide plutôt bien appréciées, ils sont cette année encore et malgré leur jugement plus positif, très partagés sur la coordination et le travail avec les autres services (52% déclarent que cela se passe bien; +6 points par rapport à 2010 et + 1 point par rapport à 2009) et sur la répartition équitable des tâches (49% ; +4 points par rapport à 2010 et +2 points par rapport à 2009).

En outre, les agents ayant des difficultés avec le public citent moins des difficultés liées à l'organisme. 68% d'entre eux déclarent qu'elles sont liées à l'organisme alors qu'elles étaient de 75% en 2011, de 76% en 2010 et de 73% en 2009.

Dans le détail, si le manque de temps pour traiter toutes les demandes reste une des difficultés majeures lorsque les agents sont en contact avec le public (50% de citations), cette difficulté est bien moins citée par rapport aux trois précédentes années (57% en 2011, 59% en 2010 et 59% en 2009). De plus, le manque d'organisation ou de matériel pour répondre aux exigences des usagers est également moins cité (26% ; 36% en 2011, 37% en 2010 et 28% en 2009).

## 2) La charge de travail

Les horaires de travail et l'équilibre entre la vie privée et professionnelle sont bien perçus depuis 2009 et les niveaux de satisfaction sont constants (91% et 78% de satisfaction). Mais ce contexte s'accompagne d'une charge de travail importante.

**Effectivement, la charge de travail est jugée importante par une large majorité des agents** (74% dont 21% la jugeant trop importante), soit un niveau supérieur à l'échantillon représentatif des salariés français (> 12 points du standard BVA).

**Néanmoins, la charge de travail est perçue moins importante cette année qu'au cours des 3 précédentes années durant lesquelles cette opinion n'avait pas évolué** (niveau constant de 2009 à 2011 et en baisse de 2 points cette dernière année dont -3 points sur le score extrême « trop importante »).

Cette baisse est observée sur les quatre branches et est davantage marquée auprès des agents de la branche Recouvrement (78% ; -6 points par rapport à 2011 et 27% sur le score « trop importante », soit une baisse de 9 points).

**Lorsqu'ils estiment avoir une charge de travail excessive, les agents mettent en avant plusieurs raisons** : la quantité de travail à fournir (68% de citations), devant la contrainte de temps, la complexité croissante des dossiers ou des situations à traiter et le poids des procédures (respectivement 57% de citations, 56% et 49%).

**Si les actions mises en œuvre pour adapter la charge de travail sont peu perçues par les agents (24%), elles paraissent néanmoins plus visibles cette année (+ 7 points par rapport à 2011 et 2010)**

Quelle que soit la branche, ces actions sont mieux perçues cette année (progression de 4 à 8 points). Les agents de la branche Maladie sont plus nombreux à déclarer que des actions ont été mises en œuvre (26% ; + 8 points) par rapport aux agents de la branche Retraite

(24% ; +8 points), de la branche Famille (23% ; +8 points) et de la branche Recouvrement (20% ; +4 points).

Parmi les agents ayant perçu ce type d'actions, la quasi-unanimité estime effectivement qu'elles sont nécessaires (96% dont 39% « tout à fait » nécessaires). Dans leur opérationnalité, ces actions sont également jugées positivement par ces derniers, sans grand enthousiasme toutefois : deux tiers d'entre eux estiment qu'elles sont adaptées à leur travail (68% dont 8% « tout à fait ») et efficaces (67% dont 8% « tout à fait »).

La qualification de ces actions n'a pas évolué ces dernières années.

Notons que les agents de la branche Recouvrement soulignent moins l'opérationnalité de ces actions (63% estiment qu'elles sont adaptées à leur travail et 63% efficaces vs 7 agents sur 10 des autres branches).

### 3) Le stress

**La part d'agents qui s'estime stressée par son travail est aussi importante que celle déclarant avoir une charge de travail importante : 72% se sentent stressés par leur travail dont 23% « tout à fait ».**

L'évolution de cet indicateur est similaire à celui de la charge de travail : **la proportion d'agents se déclarant tout à fait stressée diminue par rapport aux deux précédentes années (-3 points par rapport à 2011 et -4 points par rapport à 2010).**

Cette baisse est observée dans chacune des branches et de manière plus prononcée dans les branches Retraite (19% « tout à fait » ; -8 points par rapport à 2010 et -9 points par rapport à 2009) et Recouvrement (26% ; -6 points par rapport à 2010 ; -10 points par rapport à 2009).

Par ailleurs, et toujours en déclaratif, **ils sont une majorité (54%) à avoir le sentiment que leur niveau de stress s'est aggravé au cours de l'année écoulée. Néanmoins, la dynamique positive amorcée se confirme encore sur cet indicateur puisque, toutes branches confondues, la proportion d'agents soulignant une détérioration est en baisse constante sur les deux dernières années (-4 à -7 points par rapport à 2010).**

**La charge de travail excessive est la principale source de stress (66%).** Les mauvaises conditions de travail sont citées par 31% des agents, mais à un niveau bien plus faible que les années précédentes (-5 points en 2011 et 2010). Viennent ensuite les missions confiées (30%), l'agressivité de certains usagers (22%) et la mauvaise relation avec leur hiérarchie (21%).

La charge de travail excessive et les missions confiées sont davantage citées par les agents du Recouvrement (71% et 33%) et de la Retraite (69% et 37%).

Le comportement des usagers est davantage relevé par les agents de la branche Famille (agressivité de certains usagers 30% et les actes d'incivilité de certains usagers 25%). Il est également davantage perçu comme source de stress par les agents ayant moins de 10 ans d'ancienneté.

**Au même niveau que les précédentes années, les agents déclarent que leur stress a des conséquences à la fois sur des aspects organisationnels et sur des aspects médico-psychologiques : 73% estiment que celui-ci affecte leur motivation et 52% la qualité de leur travail ; 71% évoquent les conséquences sur leur santé, 57% leur vie personnelle et familiale, et dans une moindre mesure 39% leurs relations avec leurs collègues.**

#### 4) L'ambiance

De manière constante depuis 2009, l'ambiance de travail et surtout le relationnel apparaissent comme l'une des principales sources de satisfaction pour les agents :

- 86% d'entre eux se déclarent satisfaits des relations avec leurs collègues et 76% des relations avec leur supérieur hiérarchique direct.
- 71% se disent satisfaits de l'ambiance au sein de leur service.

Quelle que soit la branche d'appartenance, le relationnel reste un point positif dans le travail.

En termes de profils, la satisfaction à l'égard de l'ambiance de travail décroît ici aussi à mesure que les agents avancent en ancienneté (moins d'un an : 88%/ De 1 à 5 ans : 78%/ 20 ans et plus : 68%). Enfin, l'ambiance est jugée moins satisfaisante dans les métiers tel que l'intervention et développement social (64% de satisfaits).

### IV - La perception de la hiérarchie

Globalement, les agents ont une perception plutôt positive de leur supérieur hiérarchique direct qui depuis 2009 tend à être meilleure notamment sur sa capacité d'organisation.

En effet, depuis 2009, les agents sont plus positifs (gain de 2 à 5 points) sur toutes les propositions portant sur des aspects liés à l'organisation du manager : la disponibilité (73% ; +3 points), la mise à disposition des informations nécessaires à la réalisation de leur travail (62% ; +5 points), le fait de favoriser le travail en équipe (61% ; + 3 points) et l'accompagnement dans les changements (59% ; + 3 points).

Les traits d'image portant davantage sur le relationnel et la reconnaissance sont quant à eux, soit constants sur les 4 ans, soit en hausse : la confiance qu'il accorde à ses collaborateurs (78%, constant), son soutien en cas de difficultés (67% ; + 2 points), le fait d'associer ses collaborateurs aux réussites du service (62% ; +2 points), le fait de prendre en compte les avis et les propositions de son équipe (62%, constant), l'aide apportée pour progresser dans le travail (53%, constant) et enfin, sa capacité à dire régulièrement ce qu'il pense de la qualité et de l'efficacité de leur travail (50% ; + 4 points).

L'opinion à l'égard du supérieur hiérarchique direct est globalement homogène selon la branche. Notons toutefois que les traits d'image portant sur le comportement du manager sont mieux notés par les agents de la branche Famille.

Enfin, sur toutes les dimensions testées, les agents des organismes de petite taille sont en retrait, tout comme les agents des métiers Production, Intervention et développement social, et Régulation médicale, plus critiques.

Si l'image du supérieur hiérarchique direct est globalement positive et en progression, celle de la Direction de l'organisme est nettement plus négative et stable depuis 2009. En effet, seuls 35% estiment que la Direction est attentive aux conditions de travail, 28% qu'elle prend en compte la dimension humaine dans ses décisions et 23% qu'elle est proche des préoccupations du terrain.

Ce sentiment d'une Direction éloignée des problématiques de terrain est plus marqué encore au sein de la branche Retraite (18%) et des organismes de grande taille (20%). En termes de profils, les agents dont l'ancienneté est la plus élevée sont les plus critiques, tout comme ceux appartenant aux métiers Contrôle et de Production.



Néanmoins, les managers sont moins critiques vis-à-vis de leur Direction que l'ensemble des agents, même s'ils restent assez partagés.

De plus, si l'opinion des managers était de moins en moins positive de 2009 à 2011, la Direction est cette année, mieux perçue et retrouve le niveau observé en 2009.

Dans le détail, 60% des managers affirment que leur Direction leur donne les informations nécessaires à la gestion de leur équipe, 57% qu'elle les soutient en cas de difficultés et 54% qu'elle prend en compte leurs avis et suggestions. L'aspect le plus critiqué concerne les moyens humains pour atteindre leurs objectifs (36% d'opinions positives).

La taille de l'organisme semble jouer un rôle dans le rapport à la Direction : en effet, plus la taille de celui-ci augmente, plus les managers ont une vision négative de leur Direction.

## V - Le sentiment d'information

Globalement, 61% des agents se sentent plutôt bien informés par leur organisme, soit le même score qu'en 2009 et une progression de 3 points entre 2011 et 2012.

Les agents de la branche Retraite sont plus nombreux à avoir le sentiment d'être bien informés par leur organisme (64%) et 58% de la branche famille.

Ce sentiment d'information varie en fonction de la proximité avec la structure : ils sont moins nombreux à avoir le sentiment d'être bien informés par leur branche (45%) et encore moins par l'UCANSS (31%).

Des disparités apparaissent selon le métier des agents : le sentiment d'information est en retrait au sein des métiers Contrôle, Production et Informatique, alors qu'il est plus partagé parmi les agents appartenant aux métiers du Management et de la régulation administrative.

Le sentiment d'être bien informé sur les différentes thématiques testées est relativement bas. Près d'un agent sur deux estime être bien informé sur la mise en œuvre de la COG (52%), la mise en œuvre du CPG (47%) et les résultats des négociations sociales (44%). Néanmoins, ces scores sur ces trois thématiques progressent régulièrement (respectivement, + 5, +6 et +4 points par rapport à 2009).

Le niveau d'information est en revanche constant ou en baisse en matière d'informations de ressources humaines : les offres d'emploi (50% - 3 points par rapport à 2009), les offres de formation (31% ; constant depuis 2009), les possibilités d'évolution au sein de leur organisme (29% -3 points) et les possibilités d'évolution au sein de la Sécurité Sociale (24% ; constant depuis 2009).

Comme en 2011, pour s'informer, les agents de la Sécurité sociale privilégient deux sources d'information : les collègues (65% de citations) puis le responsable direct (56%). Viennent ensuite les représentants du personnel auxquels ont recours 28% des agents puis en dernier lieu le service RH (17%) et la Direction (12%).

Par ailleurs, et comme l'année précédente, trois principaux moyens sont utilisés pour s'informer. En premier lieu l'intranet (62% de citations), puis la messagerie électronique (53%) et enfin les réunions de service (45% ; -8 points par rapport à 2011).

D'une branche à une autre, nous n'observons pas la même hiérarchie des principaux moyens d'information : ainsi, les agents des branches Recouvrement et Famille choisissent en premier lieu les messageries électroniques (respectivement 61% et 60%) puis les réunions de service (46% et 51%) et l'Intranet (49% et 41%). Pour les agents de la branche Maladie, l'Intranet est le moyen d'information le plus utilisé (76%).



## VI - La rémunération

La rémunération apparaît comme l'un des points les moins satisfaisants pour les agents de l'institution, avec seulement 26% de satisfaits en 2012. Traditionnellement point d'insatisfaction des salariés français, il l'est davantage au sein de la Sécurité Sociale (< 21 points par rapport au standard BVA).

Après une tendance à la baisse depuis 2009, le niveau de satisfaction en matière de rémunération retrouve son niveau initial.

Comme les précédentes années, les agents de la branche Retraite se montrent un peu moins insatisfaits de leur rémunération (35% d'opinions positives vs 26%).

Ce résultat trouve son explication à la fois dans un sentiment d'inéquité entre rétribution et contribution - environ un quart des agents seulement estime être rémunéré à sa juste valeur par rapport au travail accompli (31%) et à l'atteinte des objectifs (29%) - et dans la comparaison faite avec l'extérieur de l'institution - seuls 24% pensent qu'ils sont rémunérés à leur juste valeur par rapport aux salariés exerçant un travail comparable dans d'autres entreprises hors Sécurité Sociale.

Néanmoins, ce sentiment d'inéquité est un peu moins marqué que les années précédentes.

En outre, les règles d'attribution des mesures de rémunération individuelle, semblent peu visibles : les agents estiment qu'elles ne sont pas connues par les agents (60%) et non communiquées par la Direction (60%). Logiquement, la perception qu'ont les agents de ces règles est le manque de clarté (72% estiment qu'elles ne sont pas claires) ainsi que le manque d'équité (81%). Ce constat est relativement similaire selon la branche d'appartenance. Toutefois, les agents de la branche Recouvrement sont plus nombreux à juger que ces règles sont communiquées par la Direction et connues par les agents.

Si les agents de la Sécurité Sociale apparaissent insatisfaits de leur rémunération, ils se montrent moins négatifs voire positifs à l'égard des avantages sociaux et de l'intéressement.

En effet, 76% estiment les avantages sociaux satisfaisants : il s'agit ici d'un point particulièrement positif de la Sécurité Sociale en comparaison à ce qu'on observe auprès de l'échantillon représentatif des français (standard BVA = 51% de satisfaits). De plus, cette année, ce score a progressé par rapport aux précédentes vagues (+4 points par rapport à 2011 et +3 points par rapport à 2009). Si les agents de la branche Retraite sont plus positifs encore (86%), ceux de la branche Maladie et Recouvrement sont plus en retrait (74% et 71%). Notons que la perception des avantages sociaux évolue avec l'ancienneté (moins de 1 an d'ancienneté : 92%/ De 1 à 4 ans : 84% et 30 ans d'ancienneté et plus : 71%).

A noter que le terme « avantages sociaux » fait en premier référence à la Sécurité de l'emploi (50%). Un agent sur cinq identifie les horaires de travail (20%) et dans une moindre mesure, pour 14% des agents, le nombre de jours de RTT et de congés.

Comme les précédentes années, l'intéressement vient également nuancer les résultats concernant la dimension de la rémunération : 58% des agents apprécient le principe de l'intéressement, et 46% estiment son montant motivant. Il est plutôt bien connu (66% déclarent connaître les indicateurs d'intéressement), et une très large majorité (83%) déclare contribuer personnellement à l'atteinte des objectifs liés à l'intéressement.

## **VII - Les formations et l'entretien annuel d'évaluation**

Comme les années précédentes, près des trois quarts des agents (73%) déclarent avoir suivi une ou plusieurs formations depuis trois ans.

Si seul 1 agent sur 2 se dit satisfait des possibilités de formation au sein de la Sécurité Sociale (51%) et 43% de la possibilité de développer leurs compétences, dans le détail en revanche, les formations sont bien perçues par les agents qui les ont suivies.

En effet, et de manière équivalente aux précédentes années, pour la majorité d'entre eux, les formations suivies étaient adaptées à leurs besoins professionnels (79%), correspondaient à leurs attentes (74%) et leur ont permis de progresser dans leur travail (70%).

Globalement, la branche Famille se démarque comme l'an dernier avec une perception plus positive des formations suivies par ses agents. A l'inverse, les agents du Recouvrement ont une perception moins positive. Selon le profil, les agents de niveaux B et C sont un peu moins positifs à ce sujet, ainsi que ceux des métiers Production et Contrôle.

Si certains agents n'ont pas suivi de formation depuis trois ans (27% des personnes interrogées), c'est selon eux parce qu'on ne leur a pas proposé de formation (38% de citations), ou encore, parce que les agents déclarent ne pas en avoir eu besoin (25%) et dans une moindre mesure, parce que les formations n'étaient pas adaptées (20%).

Comme l'an dernier, presque tous les agents déclarent avoir eu un entretien annuel d'évaluation au cours de l'année (89%) et parmi eux, 96% déclarent que le responsable hiérarchique direct leur a fixé des objectifs annuels.

Aux mêmes niveaux que les précédentes années, si ces objectifs apparaissent clairs (88% d'avis positifs) et atteignables pour une majorité d'entre eux (77%), ils ne sont jugés motivants que par 44% des agents.

Lors de cet entretien, les thèmes de discussions ont été variés. En effet, la quasi-totalité des agents ont pu échanger avec leur supérieur du bilan de leur activité (89%), de leurs objectifs de travail (88%). De plus, ils sont nombreux à avoir discuté de leurs besoins en formation (80%), de leurs éventuelles difficultés (75%), de leurs préoccupations (73%), du fonctionnement du service (72%) et de leurs souhaits d'évolution (72%).

Au même niveau qu'en 2011, 57% estiment que l'entretien a été utile. Les agents de la branche Famille l'évaluent plus positivement (61%) en comparaison aux autres branches. A l'inverse, les agents du Recouvrement sont plus critiques à l'égard de cet entretien (53%).

Quant à ceux qui considèrent que leur entretien a été peu ou pas du tout utile (43% des agents interrogés), ils regrettent surtout qu'on ne leur ait pas proposé d'évolution professionnelle (47%). Egalement raisons d'insatisfaction évoquées : le sentiment de ne pas avoir été écouté lors de l'entretien (32%) et le souhait de parler de leur rémunération (27%).

## VIII - Les possibilités d'évolution

Les possibilités d'évolution, au même niveau que la rémunération, sont jugées peu satisfaisantes par la majorité des agents de la Sécurité Sociale. (72% des agents déclarent n'en être pas vraiment voire pas du tout satisfaits). Il s'agit par ailleurs du principal regret de l'entretien annuel d'évaluation. En outre, ce niveau de satisfaction est bien inférieur à celui observé auprès d'un échantillon représentatif de salariés Français (<21 points au standard BVA).

D'ailleurs et comme les précédentes années, 1 agent sur 5 seulement pense avoir de réelles possibilités d'évolution, que ce soit au sein de l'organisme (22%), au sein d'un autre organisme de la branche (20%) ou dans une autre branche de la Sécurité Sociale (18%), soit des résultats équivalents à ceux observés lors des précédentes enquêtes.

Logiquement, la perception de possibilités d'évolution s'amenuise à mesure que les agents avancent en ancienneté, et, en termes de niveau de classification, ce sont les agents de niveaux B et C qui sont les plus négatifs sur le sujet. En termes de métiers, les agents du Contrôle, de la Production, d'Intervention et développement social, de Régulation Médicale et le Personnel médical et paramédical sont plus en retrait.

Dans ce contexte, le changement d'activité professionnelle d'ici moins de 3 ans est un souhait pour 23% des agents. S'ils souhaitent changer d'activité professionnelle, 62% envisagent ce changement au sein de la Sécurité Sociale, devant 47% au sein de leur organisme actuel. Seuls 10% l'envisageraient dans le secteur privé. Ce changement est principalement motivé par le contenu de leur travail : le fait d'exercer de nouvelles activités (38%). Tandis que la rémunération est davantage source d'insatisfaction, elle n'est citée que par 29% des agents comme facteur motivant au changement d'activité. Dans une moindre mesure, le souhait d'avoir davantage de responsabilités est soulevé par 23% des agents.

Par ailleurs, l'évolution vers de nouvelles fonctions est davantage mise en avant par les agents ayant 20 ans d'ancienneté voire plus et par les agents de la branche Retraite (45%).

## IX - Les actions entreprises dans l'organisme et la complémentaire santé

Les actions en matière de développement durable sont visibles pour un agent sur deux (51% des agents déclarent que leur organisme communique sur les actions entreprises dans ce domaine). Les agents des branches Maladie et Retraite ont davantage perçu ces actions (57% et 54%). En revanche, elles sont bien moins visibles par les agents des branches Famille (42%) et Recouvrement (35%).

Concernant les actions entreprises dans le domaine social, 31% des agents déclarent avoir perçu des actions en matière de santé au travail et 28% dans l'emploi des seniors. Les actions concernant l'intégration des travailleurs handicapés sont moins perçues (24%).

Enfin, la satisfaction à l'égard de la complémentaire santé est partagée. Si la qualité des services rendus et les informations dont ils disposent conviennent pour la majorité des agents (59% de satisfaits), le montant des cotisations et le niveau de couverture offert est plus critiqué (54% et 48% de satisfaction). En outre, la satisfaction au niveau de la couverture offerte est en baisse depuis 2009.

Selon les résultats du baromètre, les principaux axes de progrès identifiés sont les suivants :

⇒ **Continuer dans cette dynamique : améliorer les conditions et l'organisation du travail :**

- mettre en place des actions pour adapter la charge de travail qui permettront par ailleurs de diminuer le stress ressenti.
- communiquer sur les actions mises en place

Pour adapter cette charge de travail, les actions doivent principalement être d'ordre organisationnelles : la mise à disposition des informations pour la réalisation de leur travail, et l'amélioration de la gestion du temps de travail (prévenir suffisamment à temps les agents pour qu'ils puissent s'organiser).

⇒ **Communiquer sur les actions mises en œuvre par la Direction** qui est perçue comme éloignée des préoccupations du terrain et jugée peu attentive aux conditions de travail

⇒ **De façon plus générale, développer la communication interne**

⇒ **Accompagner davantage les agents dans leur progression professionnelle, le développement de leurs compétences.**

Des possibilités d'évolution qui pourraient être abordées lors de l'entretien annuel, discutées avec le manager et de manière générale davantage communiquées.

⇒ **Perfectionner le management** dans la gestion de l'équipe, la reconnaissance du travail de ses collaborateurs, et dans l'accompagnement au changement