

Baromètre social institutionnel

Synthèse des résultats nationaux
23990 répondants – 45% de participation

Juillet 2010

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 au questionnaire commun quelques questions spécifiques sur des problématiques qui leur sont propres.

L'enquête 2010 a été réalisée par Internet du 22 mars au 23 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 2010, 129 organismes ont administré le questionnaire. Plus de 53 000 agents des différentes branches ont eu la possibilité de participer à l'enquête : 23 990 agents ont répondu, soit un taux de retour global de 45%. 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 – La satisfaction globale et le niveau d’optimisme des agents

Interrogés sur leur travail actuel, les agents expriment un niveau de satisfaction globale nuancé, en deçà du standard BVA, et en recul de 4 points par rapport à 2009 : 59% des agents déclarent être satisfaits de leur travail actuel, contre 41% qui s’estiment insatisfaits.

Des disparités apparaissent selon le profil de l’agent avec une corrélation importante de la satisfaction globale à l’ancienneté au sein de l’institution : la satisfaction de son travail actuel décroît à mesure que l’ancienneté au sein de la Sécurité Sociale augmente.

Par ailleurs, les métiers les plus positifs sont le Management (68% de satisfaits), la Fonction support (65%), l’Informatique (64%) tandis que les plus négatifs sont le Contrôle (55% de satisfaits), la Production (52%) et la Régulation médicale (46%).

Si la branche Maladie et Retraite sont au niveau national, la satisfaction globale au travail est légèrement plus élevée au sein de la branche Famille (61%, > de 2 points) tandis qu’elle est en retrait au sein de la branche Recouvrement.

L’érosion de cet indicateur au niveau national (- 4 points) trouve notamment son explication dans la dégradation du niveau de satisfaction globale au sein de la branche Retraite (-10 points par rapport à 2009) et au sein de la branche Maladie (-6 points).

Par ailleurs, dans le contexte actuel, le pessimisme des agents quant à l’avenir reste très répandu, et tend même à s’accroître : un tiers des agents manifeste un optimisme pour l’avenir de son emploi actuel ou pour son avenir professionnel au sein de son organisme, des scores en baisse de respectivement 4 et 3 points.

Cette inquiétude touche en particulier la branche Recouvrement (28% d’optimistes) et la branche Famille (38%).

En termes de profils, on retrouve ici aussi une forte corrélation avec l’ancienneté au sein de l’institution, avec un pessimisme qui l’emporte sur l’optimisme dès 5 ans d’ancienneté. Par ailleurs, les niveaux hiérarchiques les plus élevés (niveaux 5 à 9) et les métiers Management, Personnel médical et Intervention et développement social comptent moins de pessimistes parmi eux.

Finalement, 59% des agents recommanderaient la sécurité sociale à un proche pour y travailler, 56% leur branche et 53% leur organisme, un niveau de recommandation en déclin de 3 à 4 points par rapport à 2009.

Au sein de la branche Famille, davantage d’agents recommanderaient leur organisme (56%) tandis qu’ils seraient simplement (43%) à le faire au sein de la branche Recouvrement.

C’est au sein des organismes de taille moyenne que la recommandation atteint son meilleur niveau (64%) tandis qu’elle est plus nuancée dans les organismes de petite taille (46%).

En termes de profil, les agents les plus récemment arrivés dans l’Institution, les niveaux les plus élevés, les métiers du Management, Intervention et développement social et Fonction support se démarquent positivement, alors que les agents du métier Régulation Médicale recommanderait dans une moindre mesure leur organisme à un proche pour y travailler (39%).

Pour mieux comprendre ces premiers enseignements, nous vous proposons d’analyser les résultats nationaux sur les différents grands thèmes abordés dans le questionnaire.

II – La nature et le contenu du travail

La nature et le contenu du travail, dimension centrale dans la satisfaction globale au travail, observe une baisse de 5 points pour atteindre 65% de satisfaits, la plus forte baisse de toutes les dimensions testées, et en deçà du standard BVA (< de 17 points).

Cette dégradation est d'ailleurs ressentie par les agents eux-mêmes : comme en 2009, près d'un agent sur deux déclare avoir constaté une dégradation de la nature et du contenu de son travail au cours de l'année écoulée, tandis que le sentiment d'amélioration a perdu 5 points.

Si le sentiment de dégradation est supérieur au sentiment d'amélioration au sein de toutes les branches sur cet aspect du travail, il est particulièrement ressenti auprès des agents de la branche Recouvrement (58%, > de 13 points au niveau national). Il est également plus répandu au sein des organismes de petite taille (52%, > de 7 points).

Si plus de 7 agents sur 10 estiment leur travail varié (score conforme au standard BVA), ils apparaissent plus réservés sur le fait que leur travail est adapté à leurs compétences (67% d'agents positifs / < de 15 points au standard BVA) et beaucoup plus critiques sur son caractère motivant (52% / < de 25 points).

Les agents des branches Retraite et Famille sont plus positifs qu'au niveau national tandis que ceux des branches Maladie et Recouvrement le sont un peu moins.

Malgré un sentiment de dégradation plus marqué sur la nature et le contenu du travail au sein des organismes de petite taille, ces derniers enregistrent de meilleures scores qu'au niveau national sur ces trois items (varié, adapté aux compétences, et motivant).

En termes de profils, les plus positifs sur ces trois items sont logiquement les agents dont les niveaux de classification sont les plus élevés ainsi que les métiers Management et Intervention et développement social. 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 : 72% / Supérieur à un an : entre 50% à 56%)

III – Les conditions de travail

1) L'organisation du travail

Comme en 2009, l'organisation du travail au sein de l'organisme apparaît comme l'un des points les plus critiqués par les agents avec seulement 37% d'entre eux qui la jugent satisfaisante, et un écart important au standard BVA (< de 22 points).

A ce sujet, les agents sont une majorité relative à avoir ressenti une dégradation au cours de l'année écoulée (47% ; + 4 points par rapport à 2009)

C'est au sein de la branche Recouvrement et dans une moindre mesure au sein de la branche Retraite que les critiques sont les plus nombreuses à ce sujet. Les agents travaillant dans de petits organismes ainsi que ceux appartenant aux métiers Production, Intervention et Développement social et surtout Régulation médicale, sont plus nombreux encore à avoir constaté une détérioration de l'organisation du travail.

A l'échelle du service, les agents se montrent plutôt positifs sur la coopération et l'entraide (62%). Ceci étant dit, une tendance à la dégradation apparaît sur la coordination et le travail

avec les autres services (46% ; -5 points par rapport à 2009), la répartition équitable des tâches (45% ; -2 points), et le fait d'être suffisamment associés aux projets (39% ; - 6 points), items dont le niveau est inférieur d'environ 10 points au standard BVA.

Si la circulation de l'information est l'un des points les plus critiqués dans l'organisation du service, on constate une progression de 6 points pour atteindre un niveau conforme au standard BVA, 38%.

Dans le détail par branche, les agents de la branche Recouvrement se démarquent sur la coordination et le travail avec les autres services (39% d'opinions positives, < de 7 points au résultat national).

Peu de différences apparaissent selon la taille de l'organisme, mis à part sur le sentiment d'être suffisamment associé aux projets, où les petits organismes obtiennent de meilleurs scores (44%, > de 5 points par rapport au résultat national).

2) L'ambiance de travail

L'ambiance de travail et surtout le relationnel apparaissent parmi les points les plus appréciés des agents :

- 86% d'entre eux se déclarent satisfaits de leurs relations avec leurs collègues, et 74% de leur relation avec leur supérieur hiérarchique direct.
- Plus généralement, près de 7 agents sur 10 se disent satisfaits de l'ambiance au sein de leur service. Bien que positif, ce dernier point est à surveiller compte tenu d'une tendance à la baisse par rapport à 2009 (- 3 points) et d'un léger retrait par rapport au standard BVA (< de 5 points).

Même si cette tendance positive est globalement homogène, notons des résultats légèrement en retrait au sein des organismes de la branche Retraite ainsi que ceux de petite taille sur ces items.

En termes de profils, les agents les plus récemment arrivés au sein de la Sécurité Sociale et ceux appartenant au métier Management sont plus positifs encore sur cette dimension. Les agents les plus anciens dans l'Institution et le métier Personnel Médical et Régulation médicale sont au contraire plus réservés sur le relationnel avec leur supérieur hiérarchique.

3) La charge de travail

La charge de travail est largement vécue comme importante ou trop importante (76% dont 25% trop importante), un résultat plus accentué au sein de la branche Recouvrement (84%). Les agents des organismes de petite taille (79%), et ceux appartenant au métier Production (80%) ou Management (89%) sont plus nombreux encore à la considérer comme importante. Par ailleurs, plus l'ancienneté augmente, plus la charge de travail est perçue comme lourde.

Si la charge de travail est perçue comme importante, le domaine professionnel n'empiète toutefois pas sur la sphère privée en termes de temps. En effet, les horaires de travail et l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle restent, avec le relationnel, les principaux points de satisfaction des agents de la Sécurité Sociale (niveaux supérieurs au standard BVA). Par là, la charge de travail semble ainsi davantage se manifester sous la forme d'une importante cadence de travail.

Face à cela, les actions pour diminuer la charge de travail sont peu perçues par les agents : seuls 17% affirment que ce type d'actions est mis en œuvre dans leur organisme.

Ces actions sont quasi unanimement jugées nécessaires par les agents ayant perçu que leur organisme avait mis en place des actions dans ce sens. Ces actions sont même jugées positivement par ces derniers : deux tiers d'entre eux estiment qu'elles sont adaptées à leur travail (68%) et efficaces (65%).

Vis-à-vis de ces actions, les agents de la branche Recouvrement se montrent les plus critiques, tandis qu'elles sont accueillies plus positivement auprès des agents de la branche Famille.

Elles sont par ailleurs mieux perçues par les agents les moins anciens tandis que les plus anciens sont plus négatifs. En termes de métier, le Management est davantage convaincu par ces actions alors que les métiers Intervention et développement social et Informatique émettent plus de réserves.

4) Le stress au travail

A la question portant sur le caractère stressant de leur travail, trois quarts des agents répondent par l'affirmative, dont 27% qui estiment même leur travail tout à fait stressant. De même, ils sont une majorité à avoir constaté une dégradation de leur niveau de stress (58%) tandis que la perception d'une amélioration est très marginale (7%).

Au sein de la branche Recouvrement, la perception d'un travail stressant est plus répandue que sur l'ensemble (81%, dont 36% « tout à fait stressant »), 66% disent avoir constaté une dégradation de leur niveau de stress au travail.

Si la charge de travail n'entame pas le niveau de satisfaction en termes d'horaires et d'équilibre entre vie privée et vie professionnelle, elle est très largement désignée comme la principale source de stress par les agents qui estiment leur travail stressant (76%).

De manière plus secondaire, les mauvaises conditions matérielles de travail (36%) et les missions confiées (33%) sont évoquées par les agents. Près d'un agent sur quatre met également en avant l'agressivité de certains usagers et la mauvaise relation avec leur supérieur.

A ce sujet, lorsque les agents sont fréquemment en contact avec le public, 6 sur 10 déclarent rencontrer des difficultés, principalement des situations de mécontentement des usagers (83%). Plus d'un agent sur deux évoquent également le manque de temps pour traiter toutes les demandes (59%), les situations d'incivilité (53%) ou encore les situations graves/précaires à régler (52%). A noter, l'importante augmentation par rapport à 2009 (37% ; + 9 points) d'une difficulté perçue lors de contacts avec le public du fait d'un manque d'organisation/de matériel.

Quels que soient la branche, le type d'organisme ou le profil des agents, la charge de travail est la plus évoquée comme source de stress. Ceci étant dit, selon la branche, certaines sources de stress sont citées de manière non négligeable. Par rapport au niveau national :

- Les agents de la branche Recouvrement citent les mauvaises conditions matérielles de travail (41%), les missions confiées (38%) et l'agressivité de certains usagers (30%)
- Au sein de la branche Retraite, les mauvaises conditions de travail (39%) et le relationnel (mauvaise relation avec la hiérarchie : 25% / mauvaise entente avec l'équipe : 21%) sont également évoqués
- La branche Famille se démarque quant à elle davantage par un stress provoqué par le contact avec le public : l'agressivité de certains usagers (30%) et les actes d'incivilités de certains usagers (22%) obtiennent des scores plus élevés qu'au niveau national.

Le profil des agents fait apparaître quelques particularités dans la perception de causes de leur stress :

- Les plus anciens dans l'Institution désignent davantage des sources d'ordre organisationnel (charge de travail, conditions de travail, missions confiées) tandis que les plus récents (moins de 5 ans) sont plus nombreux à attribuer leur stress à l'agressivité de certains usagers (entre 39% et 44% vs. 24% au niveau national) ou aux actes d'incivilité de certains usagers (entre 27% et 35% vs. 16% au niveau national).
- Les mauvaises conditions de travail sont particulièrement désignées par les agents du métier Production (45% de citations), les missions confiées par ceux des métiers Régulation médicale (53%) et Intervention et développement social (54%), l'agressivité de certains usagers par ceux du métier Production (35%) et la mauvaise relation avec la hiérarchie par les agents du métier Informatique (35%).

A travers les conséquences perçues de leur stress, les agents mettent en avant à la fois les risques organisationnels mais aussi des risques médicaux et psychosociaux du stress au travail :

- 75% estiment que celui-ci affecte leur motivation et 50% la qualité de leur travail.
- 72% évoquent les conséquences sur leur santé, 58% leur vie personnelle et familiale, et dans une moindre mesure 39% leurs relations avec leurs collègues.

Cette hiérarchie apparaît globalement similaire quelle que soit la branche d'appartenance, avec toutefois plus d'impact sur la qualité du travail auprès des agents de la branche Retraite, et un stress vécu avec davantage d'impacts de manière générale au sein de la branche Recouvrement. Les organismes de petite taille apparaissent également plus vulnérables face au stress avec globalement de nombreuses conséquences perçues par leurs agents.

En termes de profils, la perception des conséquences dues au stress est importante chez les agents de niveau B¹, et augmente globalement avec l'ancienneté. Par ailleurs, par rapport au résultat d'ensemble, les agents appartenant au métier Production citent davantage encore l'impact du stress du point de vue de l'efficacité au travail (motivation et qualité du travail), tandis que ceux appartenant au métier Informatique sont plus nombreux à désigner les conséquences psychosociales (vie personnelle et familiale et relations avec les collègues).

Au final, comme pour la charge de travail, les agents sont peu nombreux à constater la mise en œuvre d'actions pour diminuer le stress au sein de leur organisme (18%).

Parmi eux, 92% approuvent la nécessité de leur mise en place, mais sont très divisés quant à leur opérationnalité : 47% estiment qu'elles sont adaptées et 44% qu'elles sont efficaces.

La branche Recouvrement et dans une moindre mesure la branche Retraite voient leurs agents plus critiques vis-à-vis des actions mises en place. Seule la branche Famille réunit

¹ Concordances

Niv.BSI	Niv.E/C	Niv.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 majorité d'agents qui jugent positivement ces actions (61% les jugent adaptées et 58% efficaces).

La perception des actions varie également selon la taille de l'organisme : si les agents appartenant à des organismes de petite ou moyenne taille sont majoritairement positifs, ceux des grands organismes sont plus sceptiques.

Par ailleurs, les réserves émises vis-à-vis de ces actions sont plus nombreuses de la part des agents les plus anciens dans l'Institution, ainsi que des agents de niveau C. En termes de métier, ceux de la famille Production et Contrôle apparaissent les moins convaincus par les actions mises en place dans leur organisme pour diminuer le stress des agents.

IV – Perception de la hiérarchie

Le supérieur hiérarchique direct bénéficie d'une plutôt bonne image auprès des agents de la Sécurité Sociale.

En particulier, il obtient de bons scores, conformes au standard BVA, sur le fait de faire confiance à ses collaborateurs (78%), sa disponibilité (70%) et son soutien en cas de difficultés (65%).

Les agents apparaissent toutefois un peu moins positifs et en retrait du standard BVA, quant au sentiment qu'il donne les informations nécessaires à la réalisation du travail (65% ; < de 10 points au standard BVA), et sur les items relatifs à la gestion de son équipe : le fait de prendre en compte les avis et propositions de son équipe (60% ; < de 4 points), d'associer ses collaborateurs aux réussites du service (59% ; < de 6 points) et de favoriser le travail en équipe (58% ; < de 7 points).

Enfin, ils sont très divisés sur son rôle d'accompagnement dans le changement (56% d'avis positifs), sur le fait d'aider à progresser dans le travail (52%) et sur le fait de dire régulièrement ce qu'il pense de la qualité et de l'efficacité du travail (48% ; < de 8 points au standard BVA).

Ce dernier point rejoint celui de la reconnaissance du travail par la hiérarchie, point de satisfaction pour seulement 41% des agents, un score en deçà du standard BVA de 9 points.

D'un point de vue dynamique, notons une tendance à l'amélioration par rapport à la vague de 2009 sur le fait de donner les informations nécessaires à la réalisation du travail (+ 3 points).

Alors que la perception du supérieur hiérarchique direct est globalement homogène selon la branche, quelques différences sont à noter selon la taille de l'organisme : les agents appartenant à des organismes de petite ou moyenne taille se montrent un peu moins positifs sur la question du manager direct.

En termes de profils, les agents de niveau B, ceux ayant le plus d'années d'ancienneté, et ceux des métiers Production, Contrôle, Régulation médicale et Personnel médical et paramédical sont plus en retrait par rapport au niveau national, tandis que les agents du Management se montrent particulièrement positifs à l'égard de leur manager direct.

Vis-à-vis de la direction, les agents ont une perception nettement plus négative, qui s'érode par rapport à 2009 : seuls 32% estiment qu'elle est attentive aux conditions de travail (-5 points), 27% qu'elle prend en compte la dimension humaine dans ses décisions, et 22% qu'elle est proche des préoccupations du terrain.

La perception d'une direction éloignée du terrain est plus marquée encore au sein de la branche Retraite et des organismes de grande taille de manière générale.

Cette perception négative de la Direction est notamment marquée auprès des agents dont l'ancienneté est la plus élevée, les niveaux de classification B et C, et les métiers Contrôle, Production et Régulation Médicale.

Les agents du métier du Management, même si moins négatifs sur ces items par rapport aux autres métiers, restent malgré tout critiques (35% à 49% d'avis positifs).

De même, interrogés plus particulièrement sur leur direction, les agents qui ont la responsabilité hiérarchique d'une équipe sont de plus en plus partagés : 59% déclarent qu'elle leur donne les informations nécessaires à la gestion de leur équipe (- 5 points par rapport à 2009), 55% qu'elle les soutient en cas de difficultés (-6 points), 51% qu'elle prend en compte leurs avis et suggestions (- 5 points). Comme en 2009, le point qui suscite le plus de réserves concerne le fait de donner les moyens humains nécessaires pour atteindre leurs objectifs (34% de satisfaits).

En termes de métier, les managers du métier Production apparaissent les moins satisfaits à l'égard de leur relation avec leur direction.

Dans ce contexte, le dialogue social est peu perçu comme constructif : seuls 25% des agents estiment que la direction dialogue de manière constructive avec les représentants du personnel contre 54% qui ne le pensent pas (22% ne se positionnent pas sur le sujet). Notons qu'ils sont un peu plus nombreux, 35%, à considérer que les instances de représentation du personnel dialoguent de manière constructive avec la direction (contre 45% qui ne le pensent pas, 21% ne se prononçant pas).

V – Le sentiment d'information

Globalement, une majorité des agents se sent plutôt bien informée par son organisme (59%), mais seulement une minorité par leur branche (43%) et l'UCANSS (30%).

Au sein des petits organismes, l'information par l'UCANSS est perçue de manière plus positive (39% vs 29% dans les grands), l'information par l'organisme étant en retrait (54% vs 61%).

Des disparités apparaissent également selon le métier des agents : le sentiment d'information est moindre au sein des métiers Production et Informatique, tandis qu'il est meilleur parmi le Management.

Si, parmi les sujets testés, les offres d'emploi représentent le sujet sur lequel les agents sont les plus nombreux à avoir le sentiment d'être bien informés (52%), les possibilités d'évolution au sein de l'organisme (32%), les offres de formation (32%) et les possibilités d'évolution au sein de la Sécurité Sociale (25%) sont plus en retrait.

Le sentiment d'information concernant la mise en œuvre de la COG (47%) et du CPG (43%) est quant à lui mitigé, et les résultats des négociations sociales sont moins bien connus par les agents (37%).

Sur ces points, les agents travaillant en Ile de France et ceux dont le niveau de classification est élevé se sentent mieux informés.

L'intranet comme source d'information la plus utilisée se confirme et s'accroît cette année (69% ; + 6 pts par rapport à 2009). Bien cités également, les collègues, le bouche à oreilles (54%), les réunions de service (47%) et le responsable direct (45%, - 5 points). Comme en 2009, environ un quart des agents cite comme source d'information principale les représentants du personnel, les syndicats. Les médias externes (12%), la direction (12%), le

journal interne (12%) et le site internet de l'Ucanss (11%) sont moins cités comme principaux moyens d'information.

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 (81%), il l'est nettement moins dans les branches famille et recouvrement.

Le bouche à oreille est particulièrement cité dans les branches recouvrement et famille, ainsi que le responsable hiérarchique. Les réunions de services obtiennent des scores élevés auprès des agents de la branche retraite.

VI – La rémunération

Comme en 2009, la rémunération est l'un des principaux points d'insatisfaction au sein de la Sécurité Sociale, avec seulement 24% de satisfaits, un score en retrait de 13 points par rapport au standard BVA.

En termes de profils, celle-ci est mieux appréciée des agents appartenant aux métiers Personnel médical et paramédical, Régulation médicale et Management, tandis que les moins satisfaits sont plus nombreux au sein des métiers Production et Contrôle.

Les éléments composant la rémunération sont bien connus des agents : 72% d'entre eux déclarent bien les connaître, dont 23% « très bien », un niveau de connaissance qui s'accroît au sein des métiers Fonction support (78%), Contrôle (80%) et Management (89%).

Parmi ceux qui connaissent ces éléments de rémunération, seul un agent sur cinq les juge motivants.

Ce résultat trouve son explication à la fois :

- dans un sentiment d'inéquité entre rétribution et contribution : seuls 28% des agents se considèrent rémunérés à leur juste valeur par rapport au travail qu'ils accomplissent et 26% par rapport à leurs résultats.
- et dans la comparaison faite avec l'extérieur de l'Institution : seuls 22% pensent qu'ils sont rémunérés à leur juste valeur par rapport aux salariés exerçant un travail comparable dans d'autres entreprises hors Sécurité Sociale.

Les agents de la branche Retraite apparaissent un peu moins négatifs sur la question de la rémunération tandis que ceux de la branche Maladie le sont plus. Les agents franciliens, ainsi que les agents du Métier Production se démarquent également en négatif avec davantage de mécontents. Enfin, cette perception s'améliore logiquement avec l'élévation du niveau de classification et l'augmentation de l'ancienneté.

Les avantages sociaux viennent toutefois nuancer les résultats concernant la dimension de la rémunération : ils sont en effet très appréciés des agents, avec 74% de satisfaits, un score supérieur au standard BVA de 12 points.

De même, l'intéressement bénéficie d'une plutôt bonne perception : 60% des agents apprécient le principe de l'intéressement, et 46% estiment son montant motivant. Bien connu de ces derniers (68% connaissent les indicateurs d'intéressement), il est perçu comme un juste retour du travail fourni : une très large majorité (81%) déclare en effet contribuer personnellement à l'atteinte des objectifs liés à l'intéressement.

Sur ce point particulier de rémunération, les agents de la branche Maladie se montrent cette fois plus positifs que l'ensemble des répondants du baromètre. Et contrairement à ce qu'on observait pour la rémunération, moins les agents ont d'ancienneté et plus le niveau de classification est bas, meilleure est la perception de l'intéressement.

VII – Les formations et l'entretien annuel d'évaluation

74% des agents déclarent avoir suivi une ou plusieurs formations depuis trois ans, une proportion largement supérieure à celle du standard BVA (> 18 points).

Si de manière globale, 51% seulement des agents se disent satisfaits des possibilités de formation au sein de la Sécurité Sociale (< au standard BVA de 12 points) et 42% de la possibilité de développer leurs compétences (< au standard de 20 points), dans le détail, les formations sont bien perçues par les agents qui en ont suivies.

Dans la majeure partie des cas, ces formations répondaient à une logique d'adaptation aux évolutions de son métier (66%). Plus minoritairement, les agents disent des formations qu'ils ont suivies qu'elles devaient contribuer à leur développement personnel (31%), qu'elles étaient nécessaires pour accéder à leur emploi actuel (27%) ou encore qu'elles répondaient à leurs souhaits d'évolution (22%).

Au final, les formations suivies sont bien perçues des agents : 78% déclarent qu'elles étaient adaptées à leurs besoins professionnels, 73% qu'elles correspondaient à leurs attentes, et 69% qu'elles leur ont permis de progresser dans leur travail. Point à surveiller toutefois, l'adaptation des formations aux besoins professionnels accuse une baisse de 5 points par rapport à 2009.

Globalement, la branche famille se démarque par une perception plus positive des formations suivies, tandis que les branches Recouvrement et Retraite sont en léger retrait. Selon le profil, les agents de niveaux B et C sont un peu moins positifs à ce sujet, ainsi que ceux du métier Production.

Parmi les agents qui n'ont pas suivi de formation, la plupart l'expliquent par défaut d'offre de formation (41% déclarent ne pas avoir suivi de formation parce qu'on ne leur en a pas proposé, et 22% parce qu'il n'existait pas de formation adaptée) ou par manque de temps (17%).

Ne pas se voir proposer de formations concerne en particulier les organismes de petite et moyenne taille (47% et 44%) que les grands organismes (40%). Par ailleurs le manque de temps pour suivre une formation est une explication davantage avancée dans les petits organismes (23%, > de 6 points au niveau national).

En termes de profils, les agents du métier Production et surtout ceux du métier Contrôle sont plus nombreux à évoquer le fait qu'on ne leur ait pas proposé de formations.

Comme l'an dernier, la quasi unanimité des agents déclare avoir eu un entretien annuel d'évaluation (89%), et parmi eux, 94% déclarent que le responsable hiérarchique direct a fixé des objectifs annuels. Ces objectifs sont perçus pour une large majorité comme clairs (86% d'avis positifs), adaptés à leurs fonctions (85%) et atteignables (77%). En revanche, le caractère motivant de ces objectifs est plus discuté : 43% déclarent que les objectifs fixés lors de l'entretien sont motivants.

L'entretien apparaît comme un véritable lieu d'échange entre le supérieur hiérarchique et l'agent, même si l'on constate quelques scores à surveiller car en recul par rapport à 2009 : une large majorité d'entre eux estiment qu'ils ont pu discuter de façon satisfaisante du bilan de leur activité (79%), de leurs objectifs de travail (76% ; -4 pts), de leurs besoins en

formations (73%), de leurs éventuelles difficultés (68% ; -4 pts). Il a également été pour plus de 6 agents sur 10 l'occasion de discuter de manière satisfaisante des leurs souhaits d'évolution (63%), de leurs préoccupations (63% ; score en progression de 5 points) ou du fonctionnement du service (63%). Si la plupart de ces scores sont en retrait par rapport au standard, la possibilité de discuter des besoins en formation fait figure d'exception et apparaît comme un élément positif (supérieur au standard de 10 points)

Si, comme on vient de le voir, l'entretien reste un lieu d'échange pour la majorité des agents (6 à 8 agents sur 10 selon les items), au final, seuls un peu plus de la moitié des agents (53%) le jugent utile : les agents semblent finalement déçus des suites données à l'entretien annuel d'évaluation.

VIII – Les possibilités d'évolution

Ce dernier résultat fait écho à une dimension du travail critiquée par une très large majorité d'agents : en effet, seuls 26% sont satisfaits des possibilités d'évolution professionnelle, soit 16 points en dessous du standard BVA.

22% des agents pensent avoir de réelles possibilités d'évolution au sein de leur organisme (soit un niveau conforme au standard BVA) et moins encore au sein d'autres organismes de leur branche (19%) ou d'une autre branche (18%).

L'Île de France se démarque plus positivement tandis que le Nord Est et le Nord Ouest sont en retrait.

Logiquement, la perception de possibilités d'évolution s'amenuise à mesure que l'ancienneté augmente, et en termes de niveau de classification, ce sont les agents de niveaux B et C qui sont les plus pessimistes. En termes de métier d'appartenance, les agents du Contrôle, de la Production, d'Intervention et développement social et ceux de Régulation Médicale sont plus en retrait alors que ceux du Management sont les plus positifs.

Parmi les possibilités d'évolution attendues, le souhait de changement d'activité professionnelle, qui concerne 38% des agents. Un souhait davantage formulé par les agents d'Île de France (44%), et partagé par près de 3 agents sur 5 chez les agents de 1 à 9 ans d'ancienneté.

Si ce changement d'activité devait avoir lieu, c'est majoritairement au sein de la Sécurité Sociale qu'il serait souhaité (61%) : 46% au sein de son organisme actuel, 9% au sein de sa branche, 5% au sein de la Sécurité Sociale. Seuls 10% l'envisageraient dans le secteur privé.

La branche Recouvrement se caractérise par le souhait moins marqué de changer d'activité au sein de son organisme actuel (32% ; < de 14 points au niveau national) tandis qu'elle compte davantage d'agents prêts à intégrer le secteur privé (16% ; > de 6 points au niveau national).

Les agents des métiers Informatique, Intervention et Développement social, Personnel médical et para médical et Régulation médicale qui souhaitent changer d'activité professionnelle, sont moins nombreux à l'envisager au sein de leur organisme actuel.

Trois agents sur cinq expliquent souhaiter changer d'activité professionnelle pour évoluer vers de nouvelles fonctions (61%), pour avoir un emploi plus motivant, plus intéressant (61%) ou encore pour avoir une meilleure rémunération (60%), des résultats semblables à ceux observés en 2009.

L'évolution vers de nouvelles fonctions est davantage mise en avant par les agents de niveaux D, E et F à 9 tandis que les niveaux B et C évoquent avant tout le fait d'avoir un emploi plus motivant, intéressant. La rémunération passe en second .

En termes de métier, la priorité dans cette démarche pour les agents appartenant au métier de Production, Personnel médical et para médical et Régulation médicale est avant tout d'avoir un emploi plus motivant, tandis que la rémunération passe en premier pour ceux de l'Informatique et de la Fonction support

Enfin, pour changer d'activité professionnelle, 73% se disent prêts à être mobile géographiquement : 38% dans leur département, 16% dans leur région et 18% au-delà de leur région.

Cette acceptation d'une mobilité géographique est plus forte encore au sein de l'Ile de France (84%), auprès des agents dont le niveau de classification est élevé (79% à 88%) ou encore au sein des métiers Intervention et développement social (81%) et Management (85%).

IX – Questions d'actualité

L'engagement de l'organisme en faveur du développement durable est bien perçu par la majorité des agents (62%) même s'il est perçu comme fort par seulement 9%.

Des actions mises en place par leur organisme dans le domaine environnemental, ce sont avant tout celles relatives à la gestion du papier que les agents perçoivent (73%), devant la gestion des déchets (42%), la gestion de l'eau et des énergies (30%) et la mise en place d'un plan de déplacement (19%). Un agent sur cinq ne sait pas quelles actions son organisme a mis en place.

Les actions dans le domaine social apparaissent moins connues des agents : 44% déclarent ne pas savoir. Lorsqu'elles sont connues, ce sont celles relatives à l'intégration de travailleurs handicapés (33%) qui arrivent en tête, avant la santé au travail (29%) et l'emploi des seniors (23%). Seuls 11% citent la promotion de la non discrimination.

Des progressions notables apparaissent sur ce thème par rapport à la vague de 2009 : celles sur la santé au travail (+5 points) et surtout l'emploi des seniors (+12 points).

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

- L'accompagnement des agents dans leur progression professionnelle / développement de leurs compétences
- L'information des agents sur les possibilités d'évolution professionnelle
- La sensibilisation/formation du management à la conduite du changement, l'accompagnement dans la progression professionnelle et la reconnaissance du travail de ses collaborateurs
- La proposition de formations qui répondent aux souhaits d'évolution et besoins professionnels
- L'amélioration de l'organisation du travail au sein du service et en particulier de la charge de travail
- La valorisation de la nature et du contenu du travail
- Le développement de la communication interne et l'information sur les actions mises en oeuvre