Anact

L'AGENCE NATIONALE
POUR L'AMÉLIORATION
DES CONDITIONS DE TRAVAIL

UNML
UNION NATIONALE DES MISSIONS LOCALES
Représenter et accompagner les réseaux d'insertion

GPS
GESTION DES PERSPECTIVES SOCIALES

La démarche du réseau Anact-Aract pour évaluer la satisfaction au travail

Résultats d'ensemble – Mars 2018

Sommaire

- Préambule p.3
- Profil des répondants p.6
- Résultats d’ensemble p.11
- Principaux enseignements p.17

GPS : la démarche du réseau Anact-Aract pour évaluer la satisfaction au travail

Gestion des Perspectives Sociales (GPS) est une démarche d'évaluation de la satisfaction au travail. Plus précisément, il s'agit :

- D'une démarche participative, pour faire le point et trouver des pistes d'amélioration de la qualité de vie au travail et du climat social. En impliquant les différents acteurs de la structure, direction, encadrement, salariés, instances représentatives du personnel, la démarche permet de fixer des objectifs opérationnels pour améliorer la performance de l'organisation et la qualité de vie au travail.
- D'un dispositif d'enquête par questionnaire, qui permet d'identifier les thèmes prioritaires sur lesquels l'action doit porter. En identifiant et hiérarchisant les attentes des salariés, la démarche permet ainsi d'éclairer la prise de décisions.

Deux éléments essentiels structurent la démarche :

- Le comité de pilotage qui assure différents rôles : informer et communiquer sur la démarche auprès de l'ensemble des collaborateurs, analyser les résultats de la mesure avec l'appui du chargé de mission du réseau Aract-Aract, prioriser les pistes d'action retenues à l'issue de la lecture des résultats, et organiser avec la direction la restitution finale aux salariés de la structure.
- Le questionnaire : il est constitué de 33 questions fermées, d'une question ouverte, de quelques questions de signalétique. Simple dans sa mise en œuvre, il balaye les différents champs liés à la qualité de vie au travail dans une structure.

Préambule : méthodologie (1/2)

- Le questionnaire a été administré en ligne. Plus précisément, un lien vers le questionnaire en ligne a été relayé à l'ensemble des salariés du réseau des missions locales.
- Le terrain d'enquête s'est échelonné du 14 décembre 2017 au 26 janvier 2018
- L'échantillon obtenu est constitué de 4 012 questionnaires.
- Les données recueillies ont naturellement été traitées en toute confidentialité par l'Anact. Les seules informations fournies au Comité de Pilotage sont celles qui figurent dans le présent rapport constitué de tableaux et graphiques illustrant les résultats de l'ensemble des questions (questions fermées et question ouverte).
- Le questionnaire comporte des questions sous forme positive et quelques-unes sous forme négative. Lors du traitement des données, afin de faciliter la lecture et l'interprétation des résultats :
  - Les questions ont été transformées en items ;
  - Tous les items sont présentés dans un sens identique, le sens positif. Exemple de la question 20, « Dans mon travail, je suis amené(e) à faire des choses qui vont à l'encontre de mes valeurs personnelles» devient « Travail en accord avec les valeurs ».

Préambule : méthodologie (2/2)

- Les pourcentages présentés dans les tableaux et graphiques (et dans les sous totaux) ont été arrondis au % supérieur.

- Afin d'enrichir l'analyse, les résultats d'ensemble de cette mesure font l'objet d'une comparaison avec **nos indicateurs nationaux du secteur privé**. Plus précisément, le questionnaire GPS (secteur privé) a été administré, en ligne, à un échantillon national représentatif de 1 000 salariés du secteur privé (selon la méthode des quotas). Le terrain d'enquête a été réalisé en mars 2017.

Anact

L'AGENCE NATIONALE
POUR L'AMÉLIORATION
DES CONDITIONS DE TRAVAIL

Profil des répondants

1

Profil des répondants (1/4)

		Echantillon interrogé	
Base de répondants		*4 012*	*100%*
Sexe	Homme	818	20%
	Femme	3158	79%
	Ne se prononce pas	36	1%
Age	Moins de 25 ans	121	3%
	De 25 à 34 ans	796	20%
	De 35 à 44 ans	1401	35%
	De 45 ans à 54 ans	1213	30%
	55 ans ou plus	450	11%
	Ne se prononce pas	31	1%
Ancienneté	Moins de 5 ans	1290	32%
	De 5 à 9 ans	680	17%
	De 10 à 14 ans	825	21%
	De 15 à 19 ans	531	13%
	20 ans ou plus	533	13%
	Ne se prononce pas	153	4%

Profil des répondants (2/4)

		Echantillon interrogé	
Base de répondants		*4 012*	*100%*
Contrat	En CDI	3450	86%
	En CDD	318	8%
	En contrat aidé	184	5%
	Autre	25	1%
	Ne se prononce pas	35	1%
Effectif	Moins de 20 salariés	827	21%
	Entre 20 et 49 salariés	1882	47%
	Entre 50 et 99 salariés	718	18%
	100 salariés et plus	524	13%
	Ne se prononce pas	61	2%
Fonction	Insertion sociale et professionnelle	3108	77%
	Information et communication	78	2%
	Gestion	434	11%
	Encadrement	326	8%
	Ne se prononce pas	66	2%
Temps de travail	A temps complet	3270	82%
	A temps partiel	671	17%
	Ne se prononce pas	71	2%

Profil des répondants (3/4)

		Echantillon interrogé	
Base de répondants		*4 012*	*100%*
Site	Au siège	1871	47%
	Dans une antenne	1375	34%
	Dans une permanence	53	1%
	Sur plusieurs sites	604	15%
	Ne se prononce pas	109	3%
Type de structure	Dans une mission locale	3728	93%
	Dans une association régionale des missions locales	56	1%
	Dans une MDE	90	2%
	Dans un PLIE	48	1%
	Dans un autre type d'organisme d'insertion	55	1%
	Ne se prononce pas	35	1%
Activité de la structure	Une seule activité	2055	51%
	Plusieurs activités	1817	45%
	Ne se prononce pas	140	3%
Fusion ou projet de fusion pour la structure	ML concernée par un projet de fusion (réalisé ou prévu)	888	22%
	ML non concernée par un projet de fusion	2709	68%
	Ne travaille pas dans une MLIS	249	6%
	Ne se prononce pas	166	4%

Profil des répondants (4/4)

		Echantillon interrogé	
Base de répondants		*4 012*	*100%*
Région	Hauts-de-France	568	14%
	Nouvelle-Aquitaine	442	11%
	Ile-de-France	437	11%
	Auvergne Rhône-Alpes	413	10%
	Provence-Alpes-Côte d'Azur	373	9%
	Normandie	310	8%
	Grand Est	284	7%
	Occitanie	254	6%
	Bretagne	195	5%
	Pays-de-la-Loire	192	5%
	Bourgogne Franche-Comté	176	4%
	Centre Val-de-Loire	153	4%
	DOM	133	3%
	Corse	7	0%
	Ne se prononce pas	75	2%

Anact

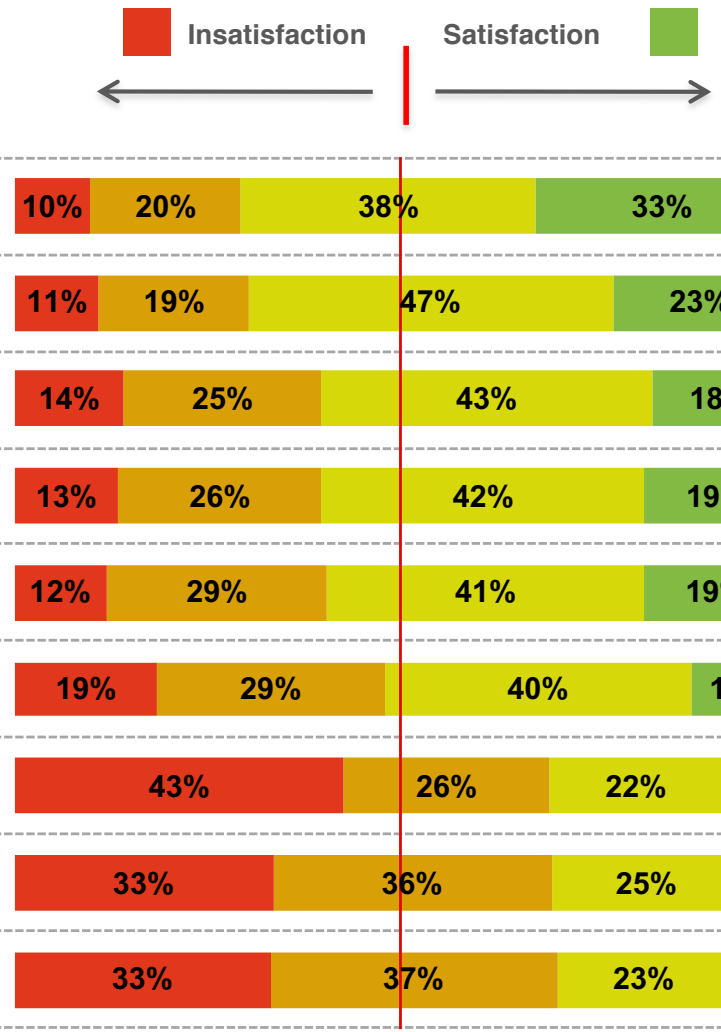
L'AGENCE NATIONALE
POUR L'AMÉLIORATION
DES CONDITIONS DE TRAVAIL

Résultats d'ensemble

2

Thème 1 : la structure

Base : 4012 répondants

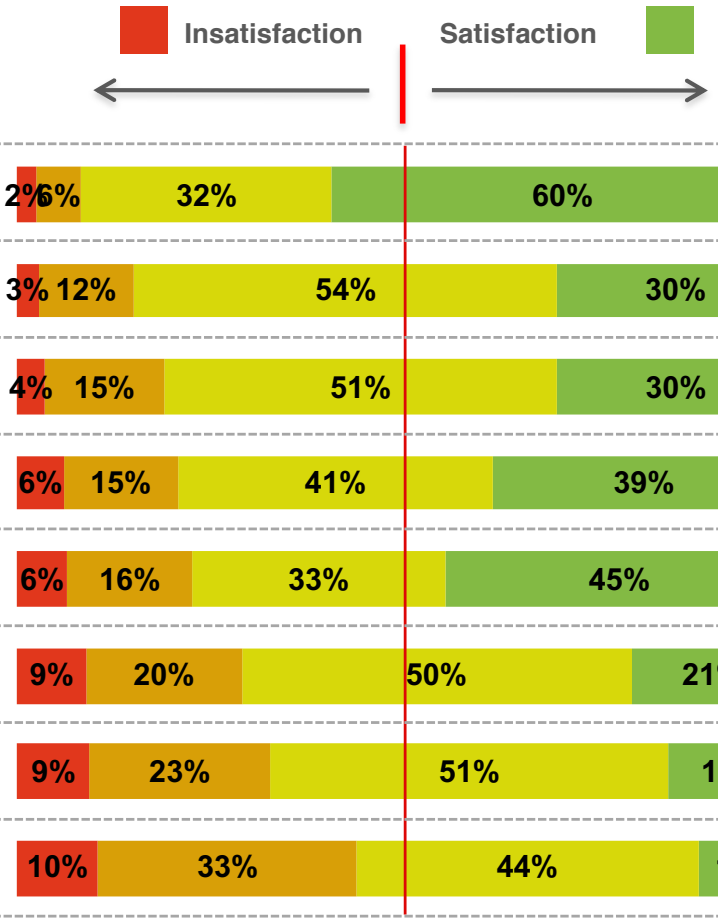


	% Total satisfaits	
	Résultats enquête	Indicateurs nationaux*
Communication facile avec la direction	71%	69%
Prise en compte des problèmes personnels	70%	60%
Possibilités d'accroissement des compétences	60%	55%
Reconnaissance de la qualité du travail	60%	65%
Bonne information sur les projets et objectifs de la structure	59%	67%
Prise en compte par la hiérarchie de l'avis des salariés	52%	54%
Adéquation du système de primes et/ou d'intéressement	31%	40%
Adéquation de la rémunération avec le travail accompli	31%	43%
Possibilités d'évolutions professionnelles intéressantes	30%	38%

**** Indicateurs nationaux du secteur privé (Cf. note technique en page 5)***

Thème 2 : le relationnel

Base : 4012 répondants



	% Total satisfaits	
	Résultats enquête	Indicateurs nationaux*
Relations avec le public accompagné aisées	92%	82%
Soutien des collègues	85%	80%
Clarté de la mission à réaliser	81%	89%
Communication facile avec le resp. hiérarchique direct	79%	82%
Absence de pressions excessives et répétées	77%	70%
Action des représentants du personnel satisfaisante	71%	62%
Relations de travail agréables	68%	75%
Instructions claires	56%	73%

** Indicateurs nationaux du secteur privé (Cf. note technique en page 5)*

Thème 3 : le travail

Base : 4012 répondants

Insatisfaction ← | → Satisfaction

					% Total satisfaits	
					Résultats enquête	Indicateurs nationaux*
Diversité des activités	2%	9%	49%	40%	89%	79%
Bonne conciliation vie personnelle et professionnelle	4%	11%	51%	34%	85%	71%
Autonomie dans l'exécution du travail	4%	16%	52%	28%	80%	71%
Sentiment de réaliser un travail de qualité	4%	19%	60%	17%	77%	87%
Capacité d'expression sur la réalisation du travail	5%	20%	52%	23%	75%	82%
Environnement de travail agréable	7%	21%	53%	19%	72%	79%
Travail en accord avec les valeurs	8%	23%	37%	32%	69%	73%
Moyens matériels disponibles suffisants	7%	25%	50%	18%	68%	74%
Conditions de travail sans danger pour la santé	7%	25%	37%	31%	68%	63%
Charge de travail acceptable	9%	32%	39%	19%	58%	67%
Absence de contraintes de temps	15%	33%	38%	13%	52%	52%

**** Indicateurs nationaux du secteur privé (Cf. note technique en page 5)***

Thème 4 : l'avenir

Base : 4012 répondants

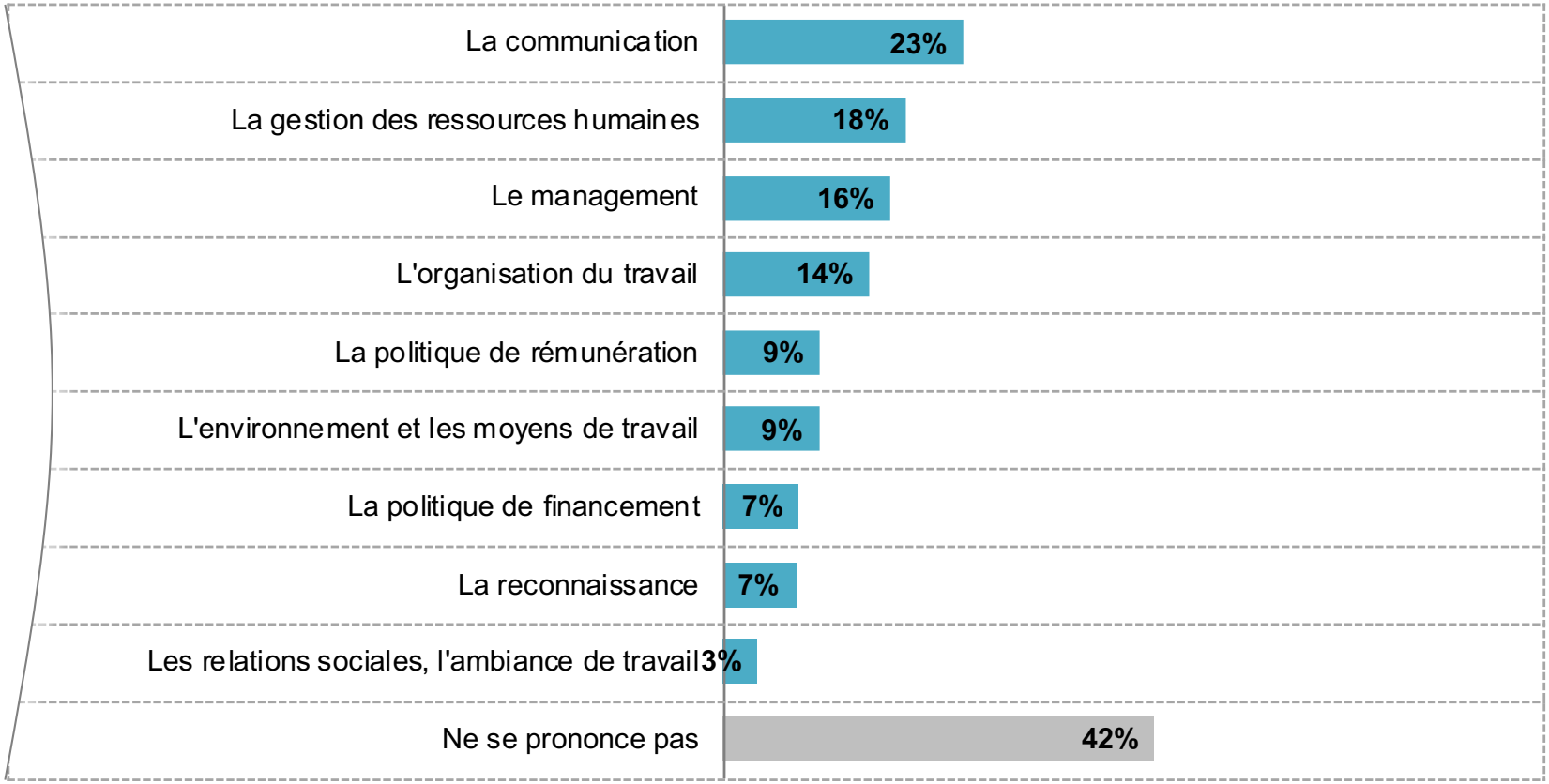
Insatisfaction ← | → Satisfaction

					% Total satisfaits	
					Résultats enquête	Indicateurs nationaux*
Bonne santé de la structure	16%	36%	40%	8%	48%	78%
Capacité de la structure à assurer l'avenir des salariés	15%	38%	39%	8%	47%	75%
Optimisme associé à la stabilité de l'emploi	18%	35%	33%	14%	47%	57%
Confiance en l'avenir de la structure	17%	37%	37%	9%	46%	74%

** Indicateurs nationaux du secteur privé (Cf. note technique en page 5)*

Suggestions d'amélioration

- Les % sont calculés sur la base de 4012 répondants –
- Les répondants ayant pu exprimer plusieurs idées, le total peut donc être supérieur à 100% -



Anact

L'AGENCE NATIONALE
POUR L'AMÉLIORATION
DES CONDITIONS DE TRAVAIL

Principaux enseignements

4

Principaux enseignements (1/4)

- Concernant le thème de « la structure », qui couvre des sujets relatifs à la **communication interne, au management et à la gestion des ressources humaines**, les niveaux de satisfaction oscillent de 30% à 71%.

- Seuls 3 items obtiennent des niveaux d'agrément supérieurs aux indicateurs nationaux :
  - La communication avec la direction : 71% (vs. 69% au niveau national)
  - La prise en compte des problèmes personnels : 70% (vs. 60%)
  - Les possibilités d'accroissement des compétences : 60% (vs. 55%).

- Tous les autres items de ce thème sont dotés de scores de satisfaction inférieurs à la moyenne nationale, et les niveaux de perception associés à la reconnaissance financière sont particulièrement dégradés :
  - La reconnaissance de la qualité du travail : 60% (vs. 65% au niveau national)
  - L'information sur les projets & objectifs de la structure : 59% (vs. 67%)
  - La prise en compte par la hiérarchie de l'avis des salariés : 52% (vs. 54%)
  - L'adéquation du système de primes et / ou d'intéressement : 31% (vs. 40%)
  - L'adéquation de la rémunération avec le travail accompli : 31% (vs. 43%)
  - Les possibilités d'évolutions professionnelles : 30% (vs. 38%)

Principaux enseignements (2/4)

- En matière de relationnel, les niveaux d'agrément observés auprès des salariés interrogés sont plus élevés, compris sur ce thème entre 56% et 92%.

- Plus des ¾ des répondants sont satisfaits …
  - Des relations avec le public accompagné : 92% (vs. 82% au niveau national)
  - Du soutien des collègues : 85% (vs. 80%)
  - De la clarté de la mission à réaliser : 81% (vs. 89%)
  - De la facilité de communication avec le hiérarchique direct : 79% (vs. 82%)
  - De l'absence de pressions excessives et répétées : 77% (vs. 70%).
  - De la communication avec la direction : 71% (vs. 69% au niveau national)

- Les avis sont un peu plus mitigés concernant …
  - L'action des représentants du personnel : 71% (même si le score reste sensiblement supérieur à l'indicateur national qui est de 62% sur cet item)
  - Les relations de travail (agréables) : 68% (vs. 75% au niveau national).

- Seuls 56% des répondants sont satisfaits de la clarté des instructions reçues alors que la référence nationale est, sur ce point, de 73%.

Principaux enseignements (3/4)

- Sur le thème du travail, les niveaux d'agrément s'échelonnent de 52% à 89%.

- Plus des ¾ des répondants sont satisfaits …
  - De la diversité de leurs activités : 89% (vs. 79% au niveau national)
  - De leur capacité de conciliation vie personnelle - vie professionnelle : 85% (vs. 71%)
  - De leur autonomie dans l'exécution du travail : 80% (vs. 71%)
  - De la qualité du travail réalisé : 77% (vs. 87%)
  - De leur capacité d'expression sur la manière de réaliser leur travail : 75% (vs. 82%).

- Les niveaux d'agrément sont plus mesurés concernant …
  - L'environnement (physique) de travail : 72% (vs. 79% au niveau national)
  - L'adéquation entre travail et valeurs personnelles : 69% (vs. 73% au niveau national).
  - Les moyens matériels mis à disposition : 68% (vs. 74%)
  - Les conditions de travail (sans danger pour la santé) : 68% (vs. 63%)

- Seuls 58% des répondants sont satisfaits de leur capacité à assurer leur charge de travail (vs. 67% au niveau national) et 52% de l'absence de contraintes de temps (score identique au niveau national).

Principaux enseignements (4/4)

- Les niveaux de perception associés à l'avenir des salariés sont quant à eux extrêmement dégradés, notamment au regard des indicateurs nationaux sur ce thème.

- En effet, aucun niveau d'agrément n'atteint 50% …
  - La santé de la structure : 48% (vs. 78% au niveau national)
  - La capacité de la structure à assurer l'avenir de ses salariés : 47% (vs. 75%)
  - L'optimisme associé à la stabilité de leur emploi : 47% (vs. 57%)
  - La confiance en l'avenir de la structure : 46% (vs. 74%)

- L'analyse de la question ouverte conforte ces premiers constats. En effet, des attentes d'amélioration sont exprimées en matière de communication interne (23%), de gestion de ressources humaines (18%), de management (16%), d'organisation du travail (14%). 9% des répondants évoquent également la politique de rémunération, 9% également l'environnement et les moyens de travail, 7% la politique de financement des structures, 7% également la reconnaissance et 3% l'ambiance de travail.