

Enquête auprès des agents sur leur besoins en matière d'action sociale

Consultation OpinionWay pour le MTECT - Novembre 2022

Premiers éléments sur la méthodologie et la participation

Méthodologie globale

Le questionnaire a été établi par la sous direction PSPP et a fait l'objet d'une consolidation après des échanges avec les représentants du personnel.

Le questionnaire arrêté a été simplifié pour en faciliter l'appropriation par les agents. **Il abordait nombre de champs d'intérêt** : profil de l'agent répondant (type de service, catégorie, tranche d'âge, situation familiale), quotidien de l'agent (repas, logement, parentalité, loisirs), recours à l'AS ministérielle, aux CLAS, au CAS, au CGCV, à l'ASCE, à l'AS interministérielle). Enfin il était demandé à l'agent de s'exprimer sur les objectifs, les priorités, les prestations attendus de l'AS.

La DICOM a porté le questionnaire en ligne sur Lime Survey, transmis les données chaque semaine à OpinionWay qui en assure l'exploitation et la restitution.

La période d'enquête a été accompagnée d'une **communication soutenue par courriel aux agents**, aux présidents des CLAS pour un relais auprès des retraités et des agents, des articles dans les lettres et les sites institutionnels.

OpinionWay, société française reconnue de sondages d'opinion et d'études marketing, a traité les données selon les procédures de la norme ISO 20252 (*), dans le cadre d'un marché interministériel de commande publique relatif à l'exploitation de données d'enquêtes.

Participation à l'enquête sur l'action sociale du 5 au 26 octobre 2022 (15 jours ouverts)

8 413 agents du MTECT (AC, SD, SCN) ont répondu au questionnaire, dont 8 116 actifs (soit un taux de participation notable de 23% sur 35 211 actifs ; le taux de réponse est variable selon les questions). Près de 300 retraités (3,5 % des répondants) ont répondu au questionnaire.

Nota : Enquête Baso, taux global de participation de 31 % dont 8 269 sur AC+SD. Enquête EAS, taux global de 23 % dont 7 588 sur AC*+SD, soit environ 8 % de réponses en moins que pour Baso (* = hors DGAC)*

L'accueil fait à l'enquête a été très positif car le rythme des réponses a été très élevé au démarrage (2 800 réponses en une journée – 1 500 réponses/jour sur les 3 premiers jours ouverts). Globalement, le rythme des réponses a été de l'ordre de 560 réponses par jour ouvert.

Le rythme est resté soutenu avec 4 600 réponses complètes sur la première semaine, 2 800 réponses sur la deuxième semaine puis 1 000 réponses sur la troisième et dernière semaine.

Le total des réponses reçues s'établit à plus de 8 400 pour une cible de 5 000 à 10 000 réponses attendues. **Aucun problème technique** n'est venu perturber le bon déroulement de l'enquête.

Profil des agents qui ont participé à l'enquête (données sur les actifs)

Selon les tranches d'âge : plus de 70 % des participants sont entre 40 et 59 ans, 18 % en dessous de 40 ans et 11 % ont 60 ans et plus.

Selon le type de service : près de 80 % des agents sont en SD, 14 % en AC et 7 % en SCN.

Selon la structure familiale : 49 % ont des enfants de moins de 18 ans, 51 % n'en ont pas/plus.

Selon la catégorie : presque 50 % des agents participants en catégorie B, 28 % en A, 22 % en C.

(*) La Norme internationale ISO 20252:2019, Études de marché, études sociales et d'opinion établit des lignes directrices et des exigences relatives à la façon dont sont réalisées les études de marché ainsi que les questions de planification, de conduite, de supervision et de communication des résultats au client. La norme favorise la cohérence et la transparence dans la conduite des études et renforce la confiance dans les résultats et ceux qui les établissent.

Cette norme pour la qualité des études à l'échelle mondiale fournit un cadre pour :

- Assurer la prestation, en temps voulu, de services de qualité.
- Améliorer la gestion opérationnelle et la maîtrise des processus de réalisation des études.
- Limiter les erreurs et les travaux à reprendre.
- Améliorer la réputation de l'utilisateur et apporter un avantage concurrentiel.

La norme ISO 20252:2019 est la 3ème édition, elle couvre toutes les phases des études : du premier contact entre le client et le prestataire de service, aux modalités de présentation des résultats au client.

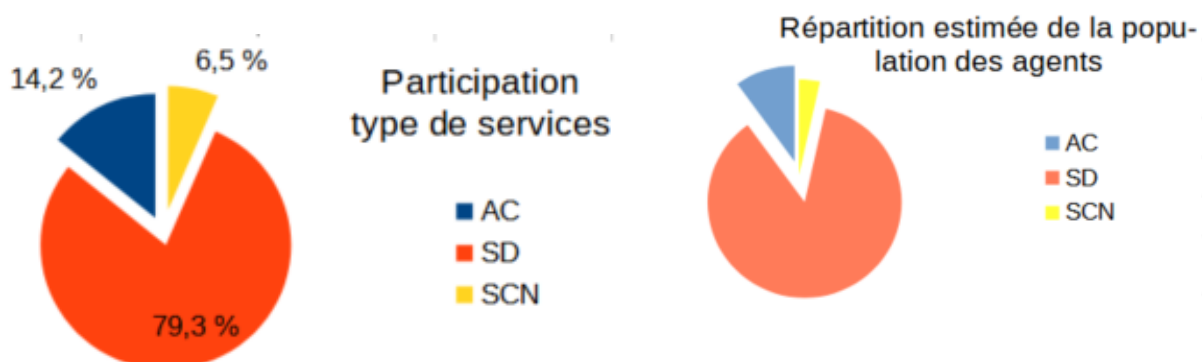
L'ISO (Organisation internationale de normalisation) est une organisation internationale non gouvernementale, indépendante, dont les 167 membres sont les organismes nationaux de normalisation.

Présentation des données de la participation à l'EAS (Enquête sur l'action sociale auprès des agents du pôle ministériel) sur 8 116 agents actifs qui ont répondu.

Nota global : Il convient de rapporter les populations de répondants aux populations globales de chaque type de services (37 000 agents - Effectif physique en fonction selon le RSU 2020)

- Près de **80 % des participants sont en SD**, les résultats globaux seront donc très orientés SD.

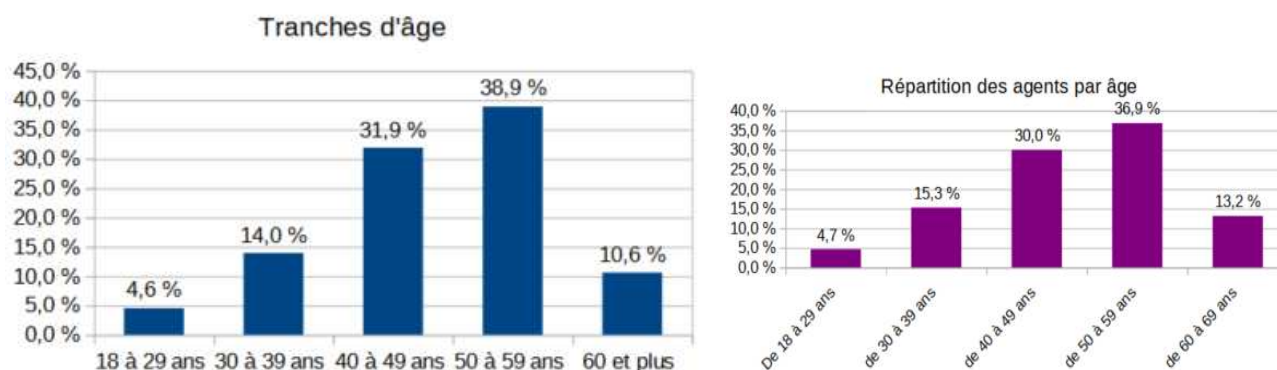
À noter que cela représente assez bien la répartition de la population générale des agents entre SD, AC, SCN estimées respectivement à 85-87 %, 9-11 %, 3-4 %



- Plus de **70 % des participants sont entre 40**

et 59 ans

La participation par tranche d'âge suit assez fidèlement la répartition par âge de la population des agents.



- Près de **50 % des agents participants sont en catégorie B**

La participation par catégorie indique une participation moyenne significativement plus forte des personnels de catégorie C par rapport à leur représentation dans la population globale des agents actifs au sein des services. A contrario les personnels de catégorie B ont proportionnellement moins participé.

