

Observatoire de la fragilité sociale dans la fonction publique



Enquête réalisée en ligne du 8 au 25 juin 2018. Échantillon de 1 507 personnes, représentatif des agents de la fonction publique âgés de 18 à 65 ans. Méthode des quotas et redressement appliqués aux variables suivantes : sexe, âge, versant de la fonction publique (État, territoriale, hospitalière), catégorie (A, B, C) et région de l'interviewé(e).

*_**

À la demande de Mutualité Fonction Publique, Harris Interactive a consulté un **échantillon représentatif d'agents de la fonction publique** sur leur perception de la santé au travail. Il s'agissait, d'abord, de comprendre le lien que les personnes travaillant dans la fonction publique établissent entre occupation professionnelle et santé ; ensuite, d'identifier les principales zones de risques ou d'insuffisance ; et enfin, d'interroger le rôle des différents organismes de santé – et notamment des mutuelles – dans ce paysage global.

Quels sont les principaux enseignements de cette enquête ?

- De façon générale, les agents de la fonction publique expriment **une certaine satisfaction (82%) à l'égard de leur activité professionnelle, sans pour autant que celle-ci soit unanime** : seuls 21% se déclarent très satisfaits. Ce niveau de satisfaction relativement élevé masque néanmoins des fragilités réelles, notamment les relations avec la hiérarchie, la charge de travail ou encore le niveau de rémunération.

- **Certaines fragilités apparaissent néanmoins lorsqu'est questionné le lien entre santé et travail** : les agents de la fonction publique évoquent spontanément le stress et la fatigue,

35% ont le sentiment que leur travail dégrade leur santé aujourd'hui, 51% s'attendent à un impact accru à l'avenir.

- Dans leur quotidien, les agents de la fonction publique se sentent **trop peu accompagnés par la médecine du travail** (50% pas satisfaits), régulièrement confrontés à des **situations pénibles**, avec pour conséquences une **fatigue** (84%) et un **stress** (75%) directement liés au travail – ce sentiment étant particulièrement marqué chez les agents de la **fonction publique hospitalière**.
- Face à ces risques, 57% des agents de la fonction publique ont le sentiment que **leur employeur n'est pas suffisamment actif pour leur bien-être au travail** ; ils sont aussi unanimes (91%) à affirmer que le « burn-out » devrait être reconnu comme une maladie professionnelle.
- La plupart des agents de la fonction publique **disposent d'une complémentaire santé** (94%), souvent une mutuelle de fonctionnaires (47%), dont ils se montrent **globalement satisfaits** (77%) malgré des avis très mitigés sur les remboursements dentaires ou optiques.
- Les agents se sentent **imparfaitement informés** (55% bien informés) sur la protection sociale et ne savent pas tous (seulement 67%) que les mutuelles de fonctionnaires peuvent prendre en charge les arrêts ou incapacités de travail, tandis que seuls 27% des agents indiquent que leur employeur participe au financement de leur complémentaire santé.
- Les mutuelles de fonctionnaires disposent d'une **image majoritairement positive** (68%), axée sur le professionnalisme (76%), et les agents témoignent d'une **confiance élevée** (69%) à leur égard pour agir dans le bon sens en matière de protection sociale – sachant que les avis sont toujours **particulièrement positifs auprès des personnes disposant elles-mêmes d'une mutuelle de fonctionnaires**.

Dans le détail :

De façon générale, les agents de la fonction publique expriment une certaine satisfaction (82%) à l'égard de leur activité professionnelle, sans pour autant que celle-ci soit unanime : seuls 21% se déclarent très satisfaits. Ce niveau de satisfaction relativement élevé masque néanmoins des fragilités réelles, notamment les relations avec la hiérarchie, la charge de travail ou encore le niveau de rémunération

Dans l'ensemble, les agents de la fonction publique se déclarent relativement satisfaits de leur activité professionnelle. 82% expriment une certaine satisfaction. Toutefois, celle-ci n'est pas d'une grande intensité, puisque seuls 21% vont jusqu'à se dire « très satisfaits ». Et **cette satisfaction globale masque des différences d'appréciation sensibles selon les agents**. Les personnes travaillant dans la fonction publique hospitalière font part d'un regard moins positif (seulement 76% satisfaits), de même que les agents de catégorie C (78%).

De façon plus détaillée, les agents de la fonction publique estiment que de multiples aspects sont essentiels dans leur activité professionnelle. Ainsi, plus de 80% jugent « importante » la plupart des dimensions. **Sur la plupart de ces critères, ils se montrent nettement satisfaits** : intérêt pour le travail au quotidien (85%), relations avec leurs collègues (86% satisfaits), sécurité de l'emploi (90%). D'autres, en revanche, apparaissent comme des **zones potentielles de fragilité, quand bien même la satisfaction reste toujours majoritaire** : les relations avec leur hiérarchie (88% jugent cela important, 76% en sont satisfaits), la charge de travail (91% important, 70% satisfaits) et surtout le niveau de rémunération (90% important, 55% satisfaits) – même si l'on sait que la dimension financière suscite une insatisfaction chronique parmi toutes les catégories de population, pas seulement au sein de la fonction publique.

De façon transversale, soulignons que **tous les agents n'ont pas les mêmes priorités à l'égard de leur environnement de travail**. Les agents de catégorie A sont particulièrement sensibles à l'idée d'exercer un métier intéressant, responsabilisant, qui participe à l'intérêt général. Tandis que les agents de catégorie C accordent un poids relativement plus important à des dimensions concrètes, telles que le niveau de rémunération ou le temps de trajet domicile-travail. La fonction publique

hospitalière semble particulièrement préoccupée par sa charge de travail, quand la territoriale s'interroge davantage sur ses relations avec sa hiérarchie.

Certaines fragilités apparaissent néanmoins lorsqu'est questionné le lien entre santé et travail : les agents de la fonction publique évoquent spontanément le stress et la fatigue, 35% ont le sentiment que leur travail dégrade leur santé aujourd'hui, 51% s'attendent à un impact accru à l'avenir

Interrogés sur le lien entre santé et bien-être au travail, les agents de la fonction publique font part spontanément de considérations plutôt négatives, utilisant ainsi les termes de « stress », de « fatigue » voire de « burn-out », signe que cette notion est désormais entrée dans le langage courant des salariés de la fonction publique française. Sur un registre plus positif, certains soulignent que « l'ambiance » au travail et la « reconnaissance » de la part de la « hiérarchie » constituent des facteurs essentiels du bien-être au travail.

35% des agents de la fonction publique expriment aujourd'hui le sentiment que leur travail a une influence négative sur leur santé, tandis que 54% estiment au contraire que cet impact est plutôt positif. Notons que les jugements des personnes interrogées s'avèrent relativement homogènes, quelle que soit la catégorie de population dont elles sont issues. Par contraste, **le travail apparaît donc comme la principale influence négative sur la santé des individus** : seulement 8% des agents ont le sentiment que leurs relations avec leurs proches ont un impact négatif sur leur santé, 11% concernant leur lieu de vie et 17% concernant leur alimentation ou leur niveau d'activité physique.

Qui plus est, **la majorité (51%) des personnes travaillant dans la fonction publique anticipent qu'à l'avenir, leur travail aura une influence de plus en plus importante sur leur santé**. Un avis particulièrement partagé au sein de la fonction publique hospitalière (61%), et chez les agents de catégorie A (57%). *A minima*, presque toutes les personnes interrogées s'attendent à ce que leur travail ait une importance au moins aussi importante sur leur santé : seules 12% estiment qu'elle se réduira dans les années à venir.

Dans leur quotidien, les agents de la fonction publique se sentent trop peu accompagnés par la médecine du travail (50% pas satisfaits), régulièrement confrontés à des situations pénibles, avec pour conséquences une fatigue (84%) et un stress (75%) directement liés au travail – ce sentiment étant particulièrement marqué chez les agents de la fonction publique hospitalière

Invités à apprécier différents aspects de leur environnement de travail, les agents de la fonction publique expriment souvent une satisfaction majoritaire. Toutefois, peu de points font l'objet d'un réel consensus. S'ils se déclarent largement satisfaits de l'espace disponible à leur poste de travail (79%) ou de la luminosité (77%), ils expriment un jugement nettement plus mesuré sur le niveau de confort global à leur poste (65%) et le niveau de bruit (63%). Plus préoccupant, **la fréquence de visites à la médecine du travail n'apparaît satisfaisante qu'aux yeux d'une personne sur deux (50%)** et les agents regrettent une insuffisance d'espaces permettant de se reposer (57% pas satisfaits).

Concrètement, 43% des agents affirment être régulièrement confrontés à des situations où ils doivent rester longtemps debout. 29% ont le sentiment de subir couramment des rythmes de travail contraignants, et 28% déclarent qu'il leur arrive de devoir travailler la nuit et/ou le week-end. Le contact avec le public peut également être source d'incivilités (22%) voire d'agressions (9%). Autant de facteurs qui mènent au constat que **les agents de la fonction publique déclarent être souvent confrontés à des situations pénibles. Un sentiment tout particulièrement partagé par les agents de la fonction publique hospitalière.** Et au sein de cette dernière, ce sont les membres du personnel soignant qui témoignent d'une exposition particulièrement importante à ces différents risques.

Conséquences de l'ensemble de ces insuffisances : **84% des agents déclarent se sentir régulièrement fatigués au travail, 75% estiment y être stressés** et 67% citent même des douleurs physiques liées à leur posture. Une nouvelle fois, le personnel soignant de la fonction publique hospitalière exprime un sentiment de malaise particulièrement marqué. Dans une moindre mesure, les agents issus de catégorie A également.

Face à ces risques, 57% des agents de la fonction publique ont le sentiment que leur employeur n'est pas suffisamment actif pour leur bien-être au travail ; ils sont aussi unanimes (91%) à affirmer que le « burn-out » devrait être reconnu comme une maladie professionnelle

57% des agents de la fonction publique considèrent que les enjeux de santé et de bien-être au travail sont aujourd'hui mal pris en compte par leur employeur, contre seulement 43% estimant que leur employeur s'est suffisamment emparé de ces enjeux. À nouveau, la critique est particulièrement vive de la part des agents de la fonction publique hospitalière (69% mal pris en compte) ou de catégorie A (62%).

Pour aller dans le sens d'une meilleure prise en compte du bien-être au travail, **la quasi-totalité des agents interrogés (91%) estiment qu'il faudrait considérer le syndrome de « burn-out » comme une maladie professionnelle**, qui relève de la responsabilité de l'employeur. En revanche, **les avis sont plus partagés concernant la pertinence du « bore-out »**, syndrome de l'ennui au travail. 53% sont favorables à ce qu'il soit considéré comme une maladie professionnelle, mais 46% ne le souhaitent pas. Une réticence qui s'explique sans doute par une moindre exposition des agents à ce risque : 71% des personnes interrogées indiquent ne s'ennuyer que rarement (34%) ou jamais (37%) dans le cadre de leur travail.

La plupart des agents de la fonction publique disposent d'une complémentaire santé (94%), souvent une mutuelle de fonctionnaires (47%), dont ils se montrent globalement satisfaits (77%) malgré des avis très mitigés sur les remboursements dentaires ou optiques

La quasi-totalité (94%) des agents interrogés affirment disposer d'une complémentaire santé, principalement une mutuelle de fonctionnaires (47%) ou une mutuelle généraliste (30%).

Ceux qui déclarent disposer d'une complémentaire santé en sont **certes plutôt satisfaits (77%) de façon générale, mais identifient de nombreux axes d'améliorations possibles**. 81% expriment leur satisfaction à l'égard de la couverture dont ils disposent d'une manière générale, pour les risques les plus courants de santé. Toutefois, les remboursements dentaires suscitent des avis très clivés (48% satisfaits), de même que les remboursements pour des médecines douces et alternatives (50% satisfaits) ou encore ceux proposés pour l'optique (52% satisfaits). Les opinions sont également très partagées à l'égard des remboursements proposés pour les dépassements d'honoraires (52% satisfaits), le montant de la cotisation mensuelle (54%) et la couverture proposée pour les risques exceptionnels comme la dépendance (58%).

Plus précisément, **les agents disposant aujourd'hui d'une mutuelle de fonctionnaires portent un regard proche de la moyenne à l'égard de leur complémentaire santé**. Tout au plus se montrent-ils davantage satisfaits de la couverture proposée pour les risques exceptionnels (61%), et un peu moins satisfaits par les remboursements proposés pour les dépassements d'honoraires.

Les agents se sentent imparfaitement informés (55% bien informés) sur la protection sociale et ne savent pas tous (seulement 67%) que les mutuelles de fonctionnaires peuvent prendre en charge les arrêts ou incapacités de travail, tandis que seuls 27% des agents indiquent que leur employeur participe au financement de leur complémentaire santé

À peine plus de la moitié des agents de la fonction publique se déclarent bien informés sur la protection sociale de façon générale (55%) et sur les enjeux liés à la santé au travail de façon plus précise (53%). Cette connaissance imparfaite se vérifie par leur compréhension relativement confuse de certains éléments techniques.

Ainsi, **seuls 2 agents sur 3 (67%) savent que les mutuelles de fonctionnaires permettent de prendre en charge les arrêts ou incapacités de travail** – une disposition qui n’est pas toujours connue par les personnes ayant elles-mêmes recours aux mutuelles de fonctionnaires : 22% l’ignorent, ce qui est d’autant plus regrettable que les agents connaissant cette prise en charge en sont très largement satisfaits (83%).

27% des agents indiquent que leur employeur participe au financement de leur complémentaire santé, quand 63% pensent que ce n’est pas le cas et 10% admettent ne pas le savoir. Parmi ce quart de personnes affirmant que leur employeur contribue financièrement, 54% qualifient cet apport de complément « important » à leur rémunération, quand 45% le jugent au contraire « modeste ». Notons que l’importance de l’apport est davantage appréciée par les fonctionnaires de catégorie A.

Les mutuelles de fonctionnaires disposent d’une image majoritairement positive (68%), axée sur le professionnalisme (76%), et les agents témoignent d’une confiance élevée (69%) à leur égard pour agir dans le bon sens en matière de protection sociale – sachant que les avis sont toujours particulièrement positifs auprès des personnes disposant elles-mêmes d’une mutuelle de fonctionnaires

68% des agents de la fonction publique déclarent avoir une bonne image des mutuelles de fonctionnaires, soit à peu près autant pour les mutuelles généralistes (72%). Notons que les compagnies d’assurance privées disposent certes d’une image légèrement moins positive, mais pas négative pour autant (52% bonne image).

Plus précisément, les mutuelles de fonctionnaires renvoient aux agents une image clairement établie de professionnalisme (76%). Les avis sont un peu plus partagés quant à leur capacité à proposer une couverture adaptée aux besoins des agents (64%), leur capacité d'écoute (61%), leur proximité avec les préoccupations des agents (59%) ou encore leur dimension avantageuse au regard du coût et du niveau de la prise en charge proposée (53%).

Pour agir dans le bon sens en matière de protection sociale, **les mutuelles de fonctionnaires sont l'acteur auquel les agents de la fonction publique déclarent le plus faire confiance (69%),** à un niveau proche mais toujours légèrement supérieur à celui de la Sécurité sociale (66%), des associations (66%) et des mutuelles généralistes (65%). Davantage de doutes subsistent quant à leur employeur (56% confiance) et aux partenaires sociaux (51%). La confiance est minoritaire concernant les compagnies d'assurances privées (41%), mais aussi pour l'État (39%), les banques (30%) et les médias (26%).

De façon transversale, soulignons que **les agents ayant eux-mêmes recours à une mutuelle de fonctionnaires en ont une meilleure image que la moyenne (68% bonne image),** leur attribuent davantage de qualités et lui font davantage confiance (77%) de façon projective.

*_**

Merci de noter que toute diffusion de ces résultats doit être accompagnée d'éléments techniques tels que : la méthode d'enquête, les dates de réalisation, le nom de l'institut – Harris Interactive –, la taille de l'échantillon.

A propos de Harris Interactive

Harris Interactive France est un acteur historique du marché des études.
Dirigé par ses fondateurs Nathalie Perrio-Combeaux et Patrick Van Bloeme, l'institut propose des approches innovantes, qualitatives et quantitatives, en France comme à l'international.
Harris Interactive repense le marché en alliant innovation technologique et accompagnement d'experts au-delà des études. Pour aider ses clients à prendre les meilleures décisions, avec un temps d'avance. Depuis juillet 2014, Harris Interactive Europe (regroupant Harris Interactive France, Allemagne et UK) a rejoint ITWP permettant ainsi à ce groupe international d'étendre sa présence dans la filière études.

Suivez l'actualité de Harris Interactive sur www.harris-interactive.fr, [Facebook](#), [Twitter](#) et [LinkedIn](#).

Contacts Harris Interactive en France :

Laurence Lavernhe – 5 avenue du Château – 94300 Vincennes – Tel : 01 44 87 60 94 - 01 44 87 60 30 - llavernhe@harrisinteractive.fr

Jean-Daniel Lévy - Directeur du Département Politique & Opinion - 01 44 87 60 30 – jdlevy@harrisinteractive.fr