



MINISTÈRES  
TRANSITION ÉCOLOGIQUE  
COHÉSION DES TERRITOIRES  
TRANSITION ÉNERGÉTIQUE  
MER

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

# Niveau de connaissance et attentes en matière de prestations d'action sociale

Enquête auprès des agents actifs et retraités  
des MTECT-MTE-Mer (octobre 2022)

Synthèse des résultats (décembre 2022)

**Affaire suivie par**

**Jean-Marc MOULINET – SG/DRH/D**

Tél. : +33 140816576

Courriel : [jean-m.moulinet@developpement-durable.gouv.fr](mailto:jean-m.moulinet@developpement-durable.gouv.fr)

Relecteur : Raphaël DUFAU – SG/DRH/P/PSPP2

## **Sommaire**

- I. **Méthodologie globale**
- II. **Participation à l'enquête sur l'action sociale**
- III. **Profil des agents qui ont participé à l'enquête**
- IV. **Présentation des données de la participation à l'enquête**
- V. **Accès aux prestations de restauration mises en place par l'employeur**
- VI. **Choix de restauration hors celles mises en place par l'employeur**
- VII. **Statut d'occupation de leur logement par les agents du MTECT**
- VIII. **Recours aux gardes d'enfants ou aux crèches**
- IX. **Intérêt à réaliser des activités avec ses collègues**
- X. **Recours aux prestations d'action sociale ministérielle**
- XI. **CLAS – Participation aux actions**
- XII. **CLAS - Activités préférées proposées par les CLAS**
- XIII. **CGCV– Séjours pour enfants**
- XIV. **ASCE – Adhésion et activités**
- XV. **Notoriété des prestations d'action sociale interministérielle**
- XVI. **Canaux d'information sur les prestations sociales**
- XVII. **Besoins à couvrir en priorité par l'action sociale ministérielle**
- XVIII. **Propositions sur l'évolution des prestations d'action sociale ministérielle**
- XIX. **Principaux enseignements par classes d'âge**
- XX. **Principaux enseignements par service**
- XXI. **Principaux enseignements par catégorie**
- XXII. **Principaux enseignements auprès des retraités**

# Enquête auprès des agents du MTECT

## Niveau de connaissance et attentes en matière de prestations d'action sociale

### *Synthèse des résultats*

L'action sociale, collective ou individuelle, vise à améliorer les conditions de vie des agents publics et de leurs familles, notamment dans les domaines de la restauration, du logement, de l'enfance et des loisirs, ainsi qu'à les aider à faire face à des situations difficiles. Ses bénéficiaires sont les agents actifs, les retraités et leurs ayants-droit.

L'enquête réalisée vise à mesurer le niveau de connaissance des dispositifs existants par les actifs et les retraités. Elle permet de connaître leur niveau de satisfaction et de recueillir leurs attentes éventuelles en matière d'évolution des prestations sociales ministérielles.

## I. Méthodologie globale

**Le questionnaire a été établi par la sous-direction des politiques sociales de la prévention et des pensions (PSPP), au sein de la direction des ressources humaines (DRH) et a fait l'objet d'une consolidation après des échanges avec les représentants du personnel au sein du comité central d'action sociale (CCAS).**

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'action sociale ministérielle, aux CLAS, au CAS, au CGCV, à l'ASCE, à l'action sociale interministérielle. Enfin il était demandé à l'agent de s'exprimer sur les objectifs, les priorités et 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 a assuré l'exploitation et la restitution.

La période d'enquête a été accompagnée d'**une communication soutenue par courriel aux agents**, aux présidents des comités locaux d'action sociale (CLAS) pour un relai 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.

*(\*) 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.*

## II. Participation à l'enquête sur l'action sociale du 5 au 26 octobre 2022 (15 jours ouvrés)

**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 35 650 actifs ; le taux de réponse est variable selon les questions). Près de 300 retraités (3,5 % des répondants) ont répondu au questionnaire.

**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 en moyenne sur les 3 premiers jours ouvrés). Globalement, le rythme des réponses a été de l'ordre de 560 réponses par jour ouvré.

Le rythme des réponses 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 à 10 000 réponses attendues.

**Aucun problème technique** n'est venu perturber le bon déroulement de l'enquête.

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

**Selon les tranches d'âge** : plus de 70 % des participants ont entre 40 et 59 ans, près de 19 % moins 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.

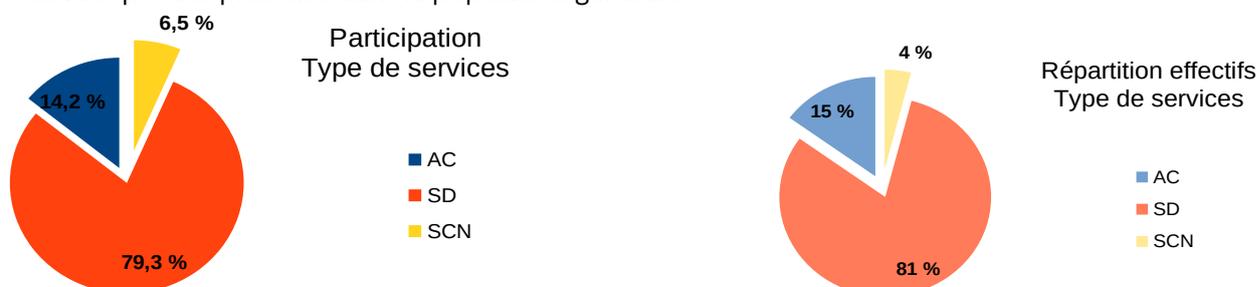
**Selon la structure familiale** : 49 % ont des enfants de moins de 18 ans, 51 % n'en ont pas/plus.

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

## IV. Présentation des données de la participation à l'enquête

Près de 80 % des participants sont en services déconcentrés (SD), les résultats globaux sont très orientés SD.

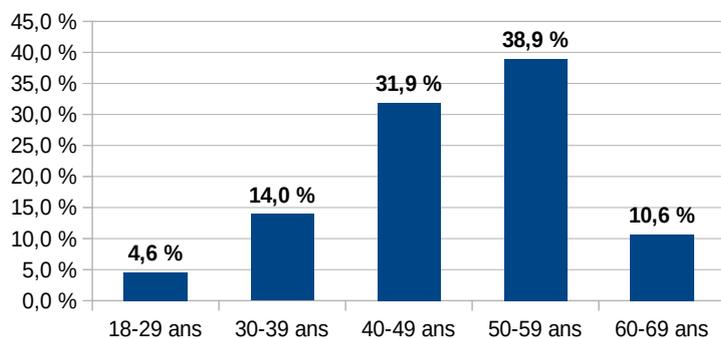
À noter que cela représente assez bien la répartition de la population générale des agents entre services déconcentrés (SD), administration centrale (AC) et services à compétences nationale (SCN). Les agents en SCN ont un peu plus répondu en proportion, leur poids dans l'enquête est 60 % plus élevée que leur présence dans la population générale



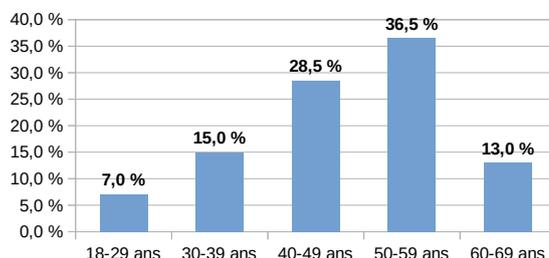
- Plus de 70 % des participants sont entre 40 et 59 ans.

La participation par tranche d'âge suit assez fidèlement la répartition par âge de la population des agents. Légère sur-représentation des 40-49 ans au regard de leur part de population. Légère sous-représentation des autres tranches d'âge.

Participation - Tranches d'âge

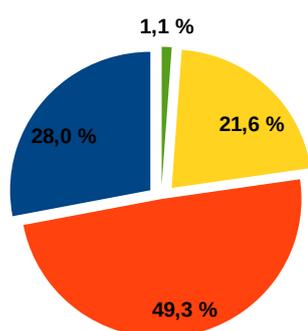


Répartition effectifs - Tranches d'âge

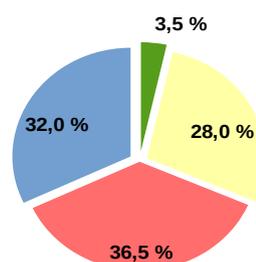


- Près de 50 % des agents participants sont en catégorie B

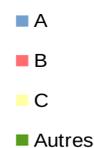
La participation par catégorie indique une participation moyenne significativement plus forte des personnels de catégorie B par rapport à leur représentation dans la population globale des agents actifs au sein des services. A contrario les personnels de catégorie C ont proportionnellement moins participé.



Répartition participants Catégories



Répartition effectifs Catégories



Poids des « Autres » 2/3 plus faible que leur population réelle. Poids des « C » un quart plus faible que leur population réelle. Poids des « B » un tiers plus élevé que leur population réelle. Poids des « A » 12 % moins élevé que leur population réelle.

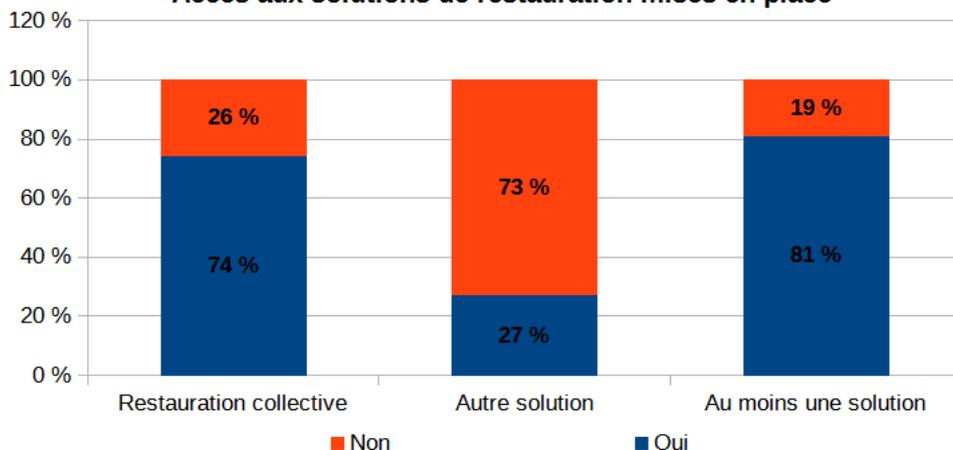
## V. Accès aux prestations de restauration mises en place par l'employeur (base 5 800-8 000 réponses)

61 % des C ont accès à une restauration collective pour 82 % des A. Les B sont dans la moyenne de 74 % de la population globale qui y a accès.

Lorsque l'on regarde l'usage des accès, 66 % des C qui ont accès utilisent la restauration collective contre 76 % des A. On peut extrapoler en disant que 60 % des A et 40 % des C utilisent la restauration collective pour 55 % des B avec 52,5 % en moyenne toutes catégories confondues.

Si seulement 51 % des personnels des SCN ont accès, 72 % de ceux qui ont accès utilisent la restauration collective. En extrapolant ce sont 36 % des agents SCN, 51 % en SD et 68 % en AC qui utilisent la restauration collective.

### Accès aux solutions de restauration mises en place



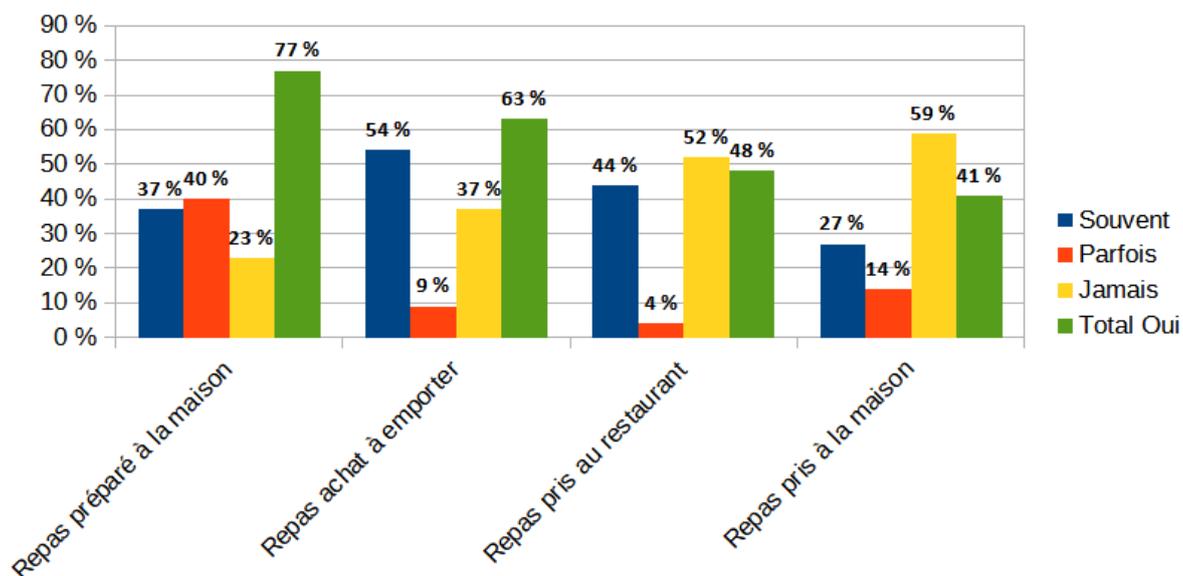
Pour ce qui concerne les autres solutions de restauration proposées par l'employeur selon les catégories, types de service ou tranches d'âge l'accessibilité est quasiment la même et son utilisation est forte, entre 65 % et 70 %.

Par extrapolation 15 % des A utilisent ces autres solutions et 22 % des C pour une moyenne globale de près de 19 % qui est aussi le niveau d'utilisation des B.

## VI. Choix de restauration hors celles mises en place par l'employeur (base environ 8 000 réponses)

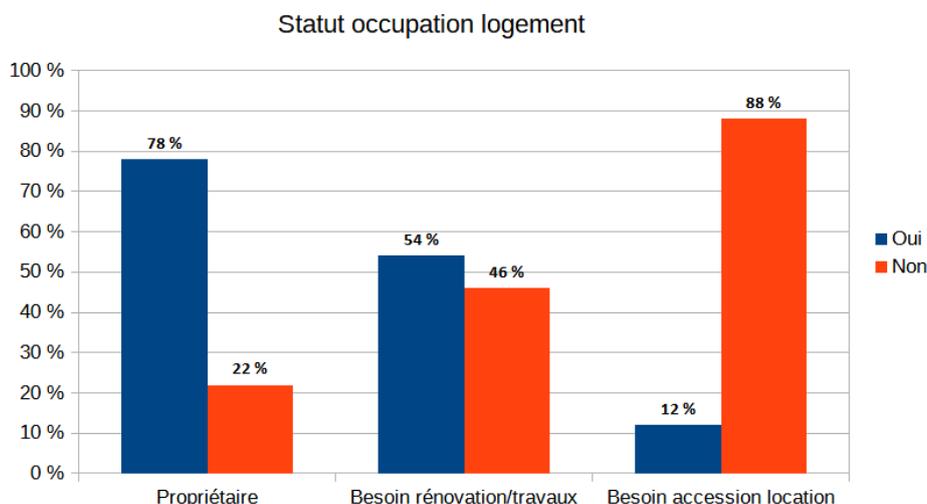
Les solutions alternatives sont les repas préparés à la maison pour 77 %, et les repas achetés à emporter pour 68 %.

### Choix de restauration alternative



S'il y a peu de différence de comportement des agents en fonction des tranches d'âges, il y en a entre les types de service et entre catégories de personnels ... sauf pour ce qui concerne le taux de déjeuner à la maison (hors tranche d'âge plus de 60 ans qui opte plus fortement pour cette solution alternative).

## VII. Statut d'occupation de leur logement par les agents du MTECT (base 8 400 réponses)



Près de 80 % des agents (versus 64 % de la population française) sont propriétaires et peu, 12 %, sont en recherche d'un logement locatif.

Il y a un fort besoin pour des travaux ou de la rénovation de logement.

Des disparités existent sur chaque thématique :

- Beaucoup moins de propriétaires en AC (67 % contre 79 % en SD) et les retraités le sont à 93 %.
- Des besoins de rénovation plus forts chez les C (58%), en SCN (59%) et chez les retraités (60%)
- Les agents de catégorie C sont 1,5 fois plus demandeurs d'un accès à un logement locatif que la moyenne. Le taux de demandeurs atteint 21 % pour la population générale d'agents d'AC.

## VIII. Recours aux gardes d'enfants ou aux crèches (base 1 700 réponses)

La moitié des agents concernés a recours à une garde régulière, dont 1/3 rencontre des difficultés.

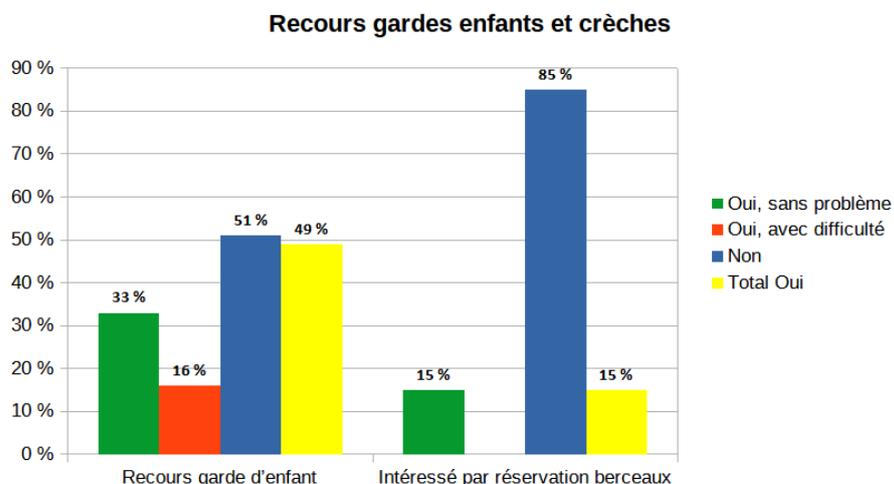
15 % des agents sont intéressés par la réservation de berceaux.

De fortes disparités existent :

- le recours à la garde d'enfants ou à la crèche concerne 61 % des A et 36 % des C. Les difficultés se répartissent également sur les 3 catégories (2/3 sans problème, 1/3 avec des difficultés).

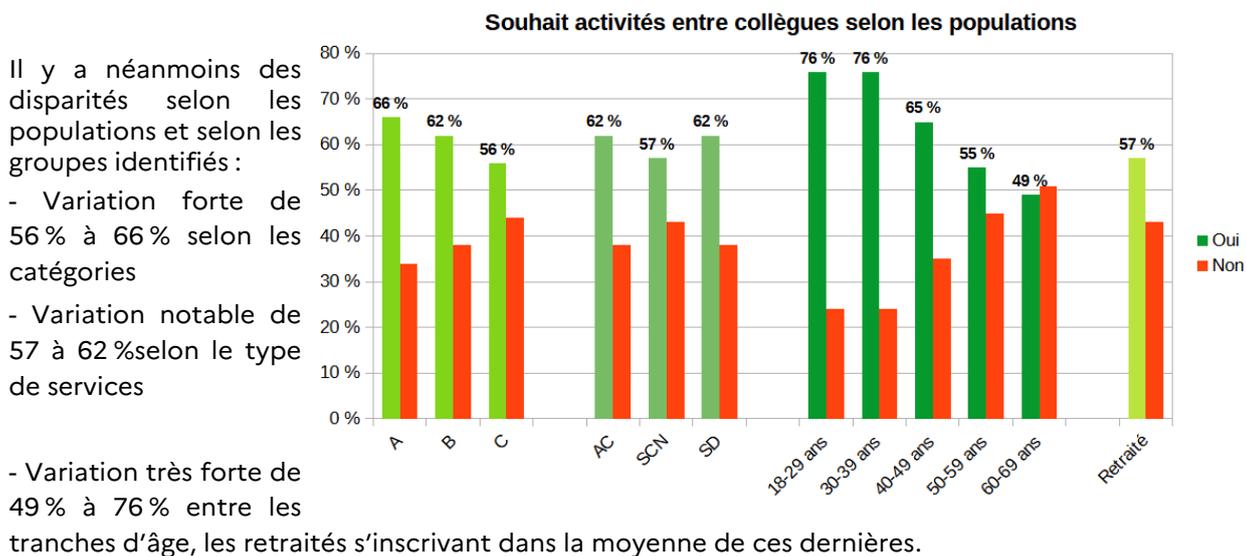
- 40 % des agents concernés de centrale rencontrent des difficultés pour accéder à un mode de garde

- les 18-39 ans font beaucoup plus appel à un mode de garde que les autres, mais ils rencontrent proportionnellement moins de problèmes que les 40-49 ans.

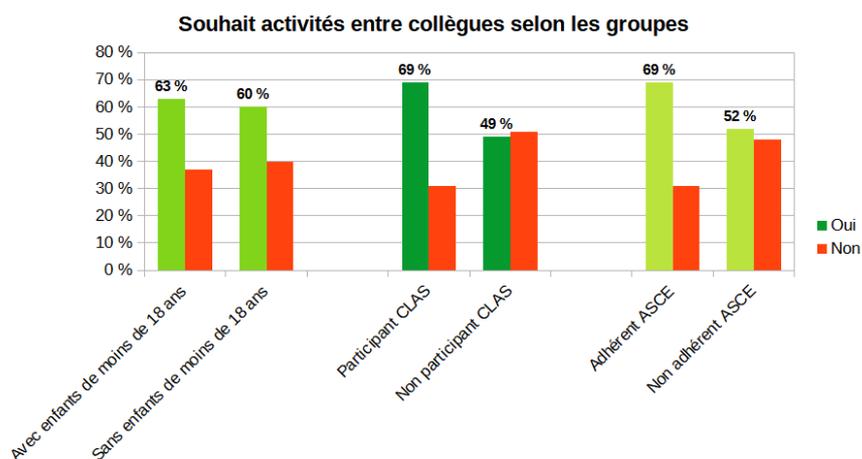


## IX. Intérêt à réaliser des activités avec ses collègues (base 6 900 personnes)

61 % des agents souhaitent réaliser des activités avec les collègues de travail.



Enfin, la présence des enfants de moins de 18 ans, l'adhésion à l'ASCE et la participation aux activités CLAS amplifient et entretiennent l'appétence pour les activités avec les collègues de travail.



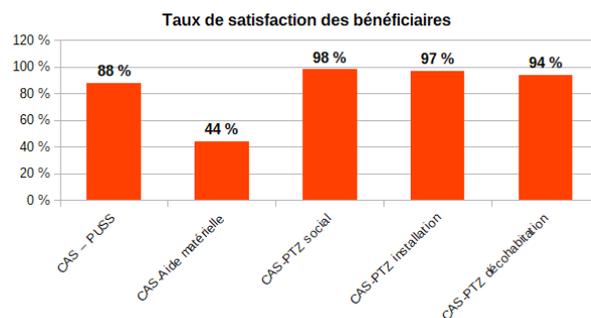
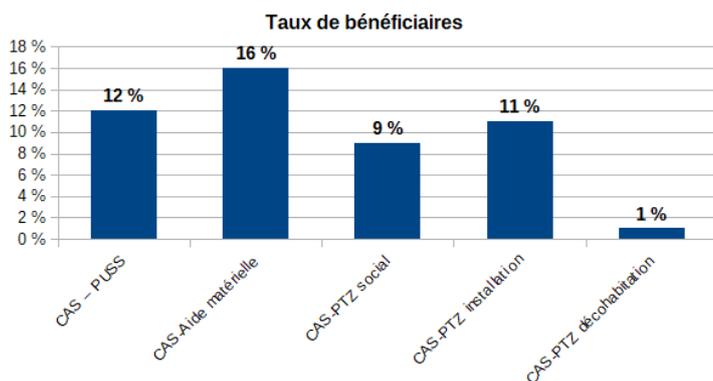
## X. Recours aux prestations d'action sociale ministérielle (base 600 à 7 000 réponses selon les sujets)

Les Aides/PTZ (Prêt à taux Zéro) profitent chacun à entre 9 % et 16% des agents sauf le PTZ décohabitation (1%). Le PTZ Décohabitation se singularise par un très faible taux de bénéficiaires.

L'aide matérielle est le dispositif qui a le plus de bénéficiaires (16 % des répondants). Elle se distingue par un faible taux de satisfaction générale (44 % des bénéficiaires) comparativement aux autres (88% à 98%).

Sinon tous ont un fort taux de « non adapté aux besoins ». Les taux de non connaissance sont parfois assez significatifs avec plus de 10 %.

Aucun dossier ne semble être compliqué à monter aux yeux des agents (moins de 3%).



## XI. CLAS – Participation aux actions (base 8 005 réponses)

Les actions du CLAS sont suivies par 60 % des agents avec un taux de satisfaction très élevé. A noter que le principal frein à la participation des 40 % restants est la disponibilité de temps. Ce sont les catégories A, les moins de 39 ans et les agents en AC qui participent le moins aux activités proposées par le CLAS.

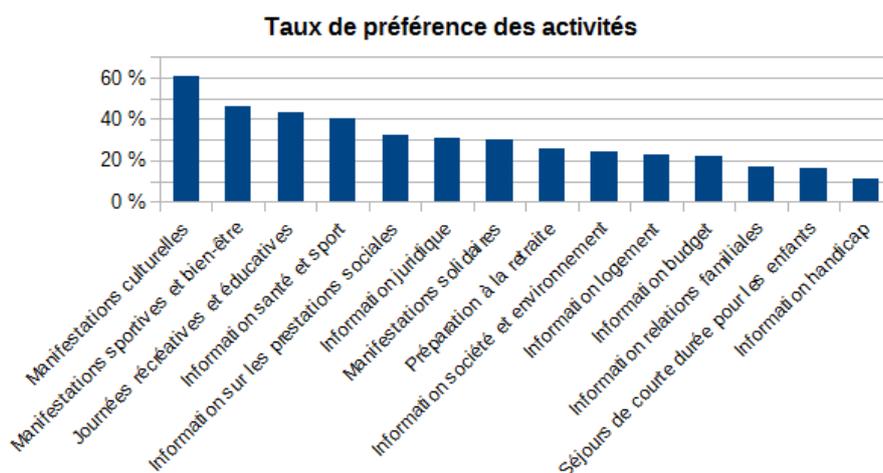
Il reste 21 % d'agents qui se disent non informés.

Sur le focus Arbre de Noël (4084 réponses), le taux de satisfaction est de 84 %. Il n'y a pas de différence de sensibilité entre les diverses populations.

## XII. CLAS - Activités préférées proposées par les CLAS (base 7 600 réponses)

Les activités CLAS sont très demandées, 4 sont supérieures à 40 % de demandes, et 3 entre 30 % et 35 %.

Il y a des différences importantes de sensibilité entre les catégories d'agents, les tranches d'âge ou les types de service.



### XIII. CGCV– Séjours pour enfants (base 3 843 réponses)

Un taux de satisfaction très élevé pour les 21 % répondants qui en profitent.

80 % des agents qui n’y ont pas recours cochent « Prestation non adaptée » et 20 % cochent « Pas connaissance ».

### XIV. ASCE – Adhésion et activités (base 8 224 réponses)

Une majorité d’agents qui ont répondu adhère à l’ASCE (55%) et 87 % des adhérents participent avec un très fort taux de satisfaction (98%).

87 % de ceux qui ne participent pas à l’ASCE déclarent ne pas avoir connaissance des activités proposées.

21 % des « catégorie A » considèrent que les activités proposées ne sont pas adaptées à leurs besoins.

Les réponses montrent aussi le succès des unités d’accueil, avec des taux d’adhésion autour de 55% assez homogènes entre les différentes populations par type de service ou catégorie sauf une faiblesse en AC (42%) et parmi les A (44%).

### XV. Recours aux prestations d’action sociale inter- -ministérielle (base 60 à 6 100 rép. selon le sujet)

Les niveaux de connaissance de ces prestations s’échelonnent entre 25 % et 77 % avec des bases de réponses supérieures à 3 500 réponses hormis l’aide au maintien à domicile (AMD) qui suscite peu de réponses. Cela concerne le grand âge ; néanmoins, seuls 28 % des retraités connaissent l’AMD.

Le niveau de connaissance de ces prestations est homogène entre les différentes catégories ou types de service, sauf pour les prestations relatives aux crèches (moins connues) et au CESU (plus connues) dans les SCN. Il y a des sensibilités plus variées entre les tranches d’âges, et pour la population des retraités, dont les besoins peuvent être plus spécifiques selon l’évolution familiale notamment.

Le taux de bénéficiaires est significatif, entre 20 % et 58 % sauf pour des populations très spécifiques (enfants en situation de handicap, personnes en situation de handicap ou de maladie chronique...). De fortes modulations entre les différents types de population, à étudier en fonction de l’évolution des besoins de ces populations.

### XVI. Canaux d’information sur les prestations sociales (base 8 413 réponses)

On note que le CLAS et l’ASCE, mais aussi les échanges entre collègues, sont les meilleurs vecteurs de communication, c’est ce qui transparait aussi dans les réponses entre participant/non participant au CLAS, adhérent/non adhérent à l’ASCE.

## XVII. Besoins à couvrir en priorité par l'action sociale ministérielle (base 8 413 réponses)

La restauration et les aides individuelles sont les deux besoins essentiels à couvrir en priorité pour plus des deux tiers des agents qui se sont exprimés.

Pour 40 % des agents viennent ensuite les activités culturelles, de loisirs, d'aide à la scolarité et activités du CLAS.

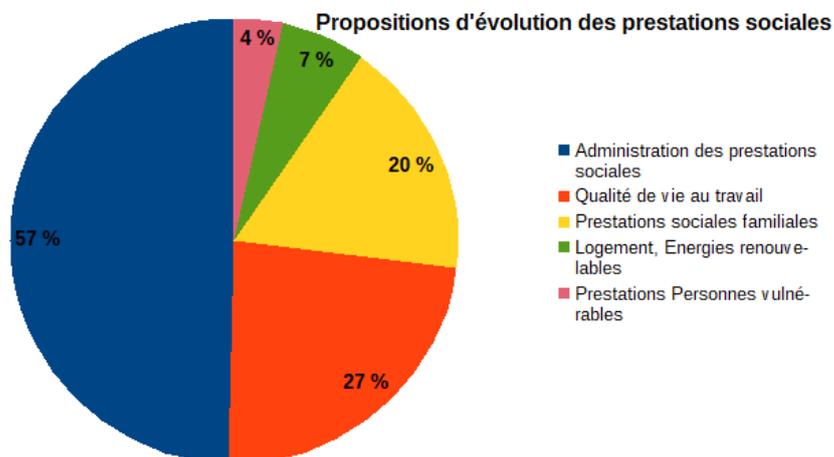
Enfin pour un tiers les activités autour de la famille et des enfants.

Les réponses sont homogènes entre les différentes populations (catégories, types de services), sauf cas particulier comme le logement en AC (besoin plus important) ou l'aide à la scolarité en AC (besoin moins important), ou les vacances des familles en SCN (besoin plus important).

Il y a des fluctuations notables dans les priorités entre les tranches d'âge. Ainsi les « Aides en cas de difficulté... » sont prioritaires pour 70% des plus de 50 ans, soit 11 points de plus que les trentenaires qui eux mettent à 51% les activités culturelles et de contre 32% pour les sexagénaires.

## XVIII. Propositions sur l'évolution des prestations d'action sociale ministérielle (base 1 893 rép.)

Pour une large majorité ce sont les thèmes évoqués spontanément (question ouverte) qui ont été regroupés dans **Administration des prestations sociales** qui sont en pointe des évolutions attendues (Favoriser la communication / Faciliter l'information sur les prestations d'action sociale / Réduire les inégalités dans l'attribution des prestations sociales / Élargir les prestations aux autres couches / Proposer un budget conséquent pour les prestations sociales / Améliorer les prestations du CLAS / Améliorer les prestations de l'ASCE / Adapter les prestations d'action sociale aux besoins des agents).



La **Qualité de vie au travail** (Restauration d'entreprise dont titres-restaurant / Management/Cohésion équipe) et les **Prestations sociales familiales** (Améliorer les prestations relatives aux chèques vacances / Encourager les manifestations culturelles et loisirs / Bénéficier des financements pour les événements sportifs / Favoriser la pratique sportive / Bénéficier des aides à la scolarité) sont aussi plébiscitées par environ un quart des agents.

## XIX. Principaux enseignements par classe d'âge

Les agents deviennent majoritairement propriétaires quand ils ont entre 30 et 39 ans pour atteindre 81 % à 84 % de propriétaires.

Les moins de 40 ans bénéficient à près de 30 % d'une aide à l'installation.

Des attentes en matière de logement qui évoluent selon la tranche d'âge, mais avec des constantes (propriétaires, besoins de rénover, des attentes fortes ...).

Les attentes en matière famille et enfants les plus fortes entre 30 et 49 ans.

Plus les agents répondants avancent en âge plus ils adhèrent à l'ASCE et plus les agents sont jeunes plus ils sont en demande d'activités avec leurs collègues.

## XX. Principaux enseignements par service

Les structures par catégories de la population ayant répondu sont différentes entre AC (majoritairement A) les SD (fortement majoritaire en B) et les SCN (majoritairement C).

Les pyramides des âges des répondants sont toutes majoritaires en 50-59 ans (38 % en moyenne) et très faible en dessous de 30 ans (4%)

C'est en AC que la part des parents sans enfants est la plus forte.

L'AC se singularise par moins de propriétaires et plus de besoins en matière locative. Les agents y bénéficient davantage de l'aide à l'installation.

## XXI. Principaux enseignements par catégorie

La plus forte proportion des A répondants est 40-49 ans, en B et surtout C ce sont les 50-59 ans.

En A les plus de 40 ans représentent 74 %, en B ce sont 85 % et en C 88 %

Les A sont pour les 3/4 en SD et pour les B à près de 90 % pour seulement 69 % des C.

Les C bénéficient 2,5 fois plus de prêts sociaux que les A.

29 % des C connaissent l'aide à l'installation du personnel, contre 37 % des B ou A. Les A et B bénéficient 2,5 fois plus de ces prêts que les C.

Les A font plus appel (61%) à la garde d'enfants que les C (36%).

Les B connaissent mieux les prestations que les A ou C.

## XXII. Principaux enseignements auprès des retraités

Les retraités ayant répondu sont propriétaires à 93 % et pour 60 % en besoin de travaux de rénovation de leur logement.

Les retraités sont très relativement informés des aides à destination des personnes adultes en situation de handicap ou en maladie chronique (31%) et des aides au maintien à domicile (28%)

La part des retraités répondants ex catégorie C est nettement plus élevée que celle des C actifs répondants, dans leurs populations respectives Retraités/Actifs. Dans la catégorie A, c'est l'inverse.

Les retraités répondants sont très engagés dans les activités de l'ASCE (81%), ils utilisent plus fortement les unités d'accueil (64%), et participent aux actions du CLAS (65%).

La part des retraités en attente d'actions collectives des CLAS est 30 % plus élevée que celle des actifs.



**MINISTÈRES  
TRANSITION ÉCOLOGIQUE  
COHÉSION DES TERRITOIRES  
TRANSITION ÉNERGÉTIQUE  
MER**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*