



# Baromètre Social 2022

---

## Enquête de l'Ifop pour le Cerema

N° 118662

Contacts Ifop :

Romain Bendavid / Enora Lanoë-Danel

Département Opinion et Stratégies d'Entreprise

01 45 84 14 44

[prenom.nom@ifop.com](mailto:prenom.nom@ifop.com)



# SOMMAIRE

<b>LA METHODOLOGIE</b>	<b>03</b>
<b>EXECUTIVE SUMMARY</b>	<b>05</b>
<b>LES RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE</b>	<b>10</b>
<b>A – L'évaluation de sa situation professionnelle</b>	<b>11</b>
<b>A.1 – La satisfaction globale et détaillée</b>	<b>12</b>
<b>A.2 – Les relations professionnelles</b>	<b>21</b>
<b>A.3 – Bien-être au travail</b>	<b>24</b>
<b>A.4 – La projection dans l'avenir</b>	<b>30</b>
<b>B – L'adhésion aux orientations stratégiques du Cerema</b>	<b>34</b>
<b>C – Le vécu et les conséquences de la crise sanitaire sur son travail</b>	<b>40</b>
<b>D – Evaluation de la communication interne</b>	<b>45</b>
<b>E – Espace d'expression libre</b>	<b>51</b>
<b>LES GRANDS ENSEIGNEMENTS</b>	<b>53</b>

# 1 | La méthodologie

# La méthodologie

## Etude réalisée par l'Ifop pour le Cerema

### Echantillon



Le questionnaire a été adressé à l'ensemble des agents du Cerema, soit **2548** personnes. Parmi elles, **1530** personnes l'ont complété, soit un taux de participation de **60,0%**.

Parmi cet échantillon :

- 53,2% ont vu leur poste maintenu dans le cadre de Cerem'avenir
- 34,1% ont vu leur poste modifié par Cerem'avenir, dont :
  - 8,5% maintenus avec changement de direction
  - 18,7% substantiellement modifiés
  - 2% transférés
  - 5% supprimés.

### Méthodologie



L'échantillon a été redressé selon les critères suivants : âge, sexe, direction et catégorie d'agent.

Le seuil de représentativité pour chaque direction est de **20 répondants**. Dans le cas où la direction comprend moins de 20 personnes, le taux de participation doit être **supérieur ou égal à 80%**.

Comparaison avec la **Norme Ifop, auprès des salariés du public** : Etude Ifop réalisée auprès d'un échantillon de 1 003 salariés représentatif des salariés français. La représentativité de l'échantillon a été assurée par la méthode des quotas sur les critères de sexe, d'âge, de catégorie socio-professionnelle d'appartenance, de statut de l'employeur (public ou privé), de secteur d'activité et de région d'habitation. Les interviews ont eu lieu par questionnaire auto-administré en ligne du 6 au 13 octobre 2021.

### Mode de recueil



Les interviews ont été réalisées par questionnaire auto-administré en ligne du 7 au 31 mars 2022.

# 2 | Executive summary

# Les principaux bénéfices perçus

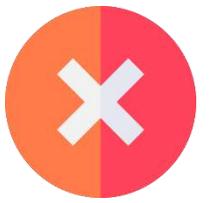


- **Près des 2/3 des collaborateurs du Cerema sont satisfaits de leur situation professionnelle actuelle.**
- **Cette satisfaction globale rejaillit sur différentes dimensions dont surtout l'organisation de son travail mais aussi son contenu et la fierté de travailler pour l'Etablissement.**
- **Une grande partie des collaborateurs se sent bien intégrée, a le sentiment d'exercer un travail utile et d'acquérir régulièrement des connaissances. Ces perceptions demeurent majoritaires mais plus mitigées s'agissant de la perception de la charge de travail et du sentiment de reconnaissance.**
- **Les relations avec les collègues et l'évaluation détaillée très positive de son supérieur hiérarchique témoignent de relations de travail sereines et d'une forte solidarité au sein de l'établissement.**
- **Les performances et le rayonnement extérieur du Cerema sont largement soulignés.**
- **L'action du Cerema pendant la crise sanitaire est jugée positivement que ce soit dans l'adaptation du travail à ce nouveau contexte sanitaire et dans le respect des normes sanitaires.**
- **La quantité et la qualité des informations de la part du Cerema comme de sa hiérarchie sont globalement bien évaluées.**

## Les axes d'attention / d'amélioration prioritaires (1/2)



- **Près de la moitié des agents estime que leur motivation diminue. Plusieurs explications peuvent être avancées.**
- **Des problèmes de santé rencontrés depuis un an : RPS, TMS, maladies ordinaires ou saisonnières.**
- **Une charge mentale dégradée qui peut se manifester par de la fatigue, de l'inquiétude ou l'impression de ne pas s'en sortir. En outre, des répercussions de cet état d'esprit se font ressentir au-delà de la sphère professionnelle : problèmes de sommeil, disponibilité insuffisante et tensions avec ses proches.**
- **Une difficulté à se projeter au Cerema dans le futur : déception à l'égard des perspectives d'évolution professionnelle et de l'accompagnement dans la gestion de son parcours.**
- **Une organisation interne jugée sévèrement en matière de gestion et de prise en compte des besoins et attentes des agents.**



- Alors que la crise sanitaire a changé le rapport au travail de nombreux agents, une plus forte proportion d'entre eux estime que leur motivation, le relationnel et le « sens » donné à leur travail se sont plus dégradés qu'améliorés depuis le début de cette période.
- Un pessimisme majoritaire pour l'avenir du Cerema, celui de sa Direction et, à un degré moindre, pour sa propre situation.
- Une difficulté à appréhender les orientations stratégiques du Cerema, relativisée par une reconnaissance de la pertinence de différentes orientations concrètes : la démarche d'adaptation au changement climatique, les démarches de certification, la quasi-régie ou encore le plan de relance.
- Deux axes de clivage se dessinent :
  - En fonction de la catégorie d'agent : plus la catégorie est élevée, plus les agents sont intégrés et motivés, une constante qu'on retrouve également dans la norme.
  - En fonction de l'âge : en dehors des critères inhérents à une organisation interne, l'âge est souvent le critère le plus discriminant. Toutefois, en règle générale, ces écarts sont moins importants qu'au sein du Cerema, où il semble y avoir un vrai enjeu de motivation auprès des agents les plus âgés.

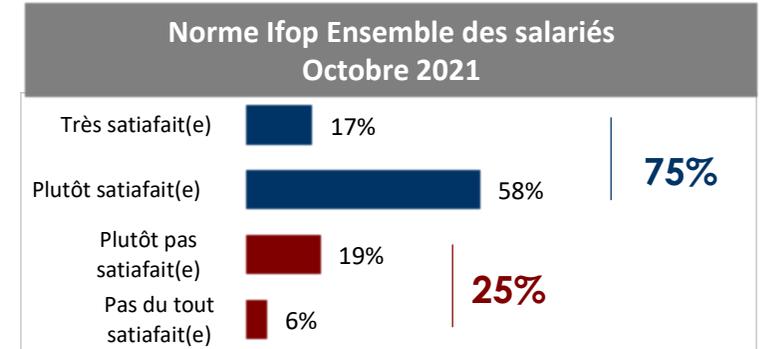
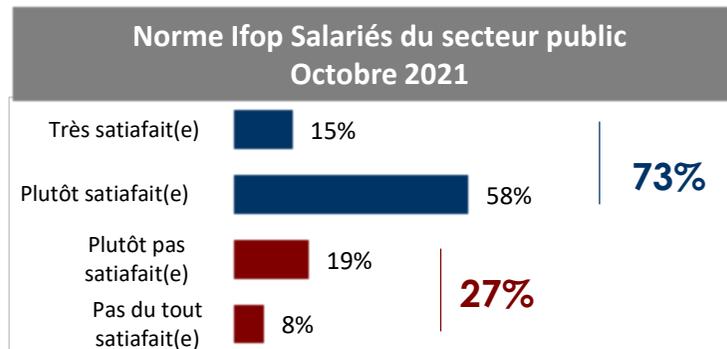
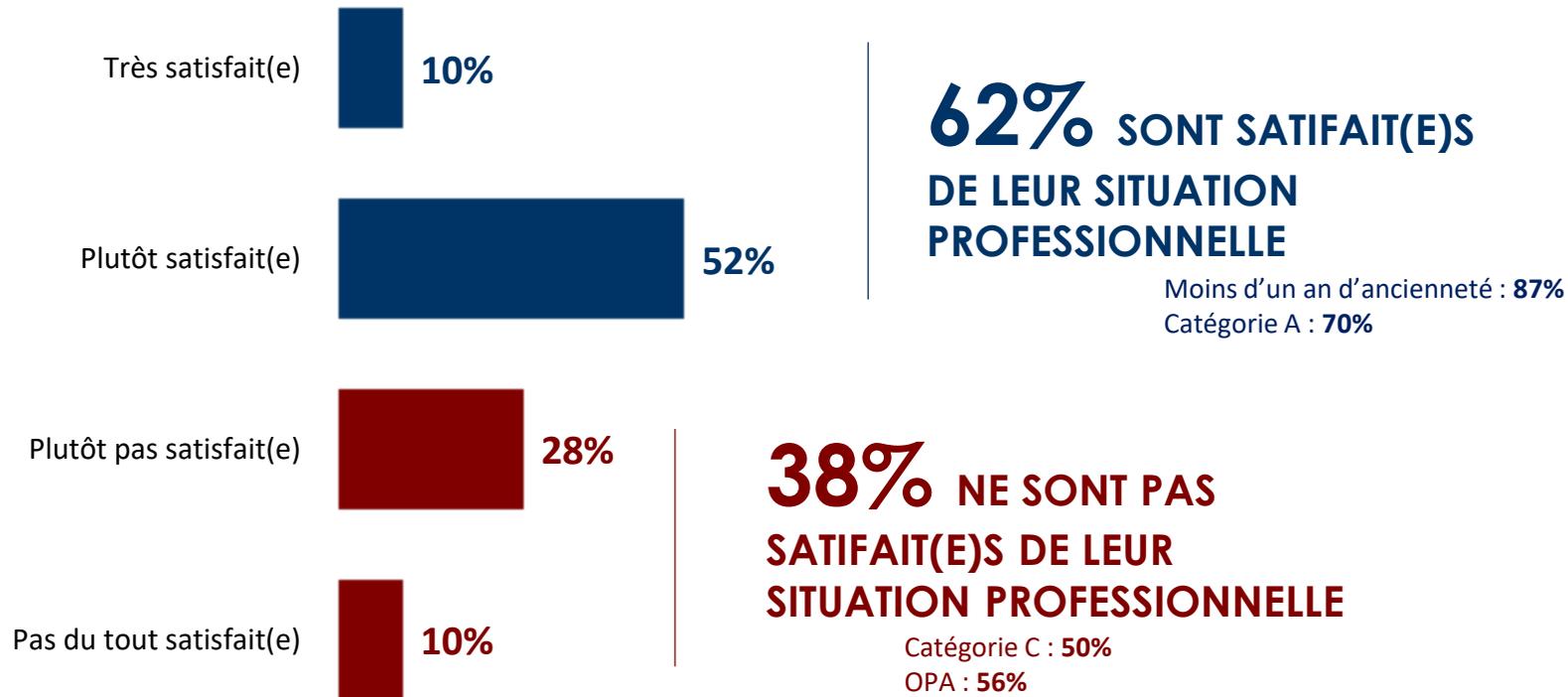
# 3 | Les résultats de l'étude

# A | L'évaluation de sa situation professionnelle

# **A.1** | *La satisfaction globale et détaillée*

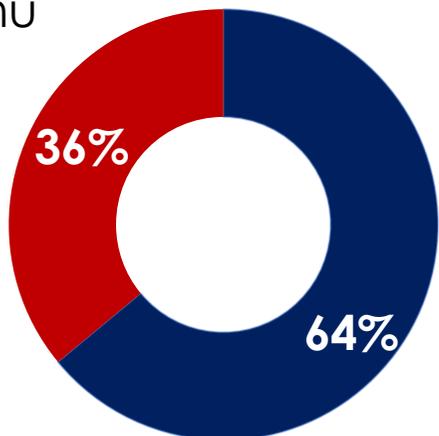
# La satisfaction à l'égard de sa situation professionnelle

**QUESTION** : Globalement, diriez-vous que vous êtes satisfait(e) ou pas satisfait(e) de votre situation professionnelle actuelle ?

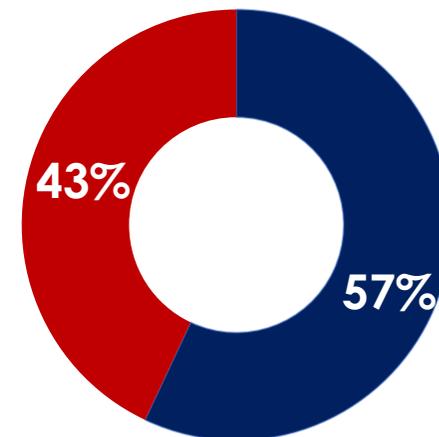


# La satisfaction à l'égard de sa situation professionnelle selon le statut du poste

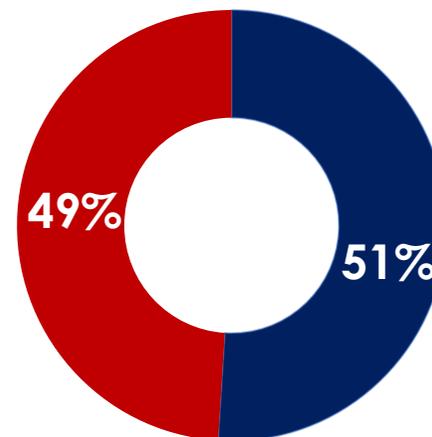
Poste maintenu



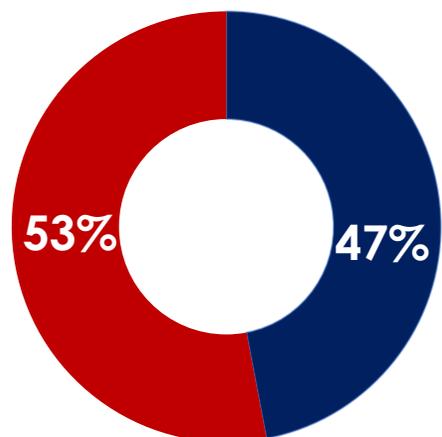
Poste substantiellement modifié



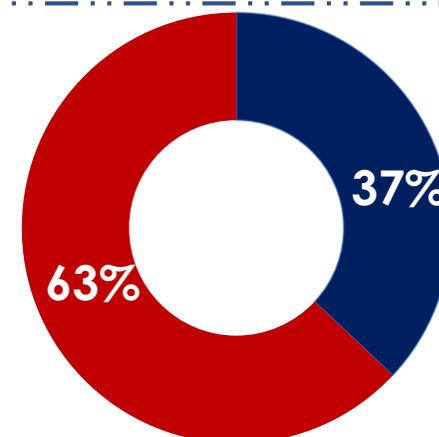
Poste transféré



Poste maintenu avec changement de direction

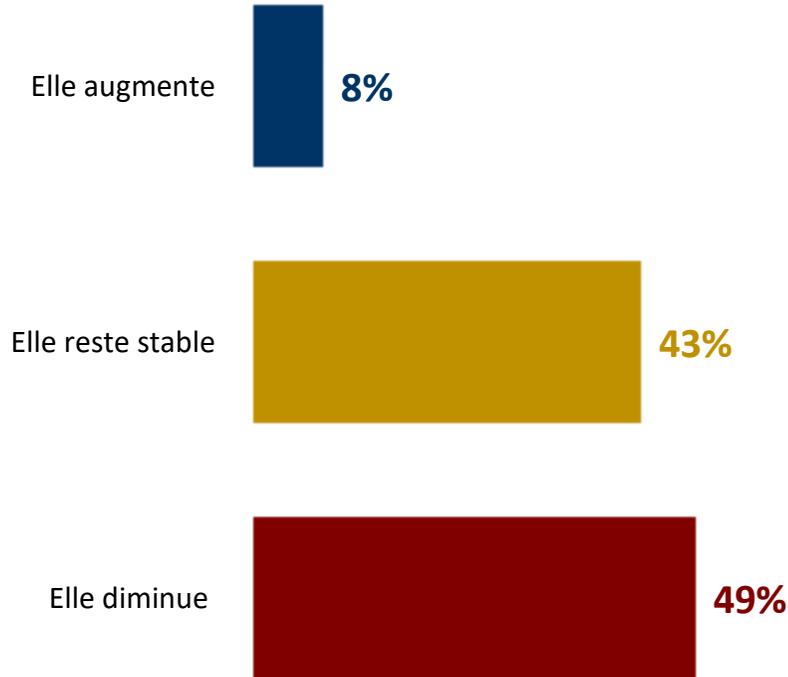


Poste supprimé



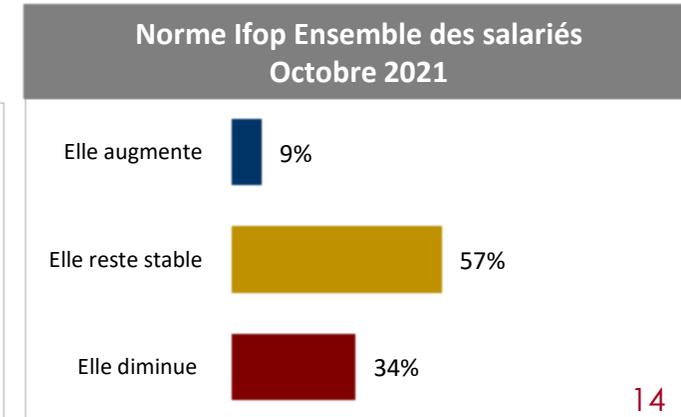
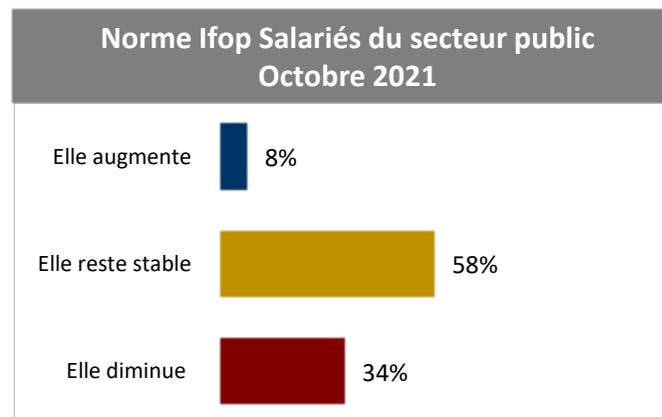
# L'évolution de sa motivation au travail depuis la mise en place de la nouvelle organisation du Cerema

**QUESTION :** Depuis la mise en place de la nouvelle organisation du Cerema, diriez-vous que votre motivation au travail augmente, reste stable ou diminue ?



50 ans et plus : **54%**  
OPA : **71%**

**UN DELTA (augmente -  
diminue) DE - 41 PTS  
CONTRE 26 PTS CHEZ LES  
SALARIES DU PUBLIC**



# L'évolution de sa motivation au travail depuis la mise en place de la nouvelle organisation du Cerema selon le statut du poste

Elle augmente **7%** Poste maintenu



7%

Elle reste stable **42%**



42%

Elle diminue **51%**



51%

**6%**

Poste maintenu avec changement de direction



**31%**



**63%**



**10%**

Poste substantiellement modifié



**31%**



**59%**



**6%**

Poste transféré



**41%**



**53%**



**2%**

Poste supprimé



**33%**

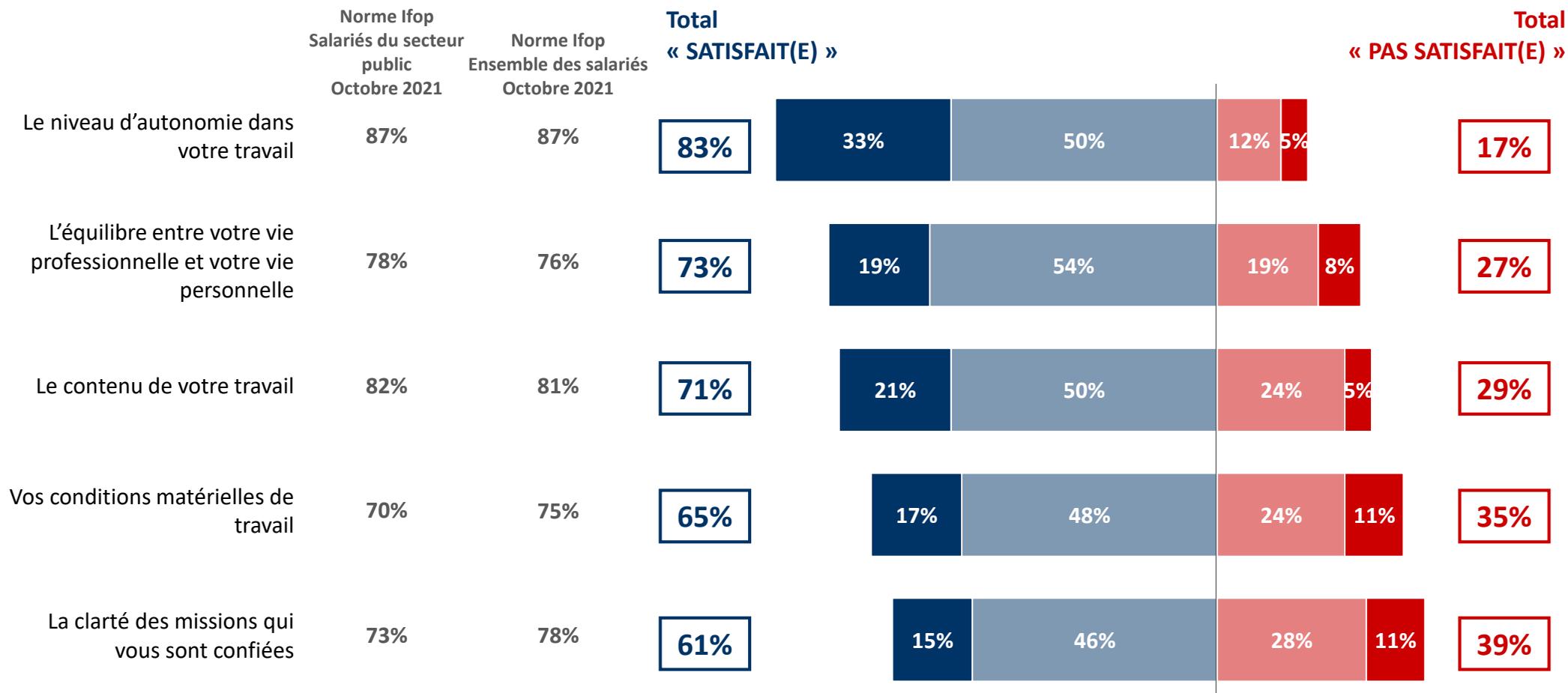


**65%**



# La satisfaction détaillée à l'égard de sa situation professionnelle

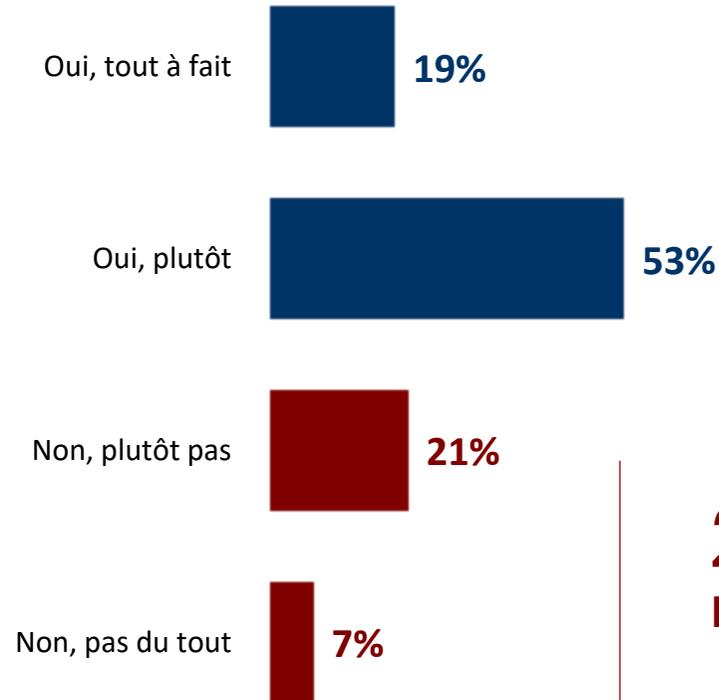
**QUESTION :** Pour chacun des aspects suivants de votre vie professionnelle, diriez-vous que vous en êtes satisfait(e) ou pas satisfait(e) ?



■ Très satisfait(e) ■ Plutôt satisfait(e) ■ Plutôt pas satisfait(e) ■ Pas du tout satisfait(e)

# La fierté de travailler pour le Cerema

**QUESTION :** Etes-vous fier(ère) de travailler pour le Cerema ?

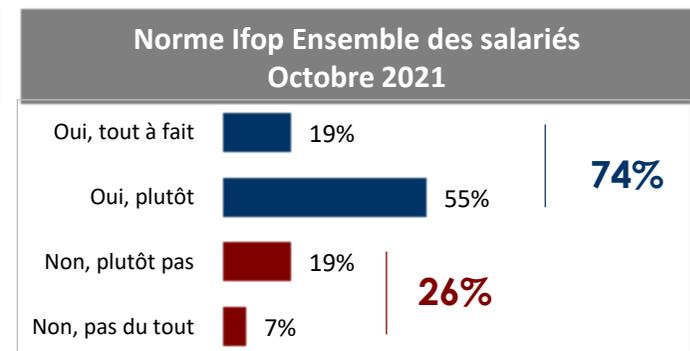
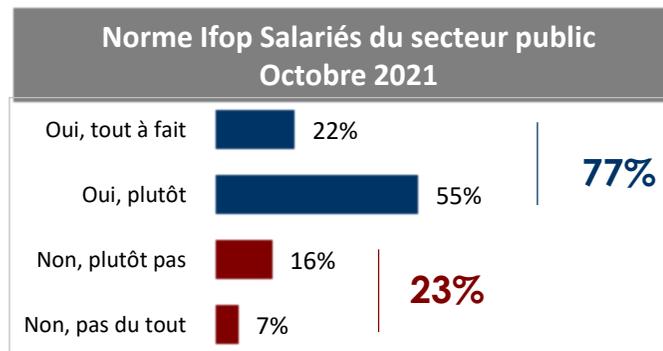


**72% SONT FIER(ERE)S DE TRAVAILLER POUR LE CEREMA**

Moins de 35 ans : **78%**  
Catégorie A : **80%**  
Exerce des fonctions d'encadrement : **80%**

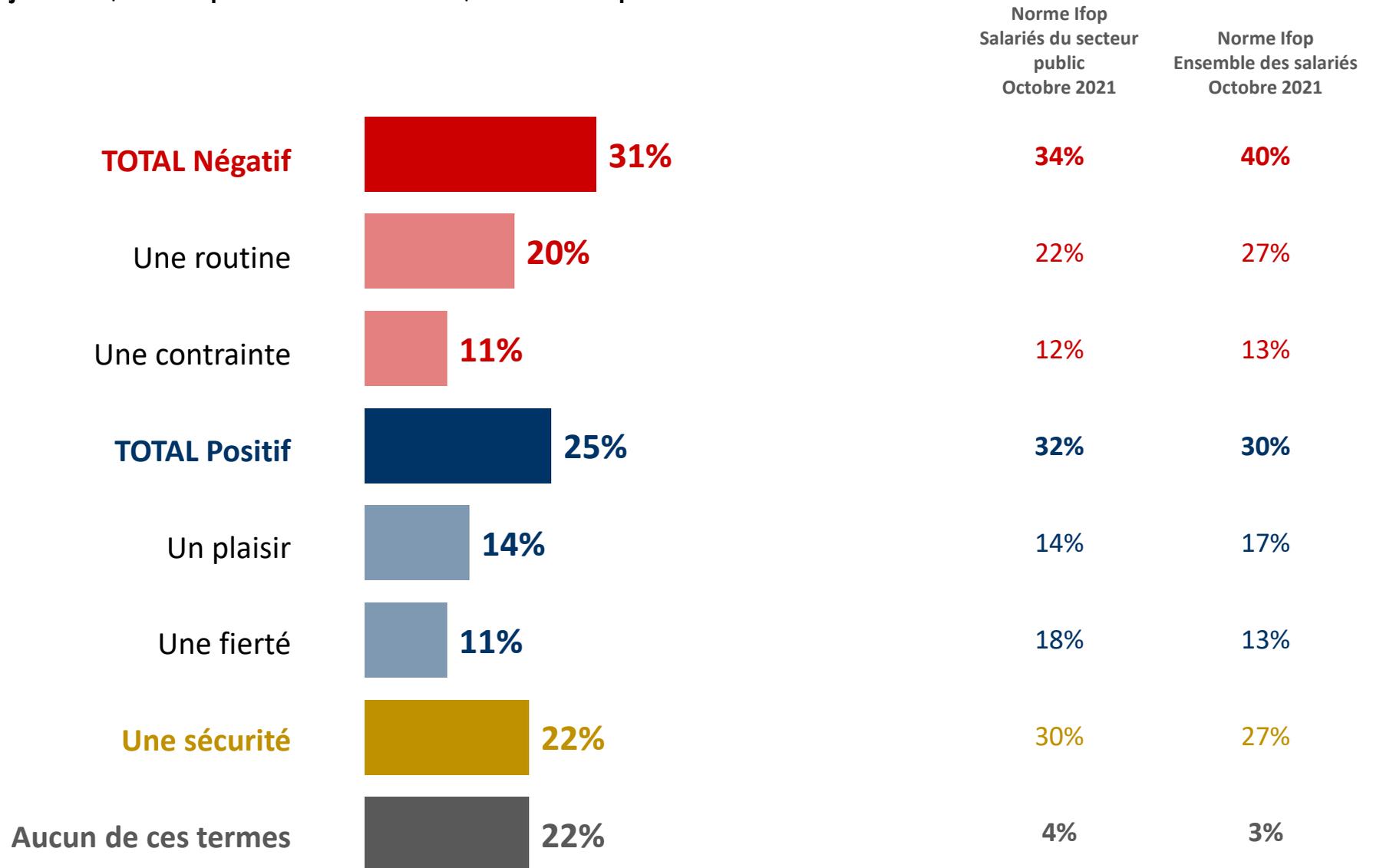
**28% NE SE DISENT PAS FIER(ERE)S**

Poste modifié : 36%  
Poste supprimé : 51%



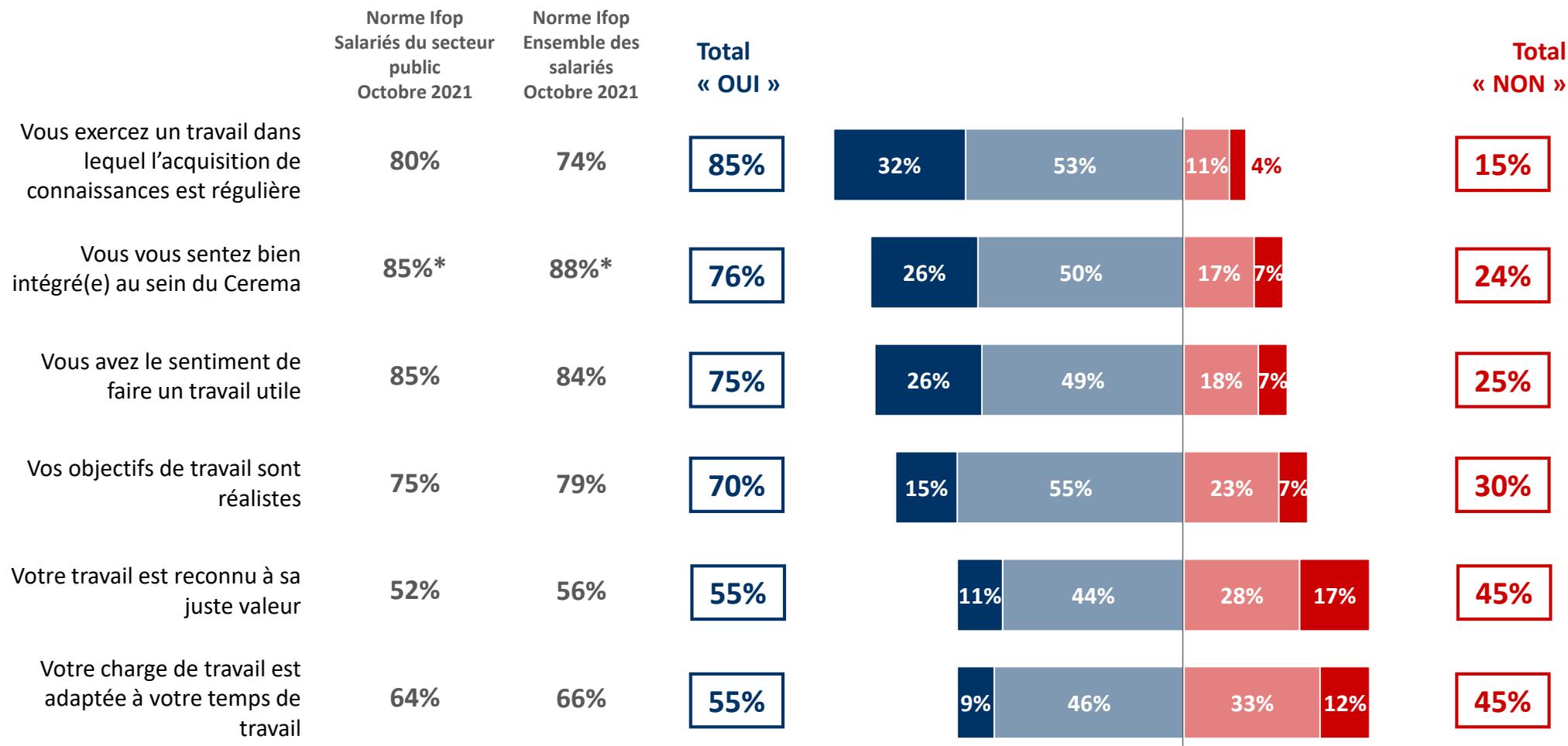
# Le terme qui vient à l'esprit en pensant à son travail

**QUESTION** : Aujourd'hui, si vous pensez à votre travail, vous diriez que c'est d'abord... ?



# Les opinions à l'égard de son travail

## QUESTION : Diriez-vous que ... ?

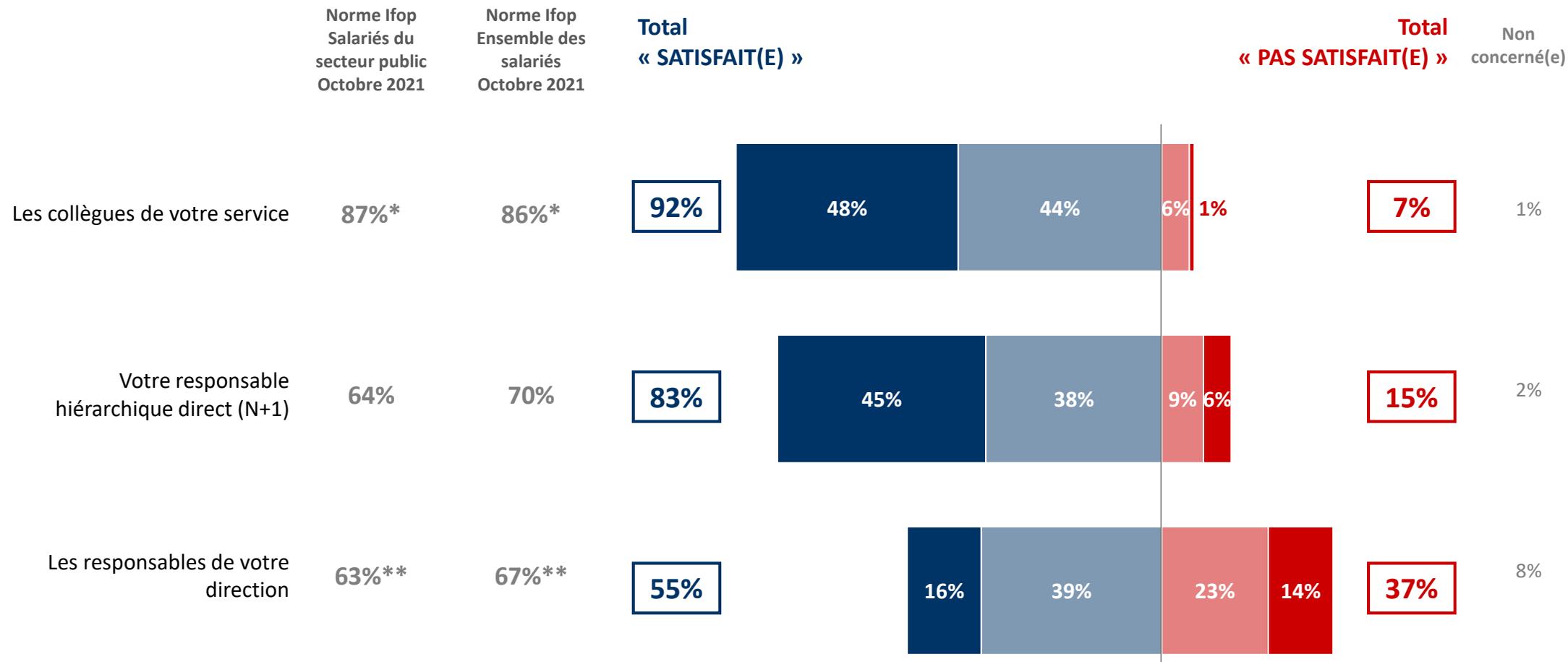


■ Oui, tout à fait ■ Oui, plutôt ■ Non, plutôt pas ■ Non, pas du tout

# A.2 | *Les relations professionnelles*

# La satisfaction à l'égard de ses relations professionnelles

**QUESTION** : Globalement, diriez-vous que vous êtes satisfait(e) ou pas satisfait(e) de vos relations avec... ?



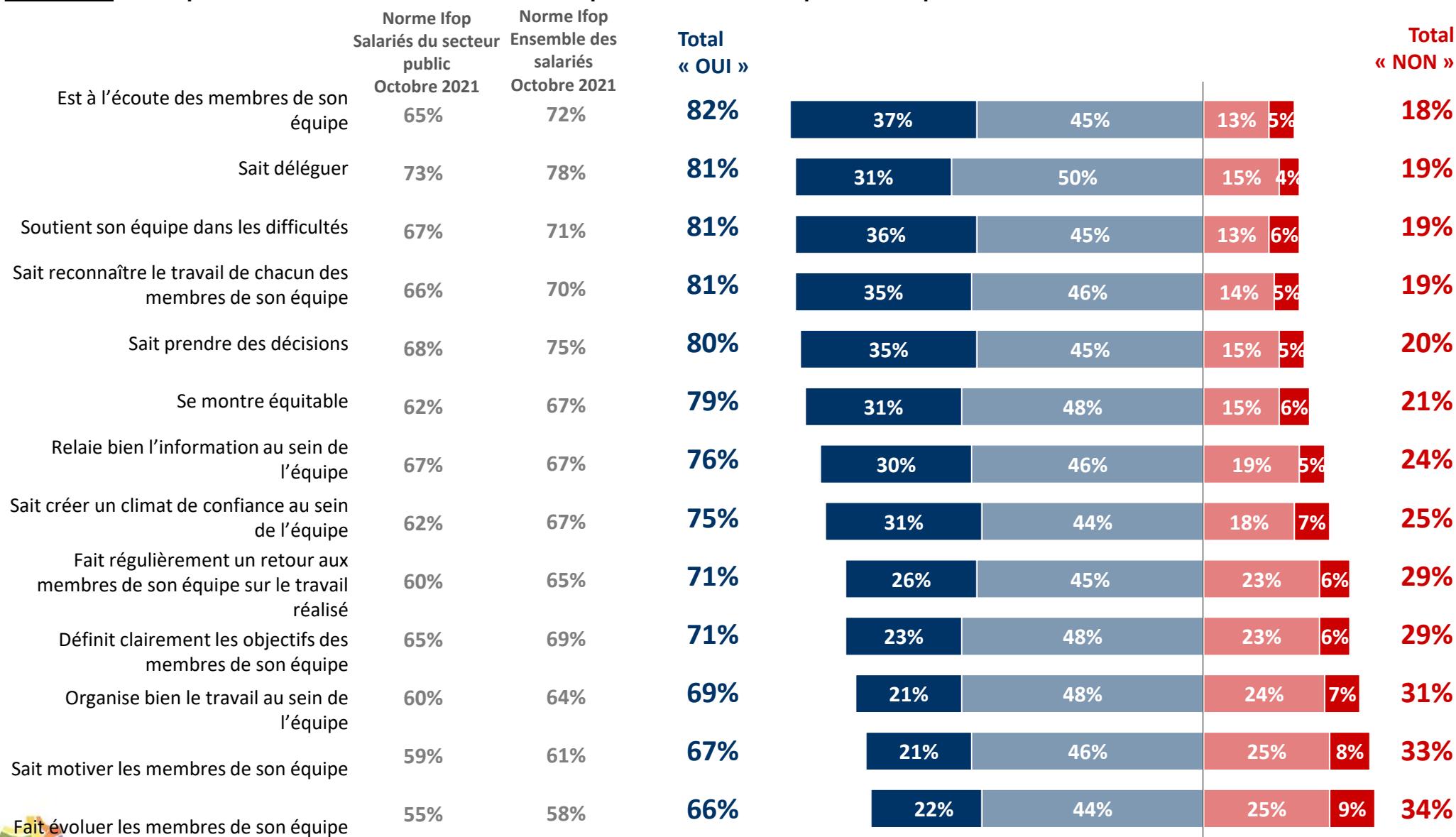
■ Très satisfait(e) ■ Plutôt satisfait(e) ■ Plutôt pas satisfait(e) ■ Pas du tout satisfait(e)

\* Dans la norme Ifop, l'intitulé de l'item était « Vos collègues ».

\*\* Dans la norme Ifop, l'intitulé de l'item était « Le(s) responsable(s) de votre unité / service ».

# Les jugements à l'égard de son responsable hiérarchique direct

**QUESTION** : Plus précisément, diriez-vous de votre responsable hiérarchique direct qu'il... ?

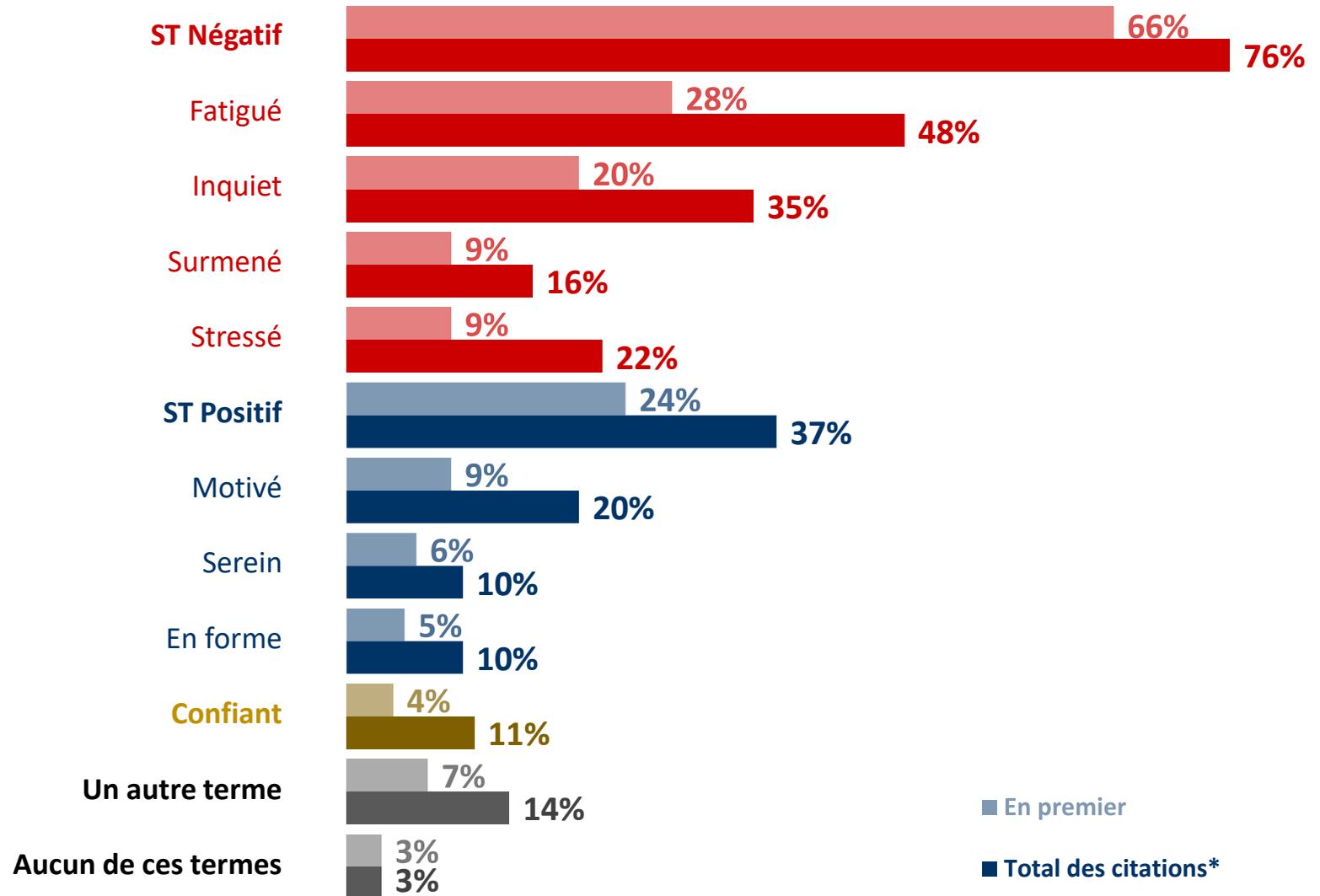


■ Oui, tout à fait ■ Oui, plutôt ■ Non, plutôt pas ■ Non, pas du tout

## **A.3** | *Bien-être au travail*

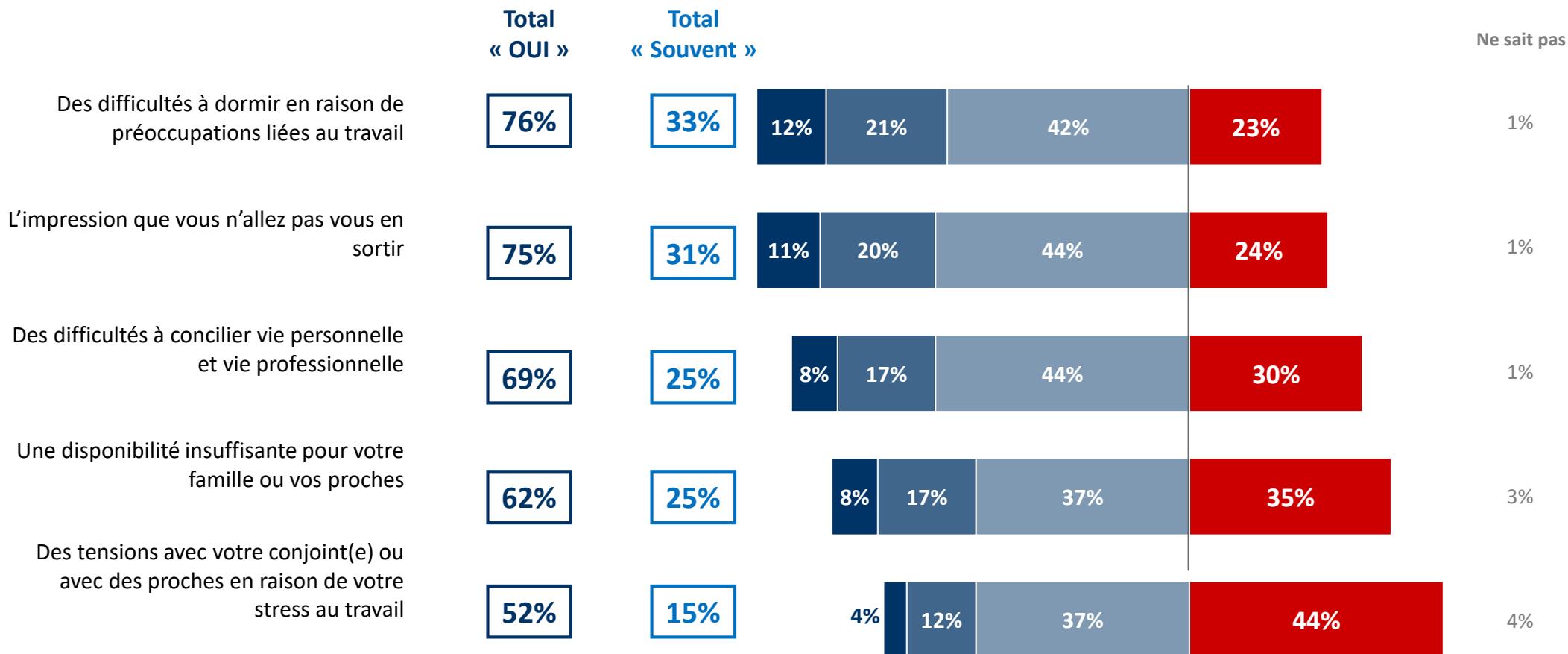
# L'état d'esprit actuel

**QUESTION :** Parmi les termes suivants, lequel correspond le mieux à la manière dont vous vous sentez actuellement ? En premier ? En second ?



# L'expérience de différentes situations négatives liées à son travail – Base ensemble

**QUESTION :** De manière générale, à quelle fréquence avez-vous le sentiment de vivre les situations suivantes liées à votre travail ?

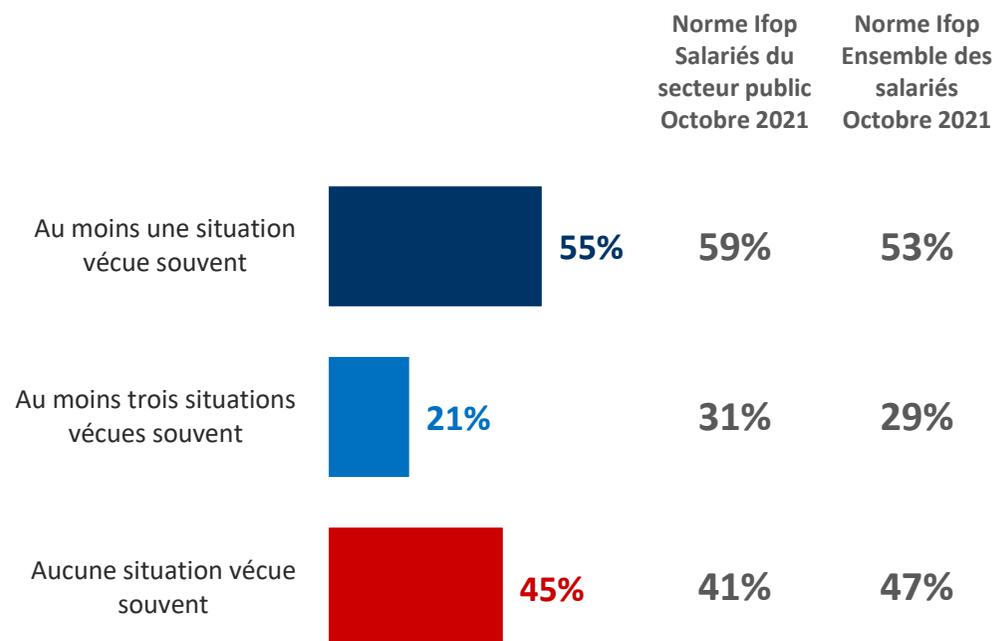


# L'expérience de différentes situations négatives liées à son travail – Base exprimée

**QUESTION :** De manière générale, à quelle fréquence avez-vous le sentiment de vivre les situations suivantes liées à votre travail ?

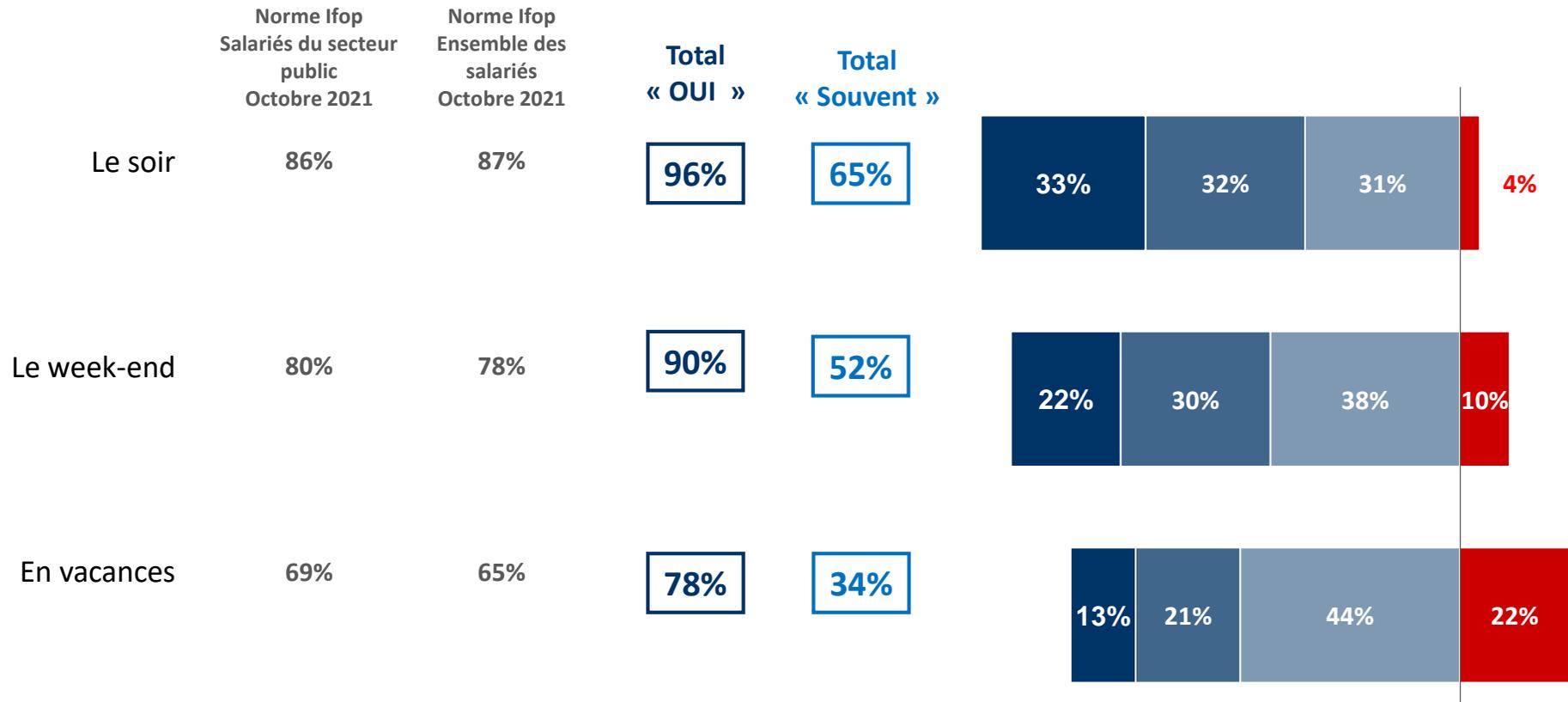
	Norme Ifop Salariés du secteur public Octobre 2021	Norme Ifop Ensemble des salariés Octobre 2021	Total « OUI »
Des difficultés à dormir en raison de préoccupations liées au travail	77%	70%	77%
L'impression que vous n'allez pas vous en sortir	70%	68%	76%
Des difficultés à concilier vie personnelle et vie professionnelle	74%	69%	70%
Une disponibilité insuffisante pour votre famille ou vos proches	71%	67%	64%
Des tensions avec votre conjoint(e) ou avec des proches en raison de votre stress au travail	53%	54%	54%

## Récapitulatif



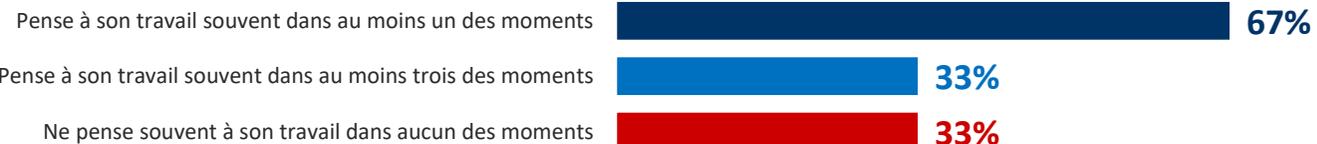
# Le fait de penser à son travail à différents moments de sa vie privée

**QUESTION :** Vous arrive-t-il de penser à votre travail dans les moments suivants ?



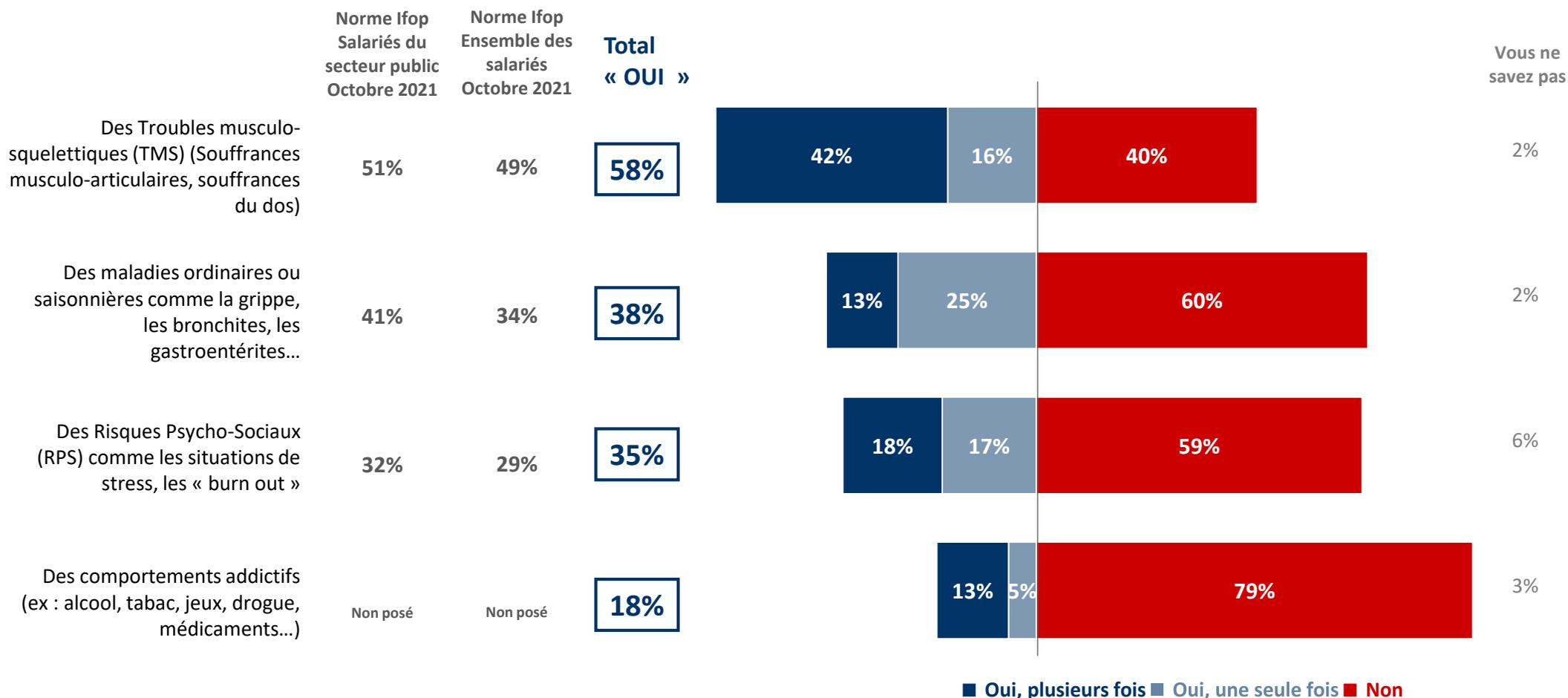
■ Oui, très souvent ■ Oui, assez souvent ■ Oui, de temps en temps ■ Non

## Récapitulatif



# L'expérience de différents troubles ou maladies depuis un an

**QUESTION :** Depuis un an, avez-vous personnellement été sujet à ?



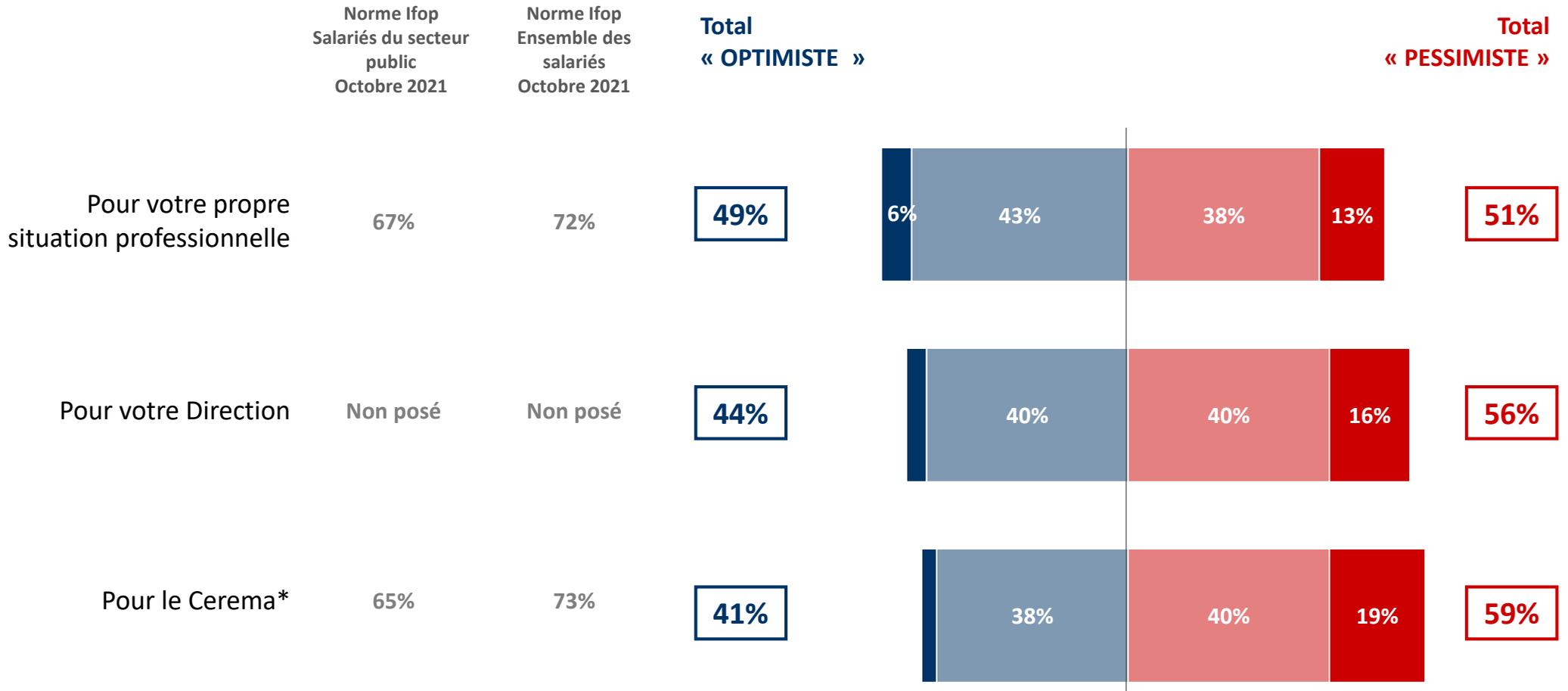
## Récapitulatif



## **A.4** | *La projection dans l'avenir*

# L'optimisme pour l'avenir dans différents domaines

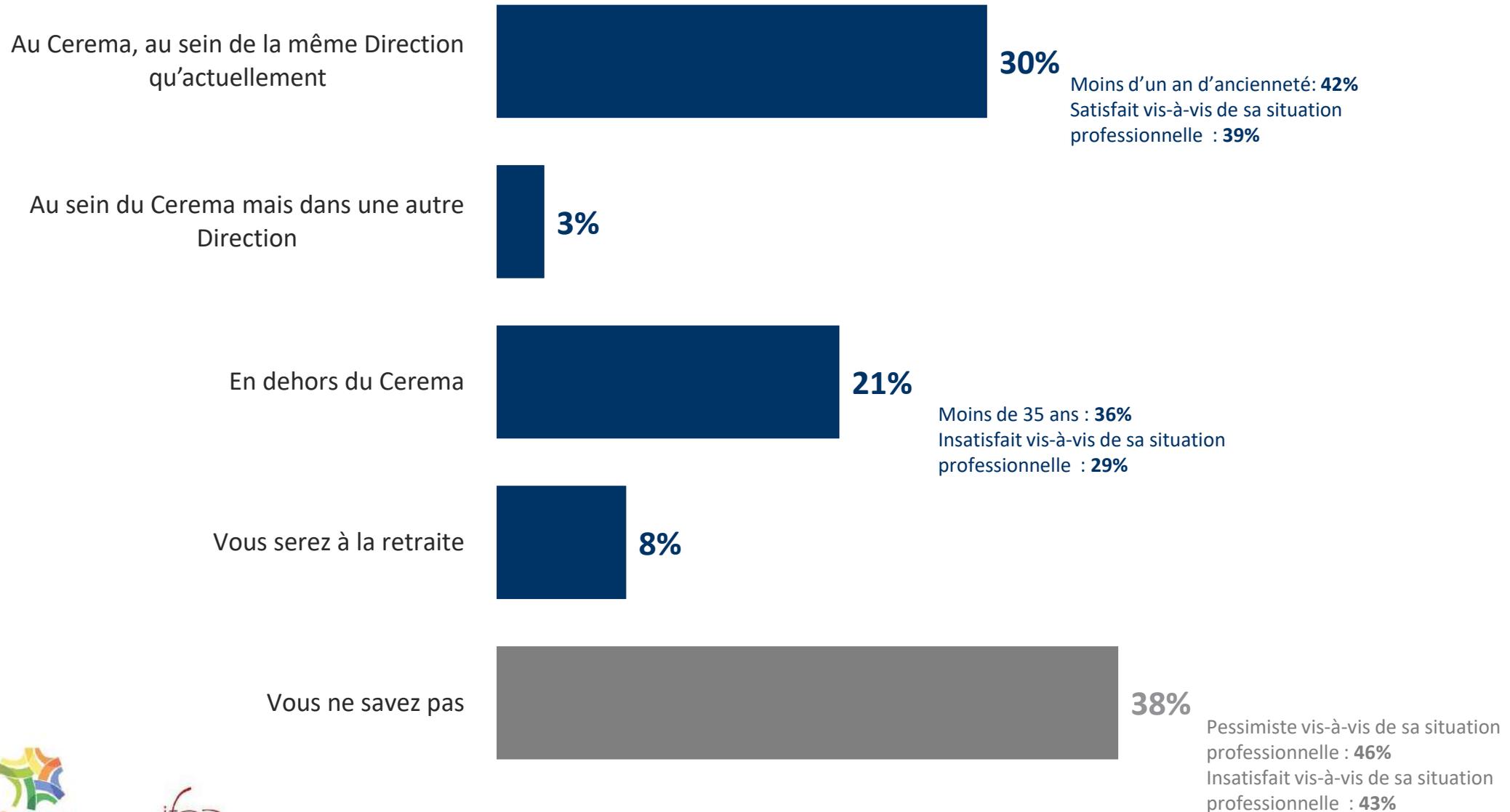
**QUESTION** : En pensant à l'avenir, diriez-vous que vous êtes optimiste ou pessimiste... ?



■ Très optimiste ■ Plutôt optimiste ■ Plutôt pessimiste ■ Très pessimiste

# La projection dans sa vie professionnelle dans trois ans

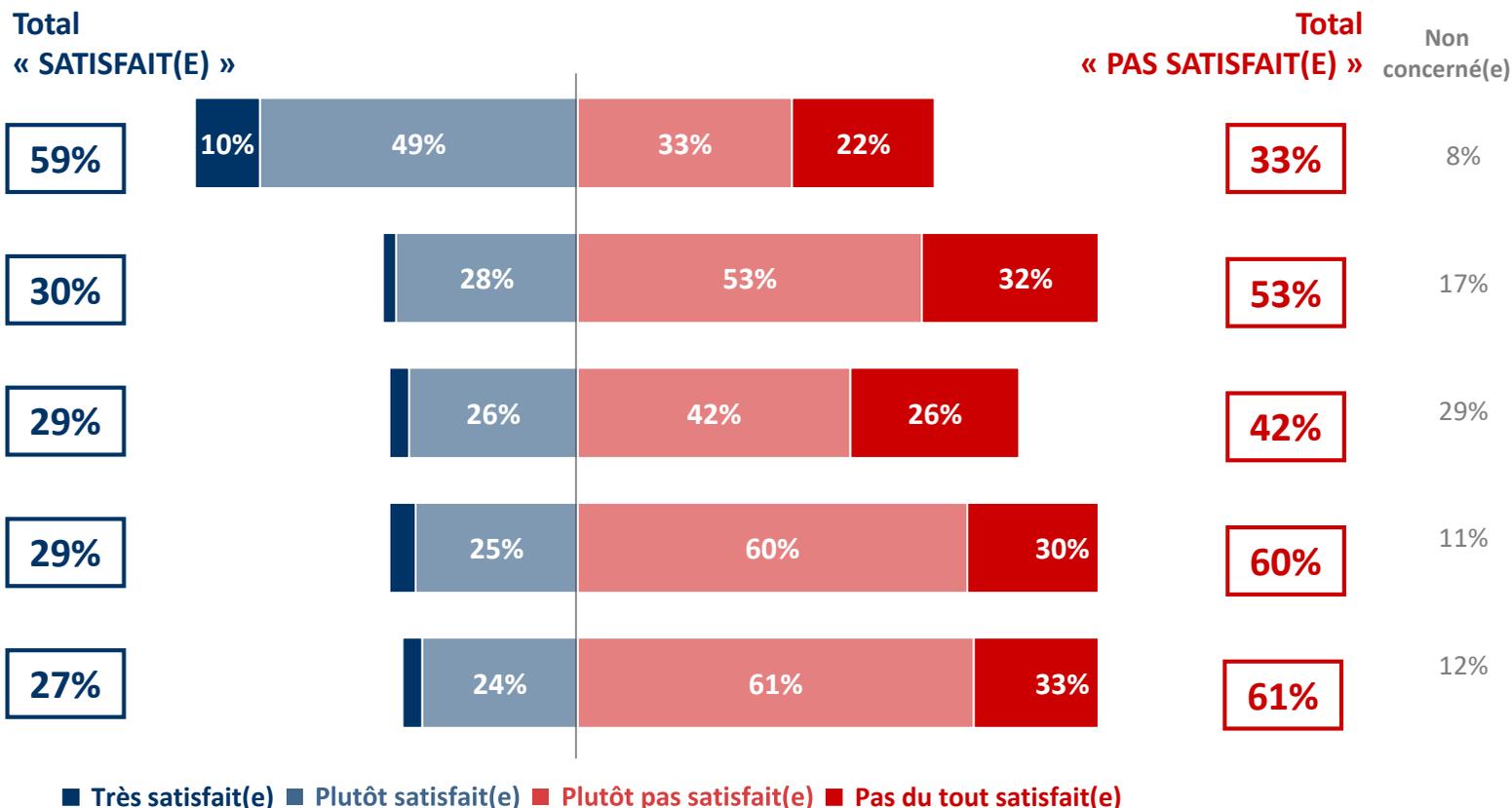
**QUESTION** : Selon vous, où travaillerez-vous dans 3 ans ?



# La satisfaction détaillée à l'égard de ses perspectives d'évolution

**QUESTION** : Concernant les perspectives d'évolution, êtes-vous satisfait(e) ou pas satisfait(e) en ce qui concerne ... ?

## Base ensemble



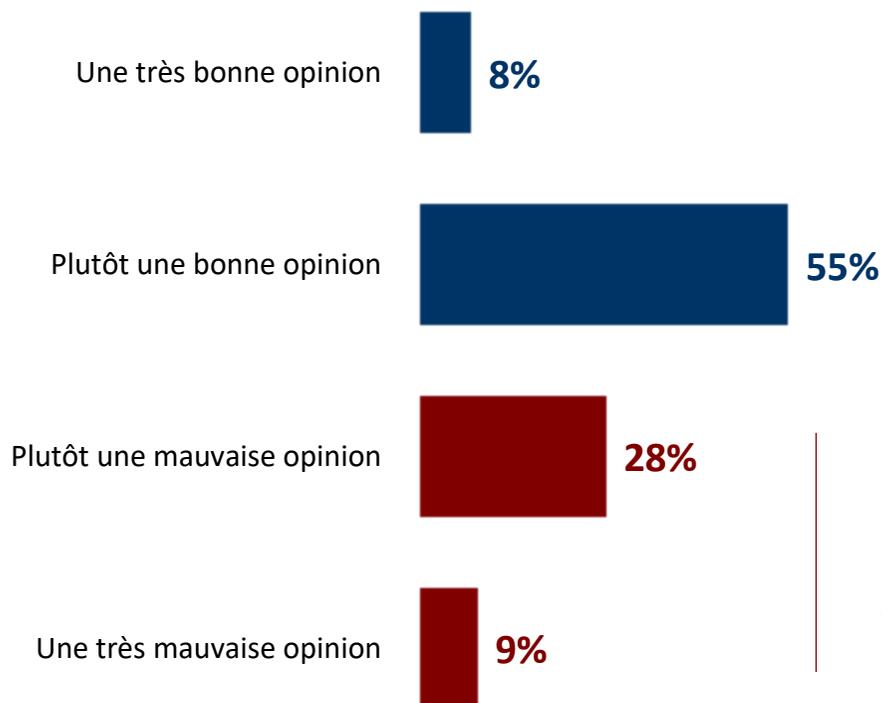
## Base concernée

Catégorie	Total « SATISFAIT(E) »	Norme Ifop Salariés du secteur public	Norme Ifop Ensemble des salariés
Vos possibilités de formation	65%	68%	61%
Vos possibilités d'évolution professionnelle au sein du Cerema	32%	51%	51%
L'accompagnement dans la gestion de votre parcours professionnel	32%	55%	57%

# **B | L'adhésion aux orientations stratégiques du Cerema**

# L'opinion à l'égard du Cerema

**QUESTION :** Globalement, avez-vous une bonne ou une mauvaise opinion du Cerema ?



**63% ONT UNE BONNE OPINION DU CEREMA**

Femme : 72%  
Moins de 35 ans : 74%  
Catégorie A : 74%

**37% EN ONT UNE MAUVAISE**

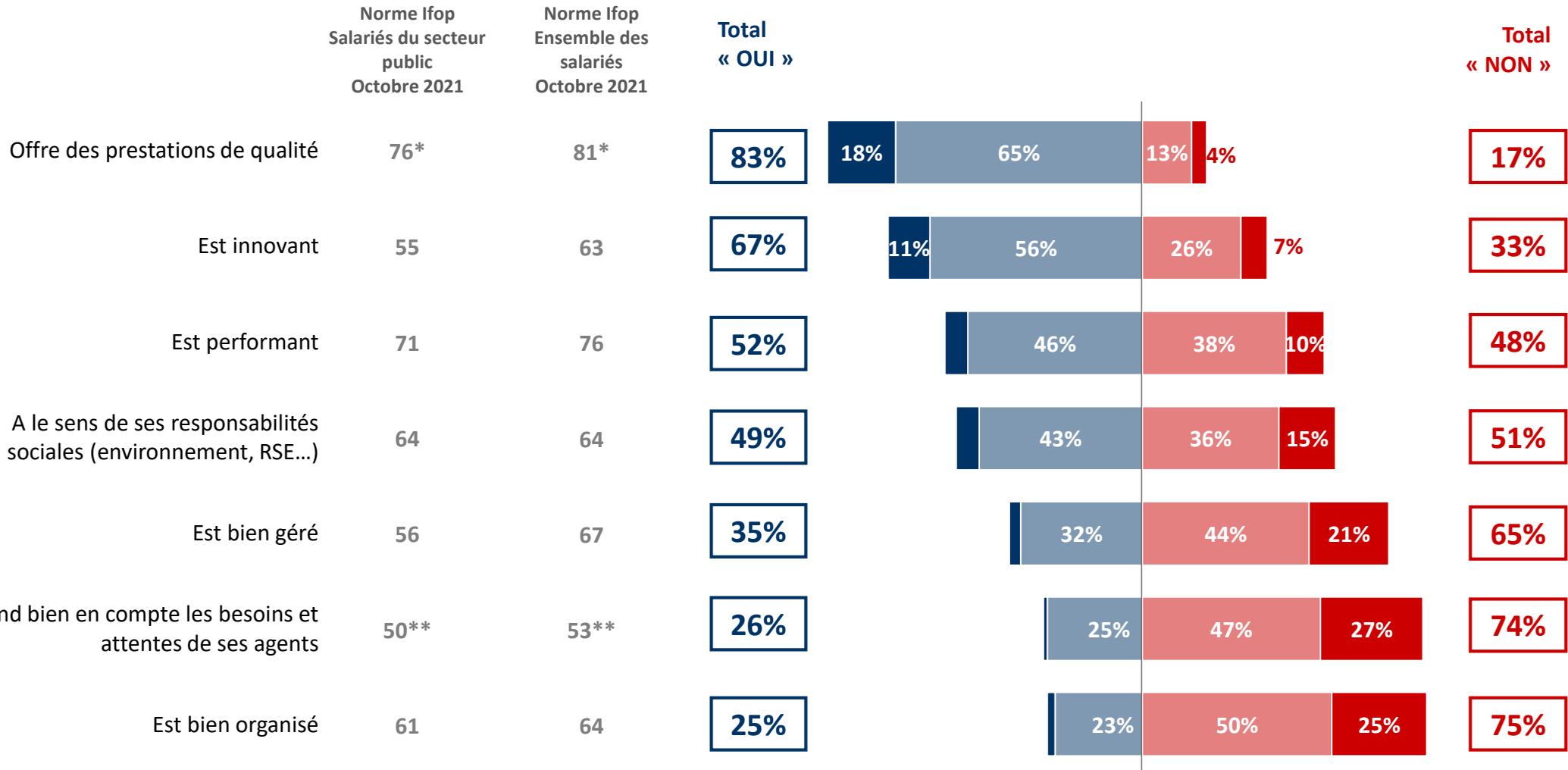
Poste modifié : 48%  
Poste supprimé : 55%

Norme Ifop Salariés du secteur public Octobre 2021		Norme Ifop Ensemble des salariés Octobre 2021	
Une très bonne opinion	14%	Une très bonne opinion	14%
Plutôt une bonne opinion	59%	Plutôt une bonne opinion	60%
Plutôt une mauvaise opinion	22%	Plutôt une mauvaise opinion	20%
Une très mauvaise opinion	5%	Une très mauvaise opinion	6%
<b>73%</b>		<b>74%</b>	
<b>27%</b>		<b>26%</b>	

Dans la norme Ifop, l'intitulé de la question était « Globalement, avez-vous une bonne ou une mauvaise opinion de votre entreprise / organisme de travail ? ».

# La satisfaction détaillée à l'égard du Cerema

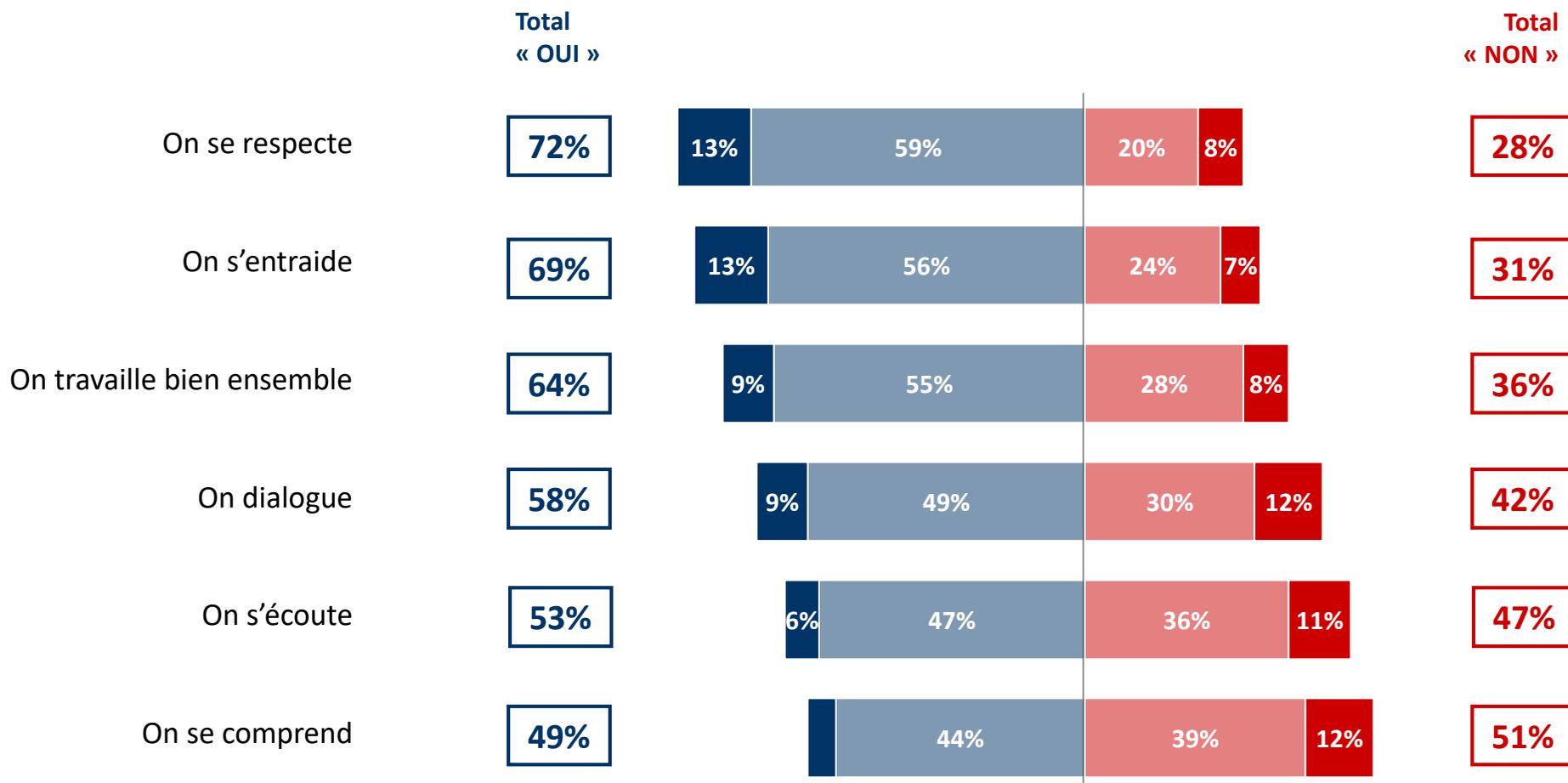
**QUESTION** : A propos du Cerema, diriez-vous qu'il ... ?



■ Oui, tout à fait ■ Oui, plutôt ■ Non, plutôt pas ■ Non, pas du tout

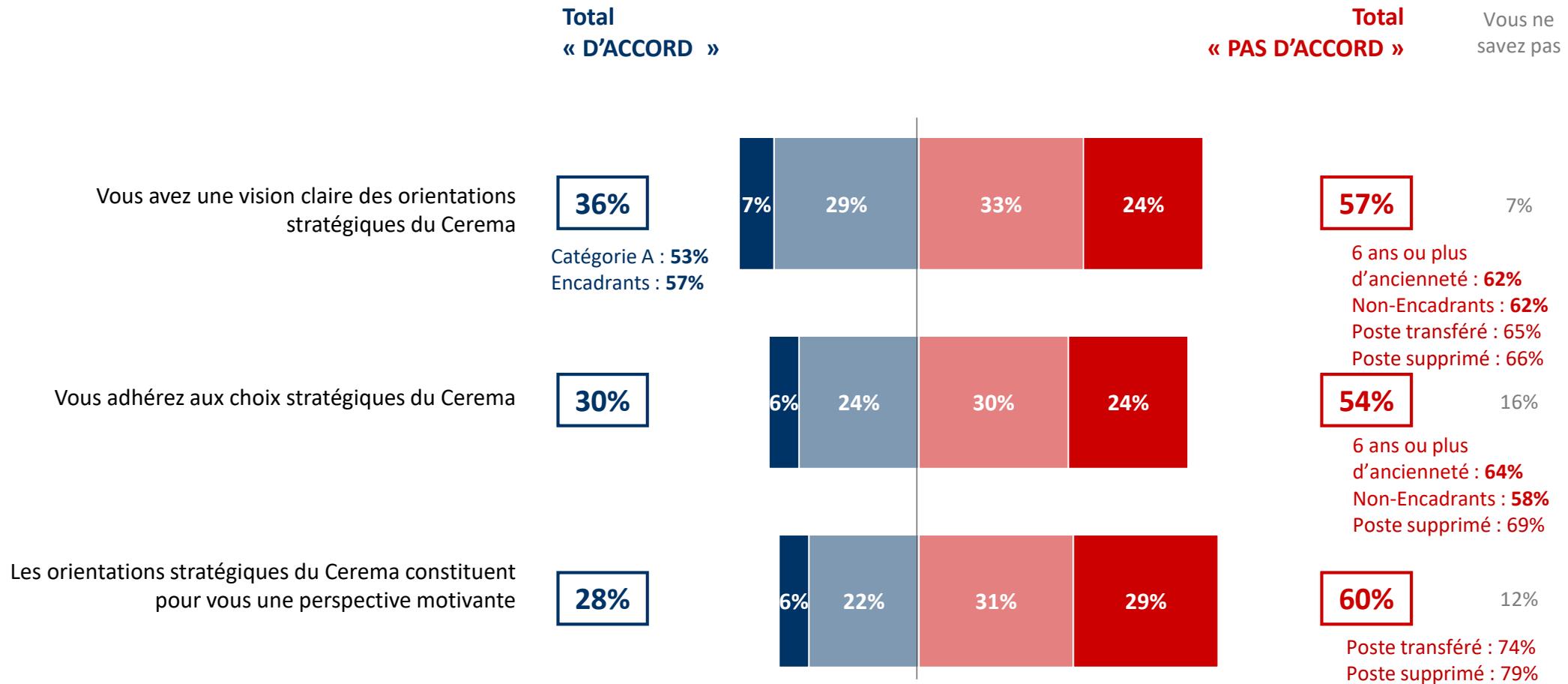
# La satisfaction détaillée à l'égard de l'ambiance de travail au sein du Cerema

**QUESTION :** Avez-vous le sentiment qu'au sein du Cerema ?



# Le jugement vis-à-vis des orientations stratégiques du Cerema

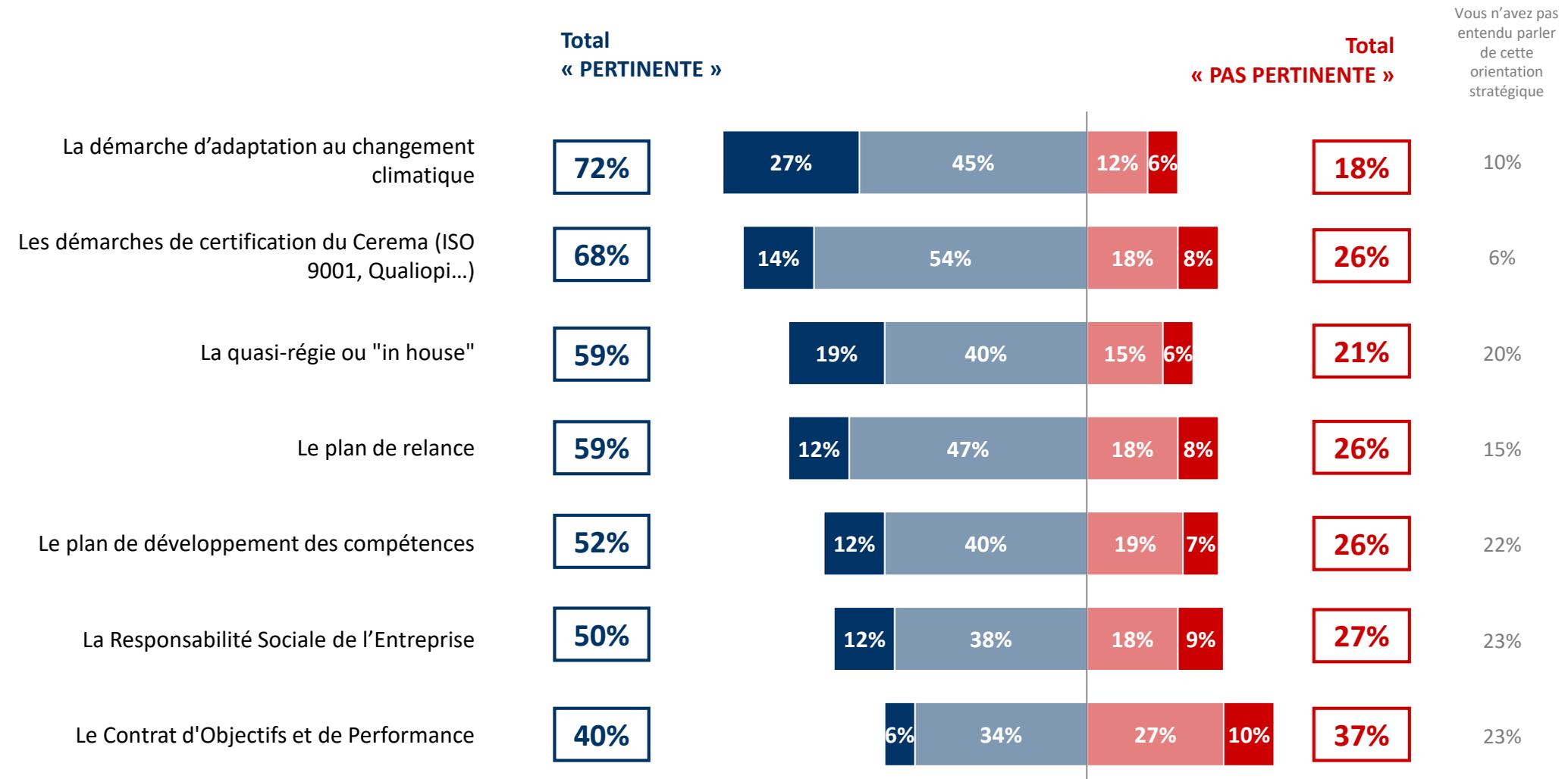
**QUESTION :** Etes-vous d'accord ou pas d'accord avec chacune des affirmations suivantes concernant les orientations stratégiques du Cerema ?



■ Tout à fait d'accord ■ Plutôt d'accord ■ Plutôt pas d'accord ■ Pas du tout d'accord

# La pertinence des différentes orientations stratégiques du Cerema

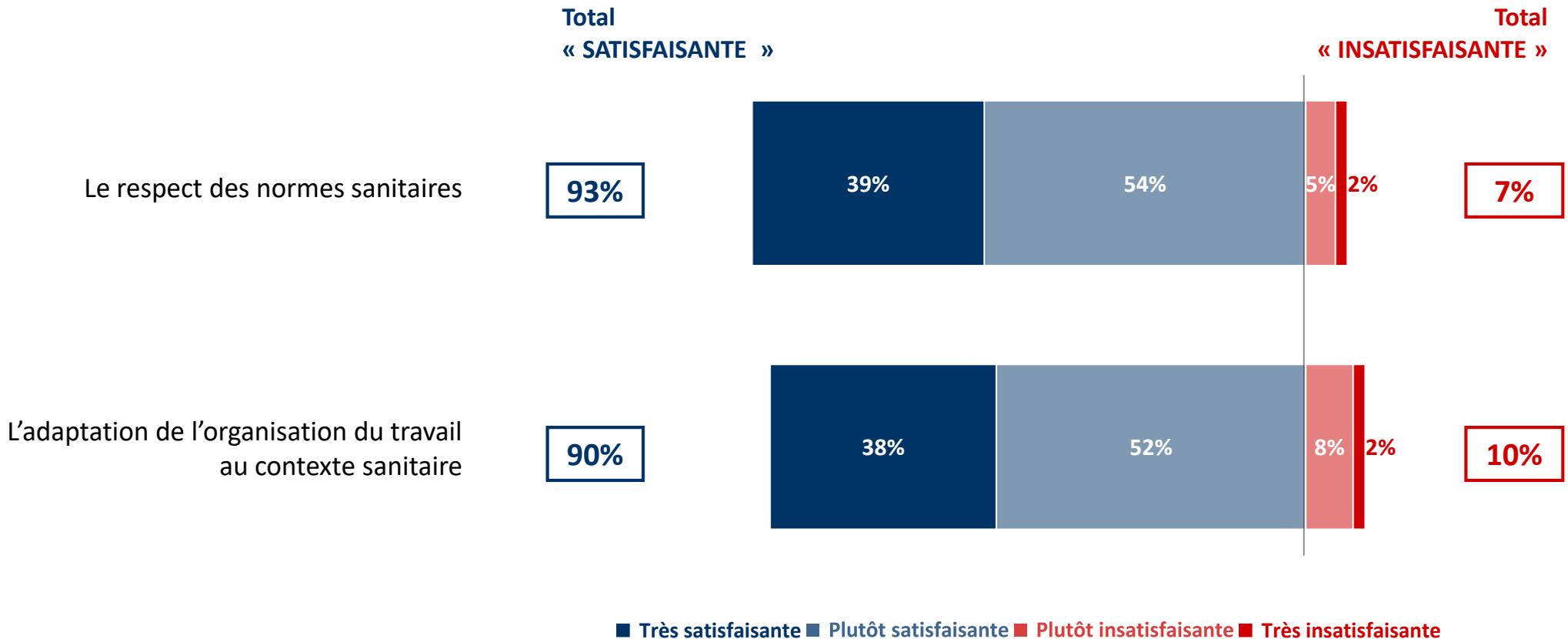
**QUESTION :** Diriez-vous que chacune des orientations stratégiques suivantes est pertinente ou pas pertinente pour le Cerema ?



# **C | Le vécu et les conséquences de la crise sanitaire sur son travail**

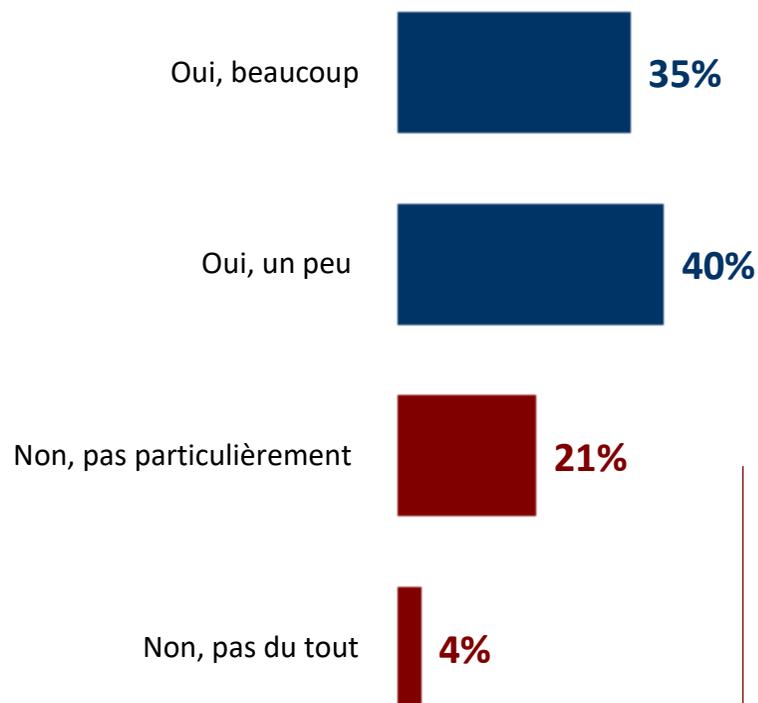
# La satisfaction à l'égard de l'action du Cerema depuis le début de la crise sanitaire

**QUESTION :** Depuis le début de la crise sanitaire, diriez-vous que l'action du Cerema a été satisfaisante ou pas satisfaisante dans les domaines suivants ?



# L'impact de la crise sanitaire sur son rapport au travail

**QUESTION :** Diriez-vous que la crise sanitaire a contribué à changer votre rapport au travail ?



**LA CRISE SANITAIRE A  
CONTRIBUE A CHANGER LE  
RAPPORT AU TRAVAIL DE  
75% DES AGENTS**

Encadrant équipe de plus de 10 personnes : **80%**  
Fonction administrative : **80%**

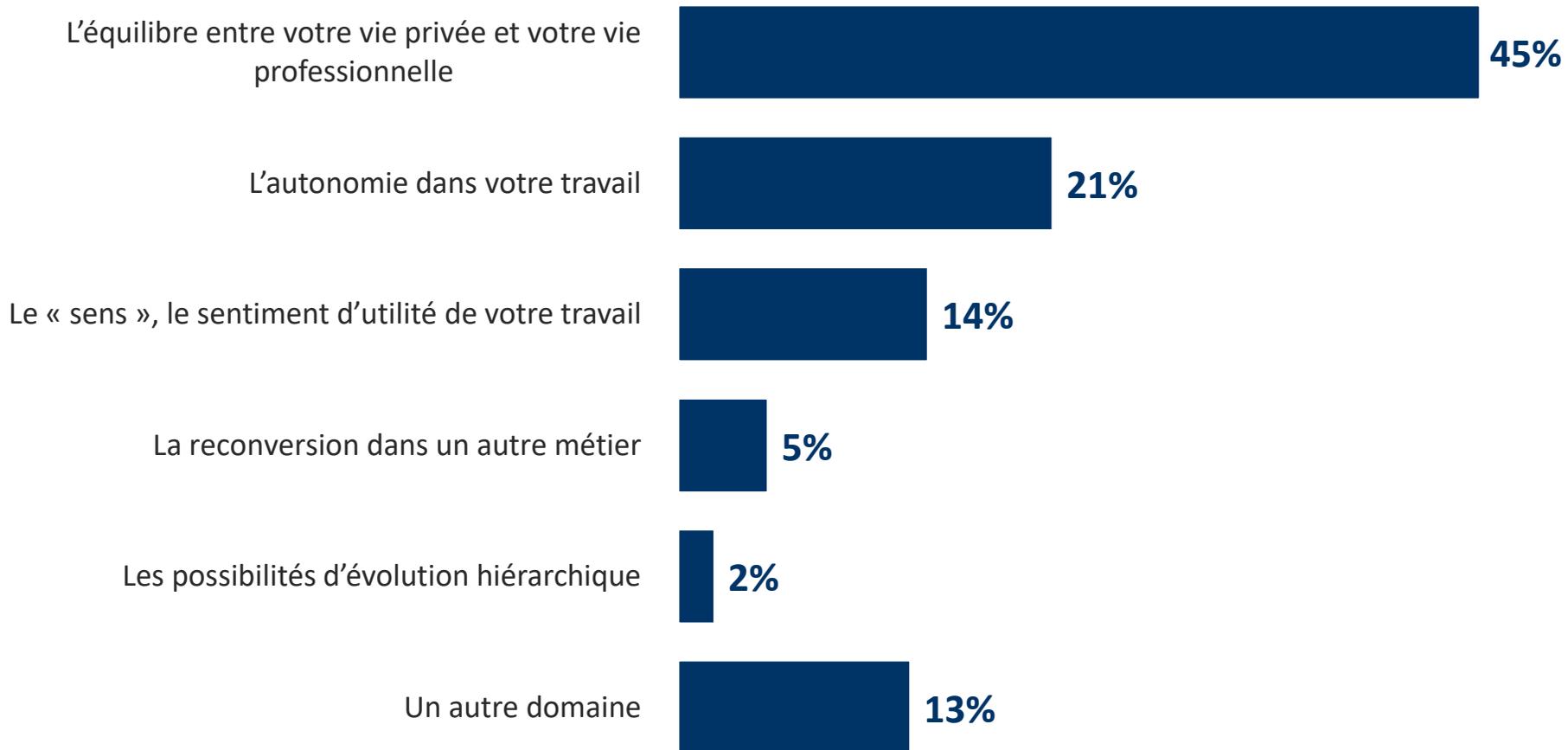
**LA CRISE N'A PAS  
CONTRIBUE A CHANGER LE  
RAPPORT AU TRAVAIL DE  
25% DES AGENTS**

Ne télétravaille pas hors période de confinement : **46%**

# Le domaine le plus impacté par la crise sanitaire

**QUESTION :** Dans quel domaine la crise sanitaire a-t-elle le plus contribué à changer votre rapport au travail ?

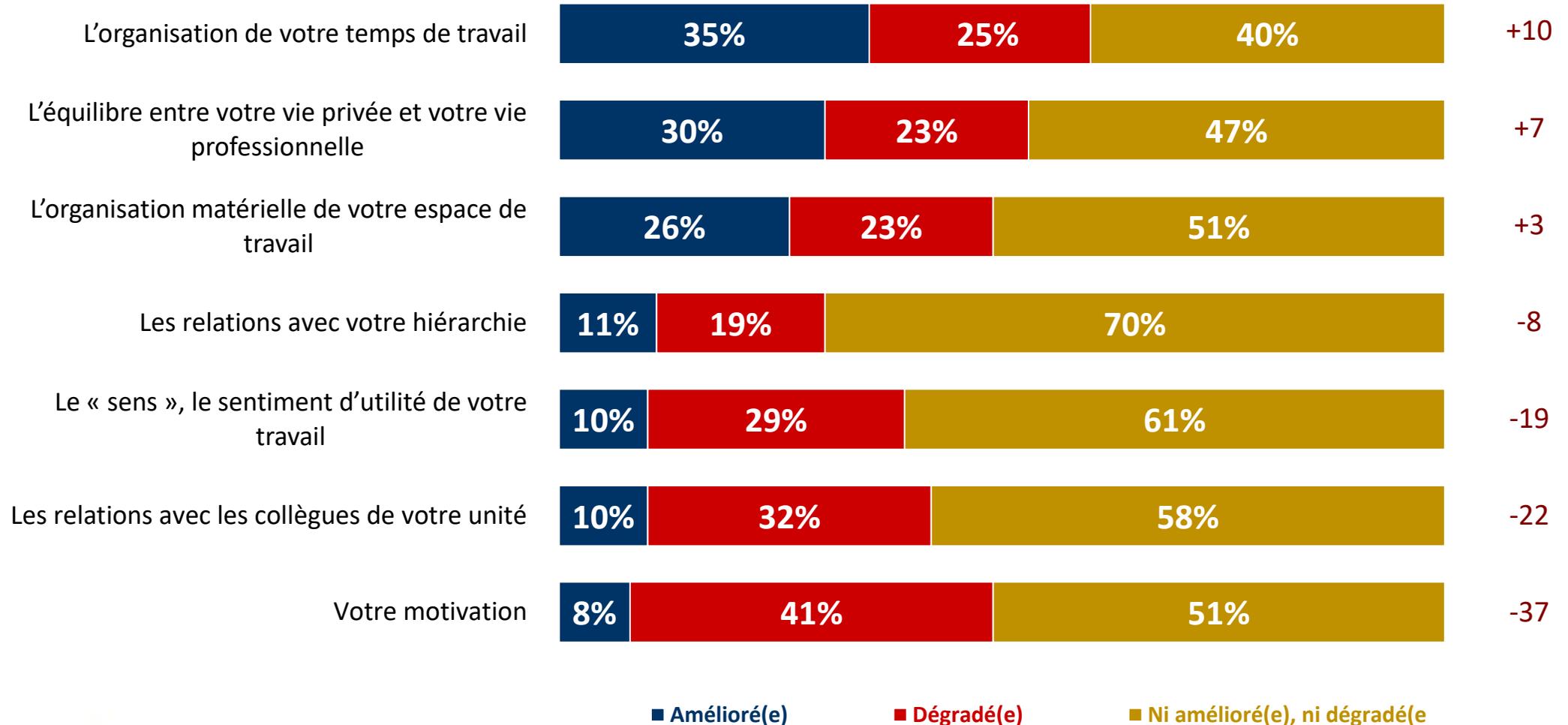
Base : A ceux qui pense que la crise sanitaire a contribué à changer leur rapport au travail, soit 75% de l'échantillon



# L'évolution de différents aspects de sa vie professionnelle depuis le début de la crise sanitaire

**QUESTION :** Depuis le début de la crise sanitaire, diriez-vous que chacun des aspects suivants liés à votre vie professionnelle s'est amélioré ou s'est dégradé ?

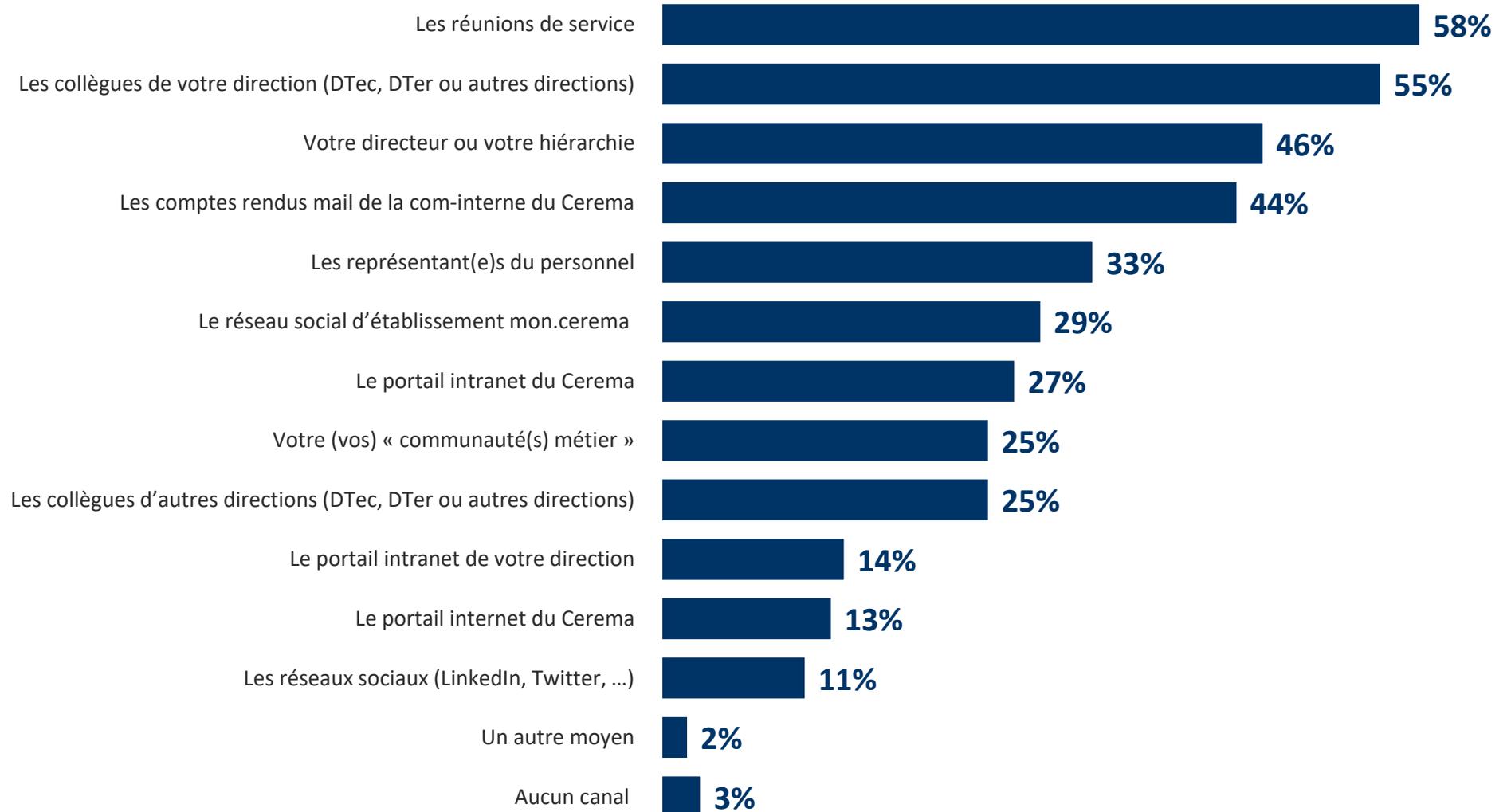
**DELTA**



# **D I Evaluation de la communication interne**

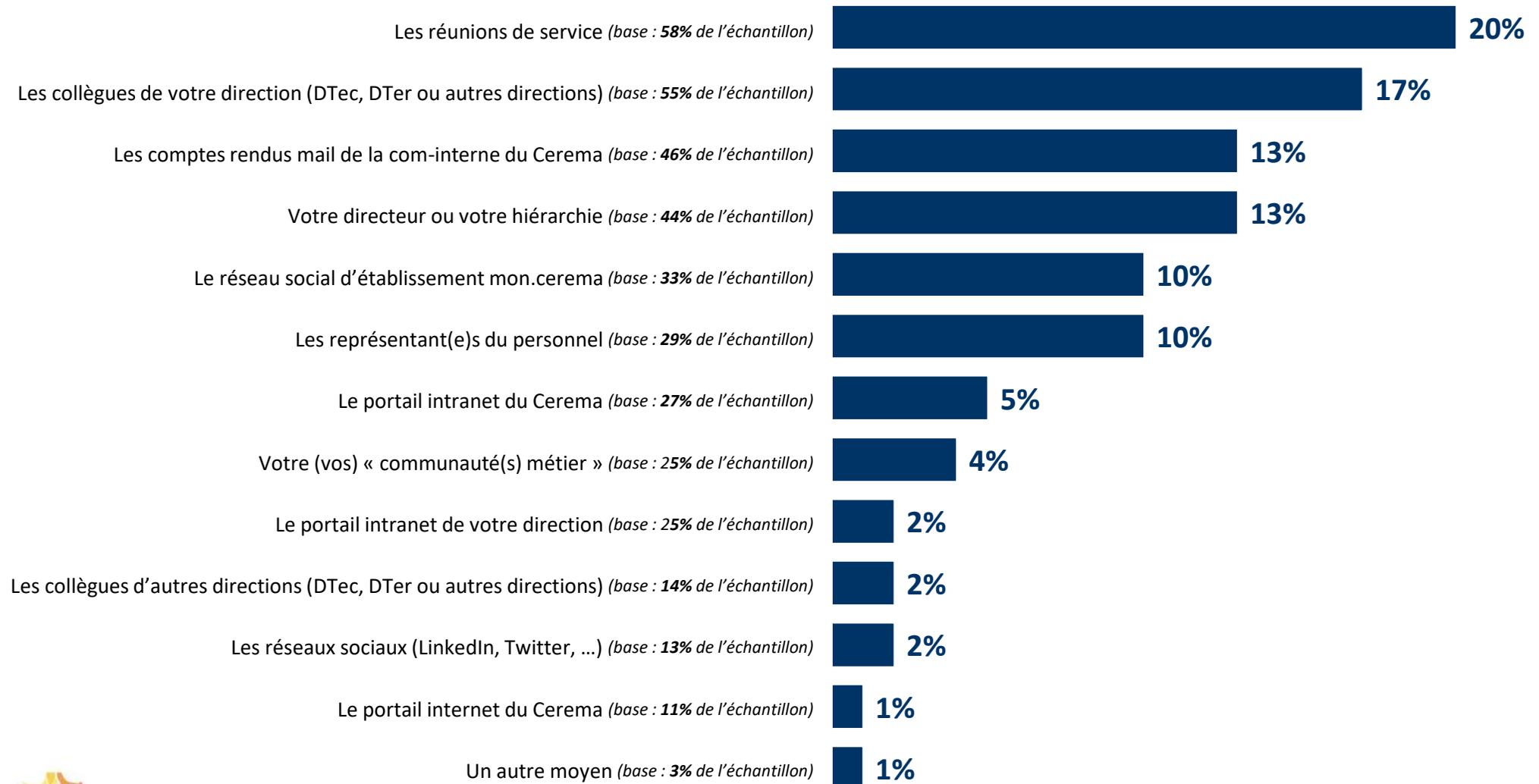
# Les canaux d'information utilisés

**QUESTION :** Parmi les canaux d'information suivants, lesquels utilisez-vous pour vous tenir informé(e) de ce qui se passe au Cerema ?



# Les canaux d'information privilégiés

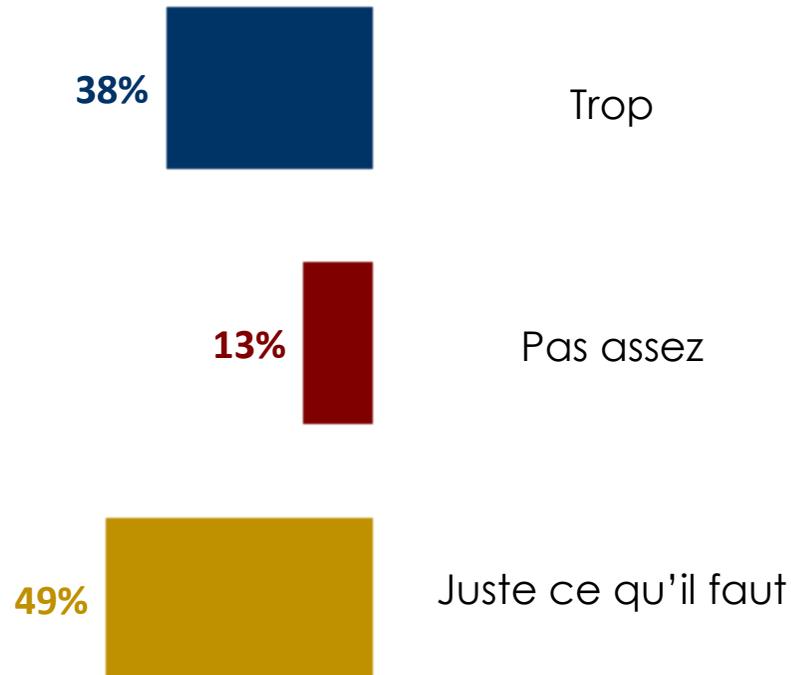
**QUESTION :** Et quel canal d'information préférez-vous utiliser vous pour vous tenir informé(e) de ce qui se passe au Cerema ?



# Le sentiment à l'égard de la quantité d'informations transmises par le Cerema et la hiérarchie

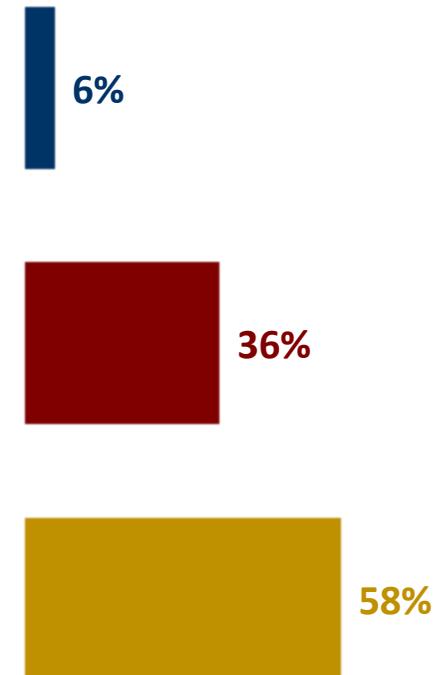
**QUESTION :** Concernant les informations / communications de la part du Cerema, avez-vous le sentiment d'en recevoir trop, pas assez ou juste ce qu'il faut ?

## De la part du Cerema



**QUESTION :** Concernant les informations / communications de la part de votre hiérarchie, avez-vous le sentiment d'en recevoir trop, pas assez ou juste ce qu'il faut ?

## De la part de la hiérarchie



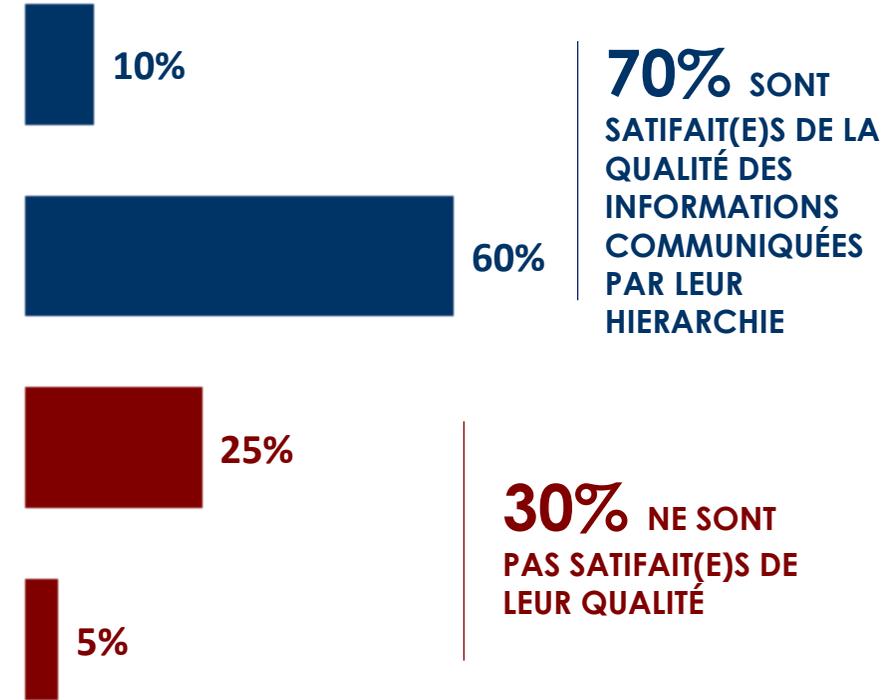
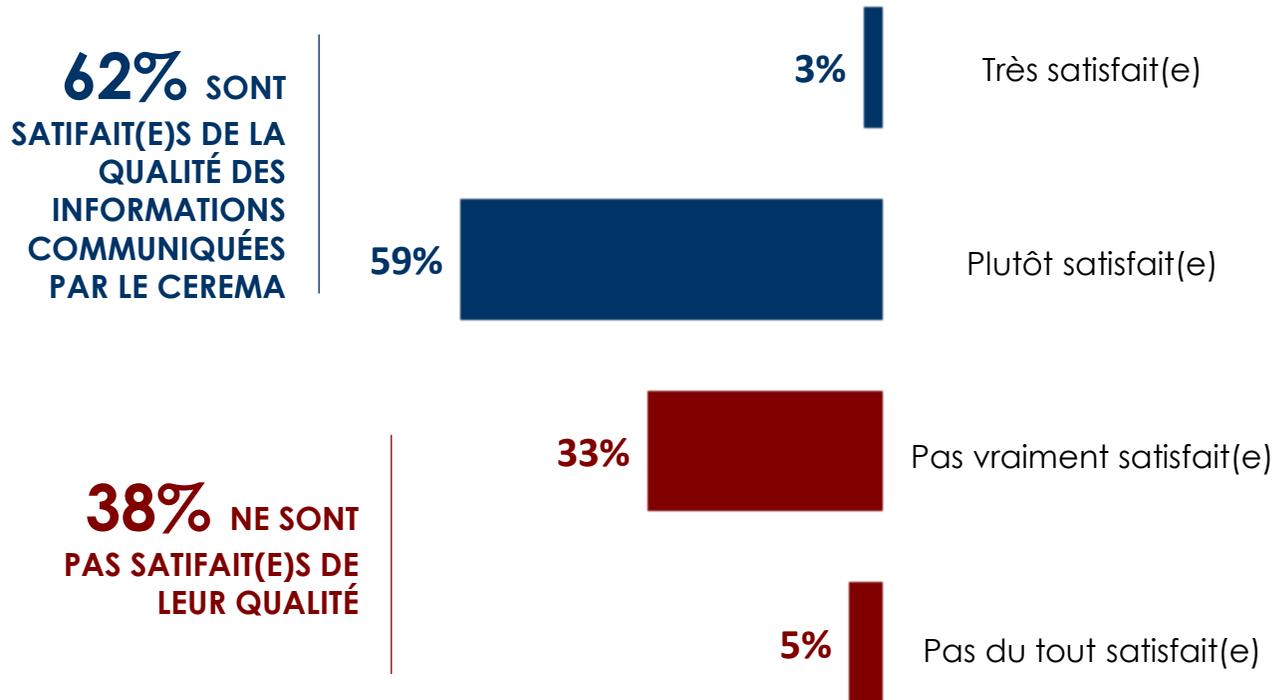
# La satisfaction à l'égard de la qualité des informations communiquées par le Cerema et la hiérarchie

**QUESTION :** Au global, êtes-vous satisfait(e) de la qualité des informations communiquées par le Cerema ?

**QUESTION :** Au global, êtes-vous satisfait(e) de la qualité des informations communiquées par votre hiérarchie ?

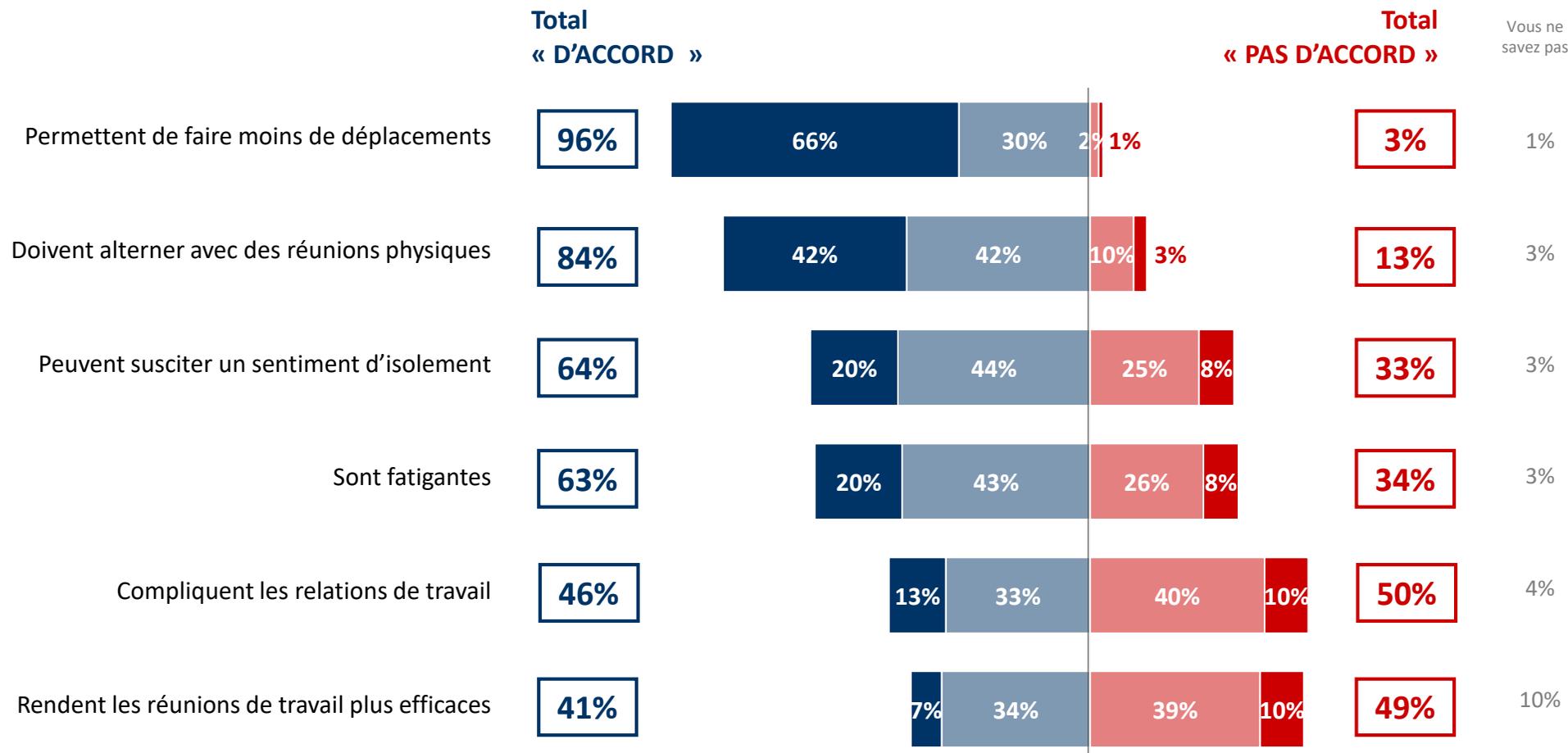
## De la part du Cerema

## De la part de la hiérarchie



# L'opinion vis-à-vis du recours aux visioconférences

**QUESTION :** Etes-vous d'accord ou pas d'accord avec les affirmations suivantes concernant le recours aux visioconférences ?



# **E | Espace d'expression libre**

# Les attentes, préoccupations ou propositions d'amélioration de la qualité de vie au travail

**QUESTION :** Si vous souhaitez vous exprimer sur vos attentes ou préoccupations, propositions d'amélioration de la qualité de vie au travail ou tout autre sujet concernant votre vie professionnelle, cet espace est à vous.  
(Question ouverte – réponses spontanées – réponse facultative)

Base : A ceux qui se sont exprimés soit 34% de l'échantillon



# 3 | Les grands enseignements

## **62% des agents du Cerema sont satisfaits de leur situation professionnelle actuelle.**

**Le score élevé de cet indicateur central est toutefois inférieur à celui de la Norme Ifop auprès des salariés du secteur public (73%, -11 pts).** En outre, derrière ce score global, les résultats par catégorie d'agents sont assez hétérogènes, laissant entrevoir un vécu professionnel différent selon sa position dans la structure. Ces clivages, qui se recoupent parfois, se retrouvent selon :

- **L'âge**, comme souvent dans les enquêtes de climat social, l'indicateur de satisfaction décline selon l'âge. Si 72% des moins de 35 ans sont satisfaits de leur situation professionnelle, c'est le cas pour 62% des 35-49 et 57% des 50 ans et plus. En effet, d'une part l'optimisme et le volontarisme sont des caractéristiques davantage propres à la jeunesse et ce, quel que soit les sujets. D'autre part, le fait d'être un collaborateur récent entraîne souvent plus de souplesse d'organisation et plus d'ouverture au changement, surtout auprès de la jeunesse actuelle qui a intégré le fait qu'une carrière ne serait pas forcément linéaire et inclurait beaucoup de changements internes et mobilités externes (y compris dans la fonction publique).
- **La catégorie d'agents**, là aussi ce constat n'est pas spécifique au Cerema. Si 70% des agents de catégorie A affichent leur satisfaction, le score descend à 57% chez les agents de catégorie B, 50% chez ceux de catégorie C et une minorité (44%) des OPA.
- **L'exercice de responsabilités d'encadrement** : 68% des encadrants expriment leur satisfaction contre 60% des non encadrants
- **L'accès au télétravail** : 65% des agents éligibles au télétravail sont satisfaits contre 48% de ceux qui ne le pratiquent jamais

**Cette satisfaction globale rejaille sur différentes dimensions mais, là aussi, à un étiage le plus souvent inférieur à celui constaté auprès des salariés français du secteur public.**

- **Ce sont les atouts relatifs à l'organisation du travail qui obtiennent le satisfecit le plus conséquent.** Respectivement 83% (-4 pts vs la Norme) et 73% (-5 pts) des agents déclarent en effet être satisfaits de leur niveau d'autonomie et de leur équilibre entre vie privée et vie professionnelle. Ce dernier enjeu revêt une importance croissante dans la mesure où la frontière entre vie privée et vie professionnelle, plus poreuse depuis le début de la crise sanitaire, constitue une priorité importante aux yeux de nombreux salariés français, dont surtout les jeunes générations. **En bémol toutefois, deux indicateurs suscitent une satisfaction moins nette** : 61% des personnes interrogées soulignent la clarté des missions confiées (-12 pts) et seules 55% estiment leur charge de travail adaptée à leur temps de travail (-9 pts vs la norme).
- **Le contenu du travail** est bien évalué par 71% des agents (-11 pts vs la norme). Dans ce prolongement et en lien avec l'épanouissement professionnel, 85% des interviewés estiment exercer un travail dans lequel l'acquisition de connaissances est régulière (+5 pts), 76% se sentent bien intégrés au sein du Cerema (-9 pts), 75% ont le sentiment de faire un travail utile (-10 pts) et 70% déclarent que leurs objectifs de travail sont réalistes (-5 pts). **De façon plus nuancée et, à l'instar de ce qui est constaté auprès des salariés français, le sentiment de reconnaissance de son travail à sa juste valeur n'est mis en avant que par une courte majorité d'interviewés (55%, +3 pts).**
- **Les conditions matérielles de travail sont bien évaluées par 65% des répondants (-5 pts).** Cet indicateur est aussi beaucoup scruté en ce moment dans les entreprises compte-tenu des transformations importantes liées à l'environnement de son travail (en présentiel, en télétravail et, le plus souvent, de manière hybride).
- **L'engagement Corporate est conséquent. Il se manifeste à travers une fierté de travailler pour le Cerema partagée par 72% des répondants (-5 pts).**
  - Les agents les plus jeunes, souvent ceux arrivés le plus récemment, sont davantage fiers que les autres (78% des moins de 35 ans contre 68% des 50 ans et plus), un écart plus prononcé que dans la norme auprès de l'ensemble des salariés, où les résultats sont homogènes selon l'âge.
  - La fierté augmente selon la catégorie d'agent : les OPA sont à peine plus d'un sur deux à se dire fiers de travailler pour le Cerema (55%), alors que ce sentiment est partagé par 80% des catégories A. Les écarts observés au sein de la Norme auprès des agents A, B et C sont de l'ordre de 5 points.

## **La qualité des relations professionnelles avec différents acteurs est fortement mise en avant et se ressent sur l'appréciation de l'ambiance générale au sein du Cerema**

La très grande majorité des agents souligne la qualité des relations avec les collègues de leur service (92% en sont satisfaits, +5 pts vs la Norme dont 48% « très satisfaits »). Les relations verticales sont aussi très bien évaluées s'agissant du responsable hiérarchique direct (83% en sont satisfaits dont 45% « très satisfaits », +19 pts vs la Norme). A un degré moindre mais tout de même majoritaire pour un indicateur exigeant, 55% expriment leur satisfaction vis-à-vis des responsables de leur direction (-8 pts).

Ainsi, une large majorité estime qu'on se respecte (72%) et les agents témoignent d'un fort esprit de camaraderie (69% pensent qu'on s'entraide, 64% qu'on travaille bien ensemble). Ils restent une majorité à estimer que le dialogue et l'écoute sont valorisés au sein du Cerema (respectivement 58% et 53%). Seule nuance à apporter, ils sont 49% à avoir l'impression qu'on se comprend.

## **L'évaluation détaillée positive de son supérieur hiérarchique direct confirme la perception de relations de travail sereines.**

**Les 13 dimensions testées obtiennent chacune un niveau d'agrément conséquent compris entre 66% et 82%. De surcroît, ces taux sont tous supérieurs à l'évaluation moyenne de leur manager par les salariés du public.** Les qualités plurielles de son supérieur hiérarchique direct sont ainsi systématiquement reconnues que ce soit sa capacité à écouter, déléguer, se montrer solidaire, faire preuve de leadership ou encore communiquer régulièrement. Léger bémol, en bas de cette hiérarchie et en ligne avec le ressenti général des collaborateurs, sa faculté à motiver et faire évoluer les membres de son équipe qui sont aussi des dimensions sur lesquelles il a moins de prise directe, disposent d'une plus forte marge de progression.

**Au final, ces relations fluides avec son supérieur constituent un levier indéniable sur lequel s'appuyer pour dialoguer, faire remonter différentes frustrations et tenter de remédier aux problématiques de motivation pour une grande partie d'entre eux.**

**Les évocations de son travail sont assez hétérogènes, différant assez nettement selon les catégories d'agents.**

Les réponses de l'échantillon se répartissent en effet en 4 grandes catégories :

- **Ceux qui mentionnent en premier un terme négatif : 31% des interviewés dont surtout « une routine » (20%) et, à un degré moindre, un contrainte (11%).** Parmi les agents mettant davantage en avant un terme négatif figurent ceux de catégorie B (38%) et C (39%), ceux dont l'ancienneté au Cerema est supérieure à 15 ans (38%) et ceux qui ne sont jamais en télétravail (41%).
- **Ceux qui évoquent d'abord un terme positif : 25% des interviewés** répartis en 14% qui citent « un plaisir » et 11% « une fierté ». Les catégories d'agents citant en plus grande proportion un terme positif sont ceux de catégorie A (30%), ceux ayant moins d'un an d'ancienneté (52%) et les encadrants (32%).
- **Ceux qui évoquent le terme neutre « sécurité » : 22% des interviewés** dont 29% des agents de catégorie C.
- **Ceux enfin ne se reconnaissant dans aucun des termes proposés : 22% des interviewés.**

**En parallèle, quasiment la moitié des collaborateurs (49%) estiment que leur motivation diminue.**

Il s'agit d'une spécificité forte du Cerema car, en comparaison avec la Norme Ifop, seuls 34% des salariés français du secteur public font un constat similaire. Elle n'augmente en contrepartie que pour 8% (contre 18% dans la Norme) tandis qu'elle est stable pour 43% (contre une majorité de salariés français du public, 49%). Il en résulte un différentiel négatif de 41 points entre motivation à la hausse (8%) et à la baisse (49%) contre 26 points pour la moyenne des salariés français du public. Si la perception d'une motivation en hausse est relativement homogène à un niveau faible, celle d'une motivation en baisse se ressent particulièrement chez les agents de Catégorie B (60%), C (58%) et OPA (71%), mais également chez les agents les plus âgés (54%, contre 34% des moins de 35ans).

Le niveau de satisfaction pour sa situation professionnelle, qui s'exprime à un instant T peut être différent de l'évolution perçue de la motivation, qui sous-tend souvent des considérations plus profondes, se construisant davantage sur le temps long. **Pour le Cerema, une satisfaction relativement élevée, confrontée à une motivation qui tend à diminuer, peut signifier que la satisfaction est proche d'un « plafond » et qu'elle risque de finir par s'éroder si la motivation ne repart pas à la hausse.**

**Les agents sont attachés au Cerema et à la qualité du travail qu'ils fournissent, mais font remonter des difficultés à s'adapter à leur nouvelle organisation**

**Le Cerema bénéficie d'une opinion positive auprès d'une majorité de ses agents (63%), mais inférieur à la norme Ifop (-10 pts). Dans le détail, on observe une rupture entre l'organisation interne, objet de critique, et la qualité des prestations, davantage encensée.**

- En effet, une large majorité estime que le Cerema offre des prestations de qualité (83%), et 67% disent du Cerema qu'il est innovant. Ces niveaux de satisfaction sont supérieurs à ceux rencontrés dans la norme Ifop (+7 pts et +12 pts).
- L'organisation du Cerema est l'objet d'avis plus mitigés, voire négatifs : 52% estiment qu'il est performant (-19 pts vs norme) et 49% qu'il a le sens des responsabilités sociales (-15 pts). Plus alarmant, 35% pensent qu'il est bien géré (-21 pts) et 25% qu'il est bien organisé (- 36 pts).

Enfin, les agents partagent une forme de frustration, ne se sentant pas suffisamment pris en compte dans leurs besoins et leurs attentes. Seuls 26% se déclarent satisfaits sur ce point, soit 24 points de moins que la norme.

**À l'image de ces différents indicateurs, les agents témoignent de leurs difficultés vis-à-vis de l'organisation et de la gestion du Cerema via l'espace d'expression libre.** Un tiers des agents ont fait remonter leurs attentes, préoccupations et propositions d'améliorations (34%). Sur cette base, près de la moitié des agents évoque l'organisation et la gestion du Cerema (52%), loin devant les aspects liés aux vécu plus personnel des agents ou des moyens (respectivement cités par 33% et 27% des agents). **Cette hiérarchie spontanée des préoccupations des agents renforce l'hypothèse d'un attachement au travail et au sens de celui-ci, contrarié par une organisation perfectible.**

## Des agents marqués avant tout par la fatigue et le poids d'une charge mentale

L'état d'esprit actuel des agents du Cerema est dominé par des termes négatifs : 66% citent en premier un adjectif négatif et 76% font part au global d'un état d'esprit négatif. Au global, près de la moitié des interrogés se sentent fatigués (48%), et plus d'un tiers inquiets (32%). Ensuite, le stress est cité par 22% des agents et le surmenage par 16% des interrogés. Cependant, plus d'un tiers (37%) des agents utilise d'abord un terme positif pour définir leur état d'esprit : 20% se disent motivés et 10% se disent sereins ou en forme.

On observe des clivages dans l'état d'esprit qui leur correspond en premier :

- **Le sexe** : chez les femmes, c'est un sentiment de fatigue qui prédomine, et de loin : 32% la citent en premier. A l'instar de ce qui est constaté dans d'autres enquêtes, beaucoup de femmes ont une charge mentale dégradée à l'issue de ces 2 années de crise sanitaire. Beaucoup d'entre elles, au-delà de l'adaptation à de nouvelles organisations de travail, ont également dû faire face à un accroissement des contraintes personnelles (éducation et santé des enfants, rôle d'aidant...). Or elles doivent le plus souvent les gérer seules, soit dans le cadre de famille monoparentales (où les femmes sont majoritaires) soit en raison d'une inégalité persistante dans la répartition des tâches domestique au sein des couples. Les hommes sont davantage partagés entre la fatigue et l'inquiétude (25% les deux).
- **L'âge** : les moins de 35 ans sont bien moins négatif (57% citent en premier un adjectif négatif, contre 68% des 35-49 ans et 67 ans des 50 ans et plus).
- **L'exercice de fonctions d'encadrement** : Les encadrants se déclarent également avant tout fatigués, un sentiment accentué chez cette population qui évoque en seconde position, une impression de surmenage (17%, contre 9% sur l'ensemble). Là aussi, différentes enquêtes montrent que la forte implication des managers pour maintenir une cohésion d'équipe pendant la crise sanitaire, tout en continuant en parallèle à remplir leurs missions professionnelles, font que beaucoup sont sortis éreintés de cette longue période. Or compte tenu de leur rôle central au Cerema que souligne leur très bonne évaluation par les agents, il convient de se montrer particulièrement attentif à ceux qui estiment être surmenés.

## **Une charge mentale qui a des répercussions dans la vie personnelle et sur la santé, expliquant notamment, pour certains d'entre eux, une baisse de motivation au travail**

**Certains agents témoignent d'une véritable difficulté à déconnecter de leur travail le soir, le week-end, voire pendant leurs vacances, ce qui peut expliquer la prégnance de cette fatigue** : 65% des agents pensent souvent à leur travail le soir, 52% y pensent le weekend, et ils sont encore un tiers à y penser souvent en vacances (34%). Comme vu précédemment, ce constat n'altère toutefois pas la satisfaction globale à l'égard de l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle.

**Cette perméabilité entre la sphère professionnelle et personnelle est exacerbée au sein du Cerema comparé au reste des salariés du public** : 67% pensent souvent à leur travail dans une des situations évoquées, contre 48% des salariés du public, et pour un tiers, cela se propage même à tous les moments de leur vie (33% contre 28% au sein de la norme Ifop).

**Cette incapacité à totalement déconnecter du travail a des conséquences sur la vie personnelle des agents** : 33% des agents rencontrent souvent des difficultés à dormir du fait de préoccupations d'ordre professionnelle, et 31% ont souvent l'impression qu'ils ne vont pas s'en sortir. Le travail finit par impacter leurs relations personnelles (25% ne se sentent pas suffisamment disponibles pour leur famille, 25% rencontrent souvent des difficultés à concilier vie professionnelle et vie personnelle et 15% vivent souvent des tensions du fait de leur stress lié au travail).

Sur les agents qui se sont exprimés, plus de la moitié vivent souvent au moins une de ces situations (55%) et un agent sur cinq (21%) déclare devoir régulièrement faire face à au moins trois de ces situations. Ces niveaux, bien qu'alarmants, doivent être modérés, puisqu'ils se situent en dessous de la norme Ifop : l'ensemble des salariés du public est plus sujet à ce type d'évènements (+4 pts en subissent au moins un souvent et +10pts au moins trois souvent). De plus, alors que dans la norme Ifop, les jeunes salariés sont davantage sujets à ce type de situations que les salariés plus âgés, la tendance est inverse au sein du Cerema, où les agents les plus âgés sont 9pts de plus à vivre souvent au moins une de ces situations.

**Enfin, les effets psychosomatiques d'une fatigue et d'une perte de motivation au travail sont observables chez ces agents, puisqu'au cours de l'année écoulée, 78% des agents ont été sujets à au moins un trouble ou une maladie**. Dans le détail, 58% des agents du Cerema ont souffert de troubles musculosquelettiques au cours de l'année, dont 42% plusieurs fois, 38% ont contracté des maladies ordinaires ou saisonnières, dont 13% plusieurs fois, et 35% ont dû faire face à des risques psycho-sociaux (RPS), dont 18% plusieurs fois. Enfin, 18% déclarent avoir été sujets à des comportements addictifs, dont 13% plusieurs fois.

**Ces taux appellent à une certaine vigilance, mais se situe dans la norme de ce qui est observé chez les salariés du public dans leur ensemble** : +3 pts pour les RPS et -3 pts pour les maladies ordinaires ou saisonnières. Il est même encourageant de constater qu'ils sont 7 points de moins à témoigner de troubles musculosquelettiques.

**Un autre facteur expliquant une baisse de motivation réside dans les difficultés à se projeter dans l'avenir, dues à une certaine déception à l'égard de leurs perspectives d'évolution professionnelle**

**Les agents se montrent nettement plus pessimistes que la moyenne de salariés du public sur leur avenir. A peine 49%** d'entre eux sont optimistes quant à leur propre situation professionnelle quand une nette majorité de salariés du public le sont (68%). Par ailleurs, 44% le sont pour leur Direction et 41% pour le Cerema (-24 pts). Les plus optimistes sont comme souvent dans une enquête de climat social les agents les plus jeunes.

**Ce sentiment se répercute sur la projection d'ici à trois ans, qu'on retrouve également fortement divisée.** Près d'un tiers des agents songent à rester au Cerema (33%), et pour la majorité au sein de leur Direction actuelle (30%). Ils sont 21% à envisager de travailler en dehors du Cerema et 38% ne savent pas où ils se trouveront, marqueur d'une grande incertitude parmi les agents, qui s'intensifie quand ceux-ci sont pessimistes (46%). **L'éparpillement des réponses sur ces trois axes rend compte de vécus et de niveaux d'incertitude très différenciés, entre ceux qui croient en leur avenir au Cerema, ceux qui préfèrent le quitter et ceux qui semblent perdus.**

**Les difficultés à se projeter d'ici trois ans au sein du Cerema s'expliquent par une certaine déception vis-à-vis des perspectives d'évolution professionnelle et de l'accompagnement dans la gestion de son parcours.** Alors qu'au global, l'acquisition de connaissances au sein du Cerema constitue un atout dans la mesure où 65% des interviewés sont satisfaits des possibilités de formation dans l'absolu (-3 pts vs la Norme), les indicateurs davantage liés à un accompagnement personnalisé sont pour une majorité sources de déception. Dans des proportions bien moindre que pour la moyenne des salariés du public, les agents du Cerema concernés sont en effet 60% à se dire mécontentes de la mobilité interne et 68% des possibilités d'évolution professionnelle au sein du Cerema. Dans cette logique, le niveau d'information sur les perspectives de mobilité tend à frustrer 64% des agents, et 68% sont déçus par l'accompagnement proposé.

**Les orientations stratégiques du Cerema pâttissent au global d'un manque de visibilité, alors même que les agents reconnaissent la pertinence des différentes démarches engagées**

**Les indicateurs liés aux orientations stratégiques sont préoccupants : à peine 36% des agents ont une vision claire des orientations stratégiques du Cerema. Les choix stratégiques souffrent de cette méconnaissance : 30% des agents y adhèrent et 28% estiment qu'ils sont motivants.** On observe que les plus connaisseurs sont les encadrants, plus proches des décisions, et qui par conséquent, adhèrent davantage à ces perspectives, jugées motivantes.

**Pourtant, à rebours de ces avis mitigés, la pertinence des différentes orientations stratégiques est reconnue par une large majorité des agents, et davantage même lorsqu'on s'adresse aux agents qui les connaissent au préalable. Ainsi, le rejet apparent des orientations stratégiques au global est davantage la conséquence d'une méconnaissance de ce que cela revêt concrètement : un travail de communication et de pédagogie pourrait améliorer ces indicateurs, notamment porté par les managers, qui ont su tisser des relations de qualités avec leurs équipes.**

Près des trois quarts des agents qui connaissent au préalable ces orientations jugent pertinentes la démarche d'adaptation au changement climatique (80%), la quasi-régie (74%) et les démarches de certification (72%). Le plan de relance, le plan de développement des compétences et la responsabilité sociale de l'entreprise disposent également d'un bon taux d'adhésion (69%, 68% et 64%). Enfin, la pertinence du contrat d'objectifs et de performance convainc une courte majorité des agents (51%).

**Alors que l'action du Cerema pendant la crise sanitaire est jugée positivement, dans le temps long, la crise sanitaire a profondément changé le rapport au travail de nombreux agents.**

**Plus de 9 agents sur 10 se disent satisfaits de l'action du Cerema concernant la gestion de la crise sanitaire.** Plus précisément, ils sont 93% à être satisfaits du respect des normes sanitaires, dont 39% très satisfaits, et 90% à être satisfaits de l'adaptation de l'organisation du travail au contexte sanitaire, dont 38% très satisfaits.

**Dans une tendance similaire à ce qui est observé pour une grande partie des salariés français, 75% des agents du Cerema déclarent que la crise sanitaire a contribué à changer leur rapport au travail, dont 35% « oui, beaucoup ».** Plus précisément, les femmes semblent ici avoir été les plus impactées par ce bouleversement (79% contre 74% des hommes), ce qui pourrait s'expliquer, comme nous l'avons déjà évoqué, par le fait d'avoir eu à gérer, en plus des problématiques professionnelles, des problématiques familiales telles que la gestion du foyer ou des enfants pendant la crise, et tout particulièrement pendant les périodes de confinement. Ce taux monte en parallèle à 80% pour les agents encadrant plus de 10 personnes (80%), signe supplémentaire d'une mutation organisationnelle profonde s'agissant de l'encadrement et de la gestion d'une équipe à distance.

**Dans le détail, l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie privée constitue le domaine le plus impacté par ce changement, mis en avant par 45% des personnes interrogés.** L'autonomie dans le travail arrive en 2<sup>ème</sup> position (21%), devant le « sens », le sentiment d'utilité de son travail (14%). En parallèle, la crise sanitaire n'a que faiblement contribué à changer le rapport de ces agents à la reconversion dans une autre métier (5%) ou aux possibilités d'évolution hiérarchique (2%). Enfin, 13% évoquent un autre domaine dans lequel la crise sanitaire a pu contribuer à changer leur rapport au travail.

Dans le détail, les femmes sont à nouveau les plus impactées par un changement survenu dans leur équilibre entre vie privée et vie professionnelle (47% contre 44% des hommes), tandis que l'autonomie dans le travail a été moteur de davantage de bouleversements pour les agents n'exerçant pas de fonction d'encadrement (24%, contre 14% des encadrants).

Le vécu de la crise sanitaire a également bouleversé à des niveaux différents le quotidien professionnel des différentes catégories d'agent : les catégories C estiment que c'est l'autonomie de leur travail qui a été impacté en premier lieu par la crise sanitaire (37%, contre 31% l'équilibre vie privée et vie professionnelle), et les OPA se questionnent autant sur leur équilibre vie personnelle / vie professionnelle et sur le sentiment d'utilité de leur travail (28% et 27%).

**Une plus forte proportion d'agents estime que leur motivation, le relationnel et le « sens » donné à leur travail se sont plus dégradés qu'améliorés depuis le début de cette période.**

Si la majorité relative des agents du Cerema s'accorde toutefois sur le fait que la crise sanitaire n'a ni amélioré ni dégradé particulièrement les différents aspects de leur vie professionnelle, on note une plus forte proportion d'agents ayant mentionné le fait que ces différents aspects se soient plus dégradés qu'améliorés, notamment en ce qui concerne la motivation au travail, les relations avec la hiérarchie ou avec les collègues, et le « sens », le sentiment d'utilité de son travail.

Dans le détail :

- L'organisation du temps de travail : 35% considèrent que l'organisation du temps du travail s'est améliorée, contre 25% qui déclarent qu'elle s'est dégradée. Une majorité relative, 40%, n'a toutefois constaté aucune évolution positive ou négative à ce sujet.
- L'équilibre entre vie privée et vie professionnelle : 30% considèrent qu'elle s'est améliorée, 23% qu'elle s'est dégradée et 47% qu'elle ne s'est ni améliorée ni dégradée.
- L'organisation matérielle de l'espace de travail : elle s'est améliorée pour 26% des agents, contre 23% pour qui elle s'est dégradée. 51% déclarent toutefois qu'elle ne s'est ni améliorée ni dégradée.
- Les relations avec la hiérarchie : seulement 11% estiment qu'elle s'est améliorée tandis qu'ils sont 19% à considérer qu'elle s'est dégradée. 70% n'y ont vu en revanche aucun impact du fait de la crise sanitaire.
- Le « sens », le sentiment d'utilité du travail : ils sont 10% à avoir constaté une amélioration contre près d'un agent sur trois (29%) à avoir subi une dégradation de ce sentiment d'utilité. 61% semblent enfin ne pas avoir constaté d'évolution particulière vis-à-vis de ce sentiment.
- Les relations avec les collègues de son unité : elles se sont améliorées pour 10% des agents, contre 32% qui considèrent qu'elles se sont dégradées. 58% déclarent enfin qu'elles ne se sont ni améliorées ni dégradées.
- La motivation : elle ne s'est améliorée que pour 8% des agents, contre 41% qui l'ont vu se dégrader. 51% trouvent enfin qu'elle ne s'est ni améliorée ni dégradée. **La motivation constitue ainsi la dimension où le sentiment de dégradation est le plus fort, ce qui confirme les enseignements précédents.** Le Cerema doit donc se montrer particulièrement vigilant à ce sujet. **Le relationnel, force du Cerema entre collègues et N+1, peut dans ce cadre être mis à profit pour tenter de faire repartir à la hausse cette motivation.** Dans le détail, cette baisse de motivation concerne 42% des hommes contre 39% des femmes, et surtout 44% de ceux qui n'exercent aucune fonction d'encadrement contre 31% de ceux qui encadrent. Ainsi, la motivation semblerait liée au fait d'exercer des responsabilités d'encadrement : plus on travaille en autonomie et sans fonction de leadership, plus la motivation baisse, tandis que les encadrants sont davantage tenus d'insuffler une dynamique d'équipe et, de ce fait, sont plus à-mêmes de continuer à trouver du sens dans leur métier et une motivation supplémentaire. Cette hypothèse se trouve confirmée par le fait que 32% de ceux qui n'encadrent pas ressentent une dégradation du sens de leur travail, contre seulement 20% des encadrants. A nouveau, les hommes sont aussi plus impactés par cette dégradation du sens que les femmes (30% contre 27% des femmes).

**Comme souvent constaté, la communication orale et informelle est privilégiée par rapport aux canaux plus « officielle »**

Parmi les canaux d'informations à disposition des agents, les réunions de service et les collègues de la direction dans laquelle on évolue constituent les principales sources d'informations utilisées par une majorité d'agents, respectivement par 58% et 55% d'entre eux. 46% s'informent directement auprès de leur directeur ou de la hiérarchie, et 44% par le biais des comptes-rendus mail de la com-interne du Cerema. Dans de moindre proportion, 1/3 des agents (33%) s'informent auprès des représentants du personnel, 29% via le réseau social d'établissement mon.cerema. Environ ¼ des agents sollicitent également le portail intranet du Cerema (27%), les « communautés métier » (25%), ainsi que les collègues des autres directions (25%). Enfin, le portail intranet de la direction (14%), le portail internet du Cerema (13%), les réseaux sociaux tels que Twitter et LinkedIn (11%) ne sont utilisés que par à peine plus d'un agent sur dix. 2% des agents citent enfin un autre moyen d'information, et 3% déclarent ne solliciter aucun canal pour s'informer.

En moyenne, les agents du Cerema utilisent environ 4 canaux d'informations différents. Parmi chacun des canaux d'informations utilisés, les réunions de service demeurent le moyen d'information privilégié, pour 20% des agents, devant les collègues de la direction dans laquelle on évolue (17%). Les comptes-rendus mail de la com-interne et le directeur et la hiérarchie sont également privilégiés pour s'informer pour 13% des agents qui utilisent ces canaux. Le reste des canaux d'informations, telles que le réseau social d'établissement mon.cerema, les représentants du personnel, ou encore le portail intranet du Cerema ne sont privilégiés que par un agent sur dix ou moins.

**La quantité et la qualité des informations communiquées par le Cerema et par sa hiérarchie sont globalement bien évaluées. On note toutefois une plus grande satisfaction vis-à-vis des informations communiquées par la hiérarchie plutôt que par le Cerema.**

Face à ces différents canaux d'informations, près de la moitié des agents (49%) considèrent recevoir « juste ce qu'il faut » d'informations de la part du Cerema, tandis qu'ils sont tout de même 38% à se sentir « trop » informés, contre seulement 13% à avoir le sentiment de ne pas l'être assez. Au-delà de la quantité des informations transmises, plus de six agents sur dix se disent satisfaits de la qualité des informations communiquées par le Cerema, mais avec seulement 3% de « très satisfaits ».

De façon plus positive, si 58% des agents considèrent également recevoir « juste ce qu'il faut » d'informations de la part de la hiérarchie, ils sont toutefois 36% à évoquer un déficit d'informations, alors que seulement 6% s'en disent « trop » informés. En termes qualitatifs, 70% des agents sont ici satisfaits des informations communiquées par la hiérarchie, dont 10% très satisfaits.

Enfin, l'opinion des agents du Cerema concernant le recours aux visioconférences se trouve partagée. En effet, si la quasi-unanimité des agents (96%, dont 66% tout à fait d'accord) s'accorde sur le fait qu'elles permettent de réduire les déplacements, ils sont aussi 84% (dont 42% tout à fait d'accord) à considérer qu'elles doivent alterner avec des réunions physiques et 64% (dont 20% tout à fait d'accord) à considérer qu'elles peuvent susciter un sentiment d'isolement. 63% reconnaissent également le caractère fatiguant de ces visioconférences (dont 20% tout à fait d'accord), quand, à l'inverse, ils sont une minorité à estimer qu'elles compliquent les relations de travail (46% dont 13% tout à fait d'accord) ou au contraire qu'elles améliorent l'efficacité des réunions de travail (41%, dont 7% tout à fait d'accord). Le recours aux visioconférences semble donc devoir être plus envisagé comme un outil de travail facilitateur davantage que comme une manière de travailler dans l'absolu.

## Comme souvent constaté, la communication orale et informelle est privilégiée par rapport aux canaux plus « officielle »

Parmi les canaux d'informations à disposition des agents, les réunions de service et les collègues de la direction dans laquelle on évolue constituent les principales sources d'informations utilisées par une majorité d'agents, respectivement par 58% et 55% d'entre eux. 46% s'informent directement auprès de leur directeur ou de la hiérarchie, et 44% par le biais des comptes-rendus mail de la com-interne du Cerema. Dans de moindre proportion, 1/3 des agents (33%) s'informent auprès des représentants du personnel, 29% via le réseau social d'établissement mon.cerema. Environ ¼ des agents sollicitent également le portail intranet du Cerema (27%), les « communautés métier » (25%), ainsi que les collègues des autres directions (25%). Enfin, le portail intranet de la direction (14%), le portail internet du Cerema (13%), les réseaux sociaux tels que Twitter et LinkedIn (11%) ne sont utilisés que par à peine plus d'un agent sur dix. 2% des agents citent enfin un autre moyen d'information, et 3% déclarent ne solliciter aucun canal pour s'informer.

En moyenne, les agents du Cerema utilisent environ 4 canaux d'informations différents. Parmi chacun des canaux d'informations utilisés, les réunions de service demeurent le moyen d'information privilégié, pour 20% des agents, devant les collègues de la direction dans laquelle on évolue (17%). Les comptes-rendus mail de la com-interne et le directeur et la hiérarchie sont également privilégiés pour s'informer pour 13% des agents qui utilisent ces canaux. Le reste des canaux d'informations, telles que le réseau social d'établissement mon.cerema, les représentants du personnel, ou encore le portail intranet du Cerema ne sont privilégiés que par un agent sur dix ou moins.

## La quantité et la qualité des informations communiquées par le Cerema et par sa hiérarchie sont globalement bien évaluées. On note toutefois une plus grande satisfaction vis-à-vis des informations communiquées par la hiérarchie plutôt que par le Cerema.

Face à ces différents canaux d'informations, près de la moitié des agents (49%) considèrent recevoir « juste ce qu'il faut » d'informations de la part du Cerema, tandis qu'ils sont tout de même 38% à se sentir « trop » informés, contre seulement 13% à avoir le sentiment de ne pas l'être assez. Au-delà de la quantité des informations transmises, plus de six agents sur dix se disent satisfaits de la qualité des informations communiquées par le Cerema, mais avec seulement 3% de « très satisfaits ».

De façon plus positive, si 58% des agents considèrent également recevoir « juste ce qu'il faut » d'informations de la part de la hiérarchie, ils sont toutefois 36% à évoquer un déficit d'informations, alors que seulement 6% s'en disent « trop » informés. En termes qualitatifs, 70% des agents sont ici satisfaits des informations communiquées par la hiérarchie, dont 10% très satisfaits.

Enfin, l'opinion des agents du Cerema concernant le recours aux visioconférences se trouve partagée. En effet, si la quasi-unanimité des agents (96%, dont 66% tout à fait d'accord) s'accorde sur le fait qu'elles permettent de réduire les déplacements, ils sont aussi 84% (dont 42% tout à fait d'accord) à considérer qu'elles doivent alterner avec des réunions physiques et 64% (dont 20% tout à fait d'accord) à considérer qu'elles peuvent susciter un sentiment d'isolement. 63% reconnaissent également le caractère fatiguant de ces visioconférences (dont 20% tout à fait d'accord), quand, à l'inverse, ils sont une minorité à estimer qu'elles compliquent les relations de travail (46% dont 13% tout à fait d'accord) ou au contraire qu'elles améliorent l'efficacité des réunions de travail (41%, dont 7% tout à fait d'accord). Le recours aux visioconférences semble donc devoir être plus envisagé comme un outil de travail facilitateur davantage que comme une manière de travailler dans l'absolu.