



## Observatoire interne des ministères économiques et financiers –

Hiver 2014

### Présentation des résultats<sup>1</sup>

La dernière enquête semestrielle de l'observatoire interne des ministères économiques et financiers s'est déroulée du 5 novembre au 5 décembre 2014 auprès d'un échantillon de 3104 agents (A, B et C). Les résultats ont été obtenus à l'issue d'une enquête téléphonique réalisée par Ipsos.

Rappelons que l'objectif de l'observatoire est :

- de suivre le climat social, l'état de mobilisation des agents des ministères économiques et financiers / adhésion des agents des ministères économiques et financiers aux projets stratégiques des ministères et de leur direction.
- Mettre en évidence les tendances profondes de l'opinion interne (vécu professionnel, motivation, conditions de travail, organisation, fonctionnement des services)
- Un outil de pilotage permettant d'accroître la capacité de changement des ministères économiques et financiers et l'engagement des collaborateurs.

#### Question 1 : le rythme de changement dans votre Direction et leurs effets:

53% des agents les jugent trop rapides, 27% trop lents ou peu significatifs, 56% jugent leurs effets défavorables. Cependant ces changements sont perçus différemment d'une Direction à l'autre, jugé trop rapide et défavorable à la DGFiP, à la DGDDI, à la DGCCRF, le changement est perçu comme trop lent à l'INSEE, à la DGE, au SG.

**A la DGDDI le rythme trop rapide du changement est exprimé par 63 % des agents et le caractère défavorable du changement atteint 69 % en novembre 2014.**

**L'explication s'inscrit essentiellement dans le cadre de l'élaboration du plan stratégique à la DGDDI.**

Toutes directions confondues, 60% des agents jugent que leur situation personnelle va se dégrader dans les prochaines années (résultat stable sur un an).

---

<sup>1</sup> Document présenté aux OS le 11 mars 2015 par le service communication du Secrétariat Général.



Tel : 01 53 18 00 72

Mel : [contact.cgcdouanes@syndicats.finances.gouv.fr](mailto:contact.cgcdouanes@syndicats.finances.gouv.fr)

*Le syndicat qui vous informe dans les temps !*

### 11 thèmes principaux ont été identifiés

- 1) Les effectifs
- 2) Les conditions de travail
- 3) Les réorganisations
- 4) La stratégie et les orientations
- 5) Les sujets d'actualité
- 6) Le manque de reconnaissance et la rémunération (en recul par rapport à juin)
- 7) Le financement et le budget
- 8) L'organisation de travail
- 9) Les inquiétudes face à l'avenir
- 10) La qualité du service
- 11) La réforme des régimes spéciaux de retraite

**Les problèmes d'effectifs demeurent au cœur des discussions, les conditions de travail se positionnent en deuxième place et marquent une stabilité par rapport à juin. Le troisième sujet de préoccupation reste celui des réorganisations, restructurations et fusions. Les questions du manque de reconnaissance et relatives à la rémunération sont moins présentes qu'en juin.**

### Question 2 : la motivation:

La motivation reste stable sur 2014. Cependant 38% des agents de Bercy déclarent une motivation en diminution (tendance depuis 2 ans).

La satisfaction de travailler au sein de Bercy demeure toutefois très élevée.

**A la DGDDI, seuls 13 % des agents expriment ne pas être assez satisfaits de travailler dans ce ministère.**

### Question 3 : stratégie / vision :

A la question, « *De quelles sources d'information disposez-vous sur les réformes en cours de votre ministère ?* », on note un écart important 62% contre 51% entre les OS et la hiérarchie directe au bénéfice des OS, malgré une légère progression de la hiérarchie. On observe par contre une érosion de l'audience des supports transversaux (Alizé, Echanges). Cette désaffection est très certainement liée à la dématérialisation de ces supports d'information.

### Question 4 : qualité de service / usagers :

La qualité de service est considérée comme se dégradant même si le niveau de satisfaction demeure majoritaire (55%). **Il atteint 61 % à la DGDDI.**

Le sentiment de dégradation progresse dans la majorité des directions sauf à la DGE.

**Le sentiment de dégradation de la qualité du service aux usagers est plus fort à la DGCCRF (68%), à la DGFIP (56 %) et à la DGDDI (47 %) qui sont les administrations en contact le plus direct avec les usagers.**



Tel : 01 53 18 00 72

Mel : [contact.cgcdouanes@syndicats.finances.gouv.fr](mailto:contact.cgcdouanes@syndicats.finances.gouv.fr)

*Le syndicat qui vous informe dans les temps !*

### Question 5 : le climat social:

Il est perçu comme se dégradant (-5 points) sauf à la DGE et au SG.

A la DGDDI suivie de très près par la DGFIP le climat social est perçu comme bon à hauteur de 37 % (DGFIP 38%).

**Les agents (à hauteur de 68 % à la DGDDI) se disent individuellement et majoritairement prêts à participer à des actions revendicatives** mais n'estiment guère que les agents soient prêts à participer à ces mêmes actions.

### Question 6 : le management :

La formation :

Les niveaux de satisfaction sur le contenu du travail (74%) et sur les possibilités de formation (58%) demeurent très élevés. On note toutefois une légère progression d'un sentiment de dégradation sur l'enrichissement des métiers/fonctions (39% considère qu'il se dégrade).

Les relations avec la hiérarchie :

62% des agents se disent satisfaits avec cependant des attentes en matière d'écoute (progression du sentiment de dégradation sur ce dernier point depuis l'enquête de juin 2014 - 50% contre 47%) .

**A la DGDDI, à la question « Etes-vous satisfait des relations avec la hiérarchie ? Les agents répondent oui à hauteur de 60 %. L'article de CGC-Douanes relatif au « cadres bashing » se justifiait bien.**

### Question 7 : les conditions de travail :

L'équilibre vie privée/ vie professionnelle demeure préservé (80% se disent satisfaits)

En revanche, **on observe une érosion constante de la satisfaction sur les conditions matérielles de travail (72% des agents estiment que leurs conditions de travail se dégradent** (+ 4 points à la DGFIP, + 6 points à la DGDDI, +5 points à la DGCCRF, +2 points à l'INSEE, + 4 points au SG en 6 mois). Seule la DGE échappe à ce constat (-8 points).

Cependant 61% des agents jugent avoir les ressources, outils et soutien nécessaires pour bien faire leur travail (+3 points en 1 an).

En ce qui concerne la qualité de vie au travail, on observe des résultats qui se stabilisent mais qui restent en deçà de la moyenne fonction publique d'Etat.

**Les directions où les résultats sont les moins bons sont la DGFIP et la DGCCRF puis vient la DGDDI.** Les résultats sont un peu meilleurs à l'INSEE, à la DGE et au SG (seul le SG dépasse la note de 5/10 sur une échelle de 1 à 10).

En ce qui concerne le stress au travail, les résultats (6,4 sur une échelle de 1 à 10) demeurent dans la moyenne de la fonction publique (6,6 sur une échelle de 1 à 10).

**Les cadres A+ sont ceux qui connaissent la plus grande quantité de stress.**



Tel : 01 53 18 00 72

Mel : [contact.cgcdouanes@syndicats.finances.gouv.fr](mailto:contact.cgcdouanes@syndicats.finances.gouv.fr)

*Le syndicat qui vous informe dans les temps !*

### Question 8 : la reconnaissance et la rémunération :

44% des personnels interrogés se sont dits satisfaits leur rémunération et 51% de la reconnaissance qui leur est octroyée.

On observe sur ces sujets précis, un léger mieux sur les derniers mois après une satisfaction en forte baisse depuis 2 ans.

**La DGDDI et la DGE enregistrent une progression de l'indice de satisfaction concernant la rémunération sur les 6 derniers mois (respectivement +5 et +19 points)**

### Question 9 : les carrières et les possibilités d'évolution :

La dégradation des perceptions en termes de gestion de carrières et de possibilités d'évolution se confirme.

55% des personnes interrogées estiment que la gestion des carrières se dégrade et 39% seulement se disent satisfaites des possibilités d'avancement et de promotion.

C'est à la DGFIP et à l'INSEE que la perception des possibilités d'avancement s'est le plus dégradée d'octobre 2012 à novembre 2014 (-10 points).

**Cette perception est de -4 points sur la même période à la DGDDI.**

### Question 10 : la démarche diversité:

La notoriété de la démarche diversité connaît une légère érosion depuis juin (-6 points pour l'ensemble des ministères en 6 mois).

Une progression de la connaissance de cette démarche est cependant à noter à la DGCCRF, à l'INSEE, à la DGE, au SG.

78% des agents ont entendu parler d'une cellule d'écoute (résultat stable).

8% des agents estiment avoir été victimes de discrimination au travail au cours de la dernière année (résultat stable sur le long terme).

**En conclusion, les résultats de cette 28<sup>ème</sup> vague de l'observatoire interne présentés par le Service de communication des ministères économiques et financiers aux organisations syndicales appellent quelques remarques de la part de CGC-Douanes.**

**Le ressenti dans les services s'affichent clairement dans les chiffres sur la baisse de satisfaction des agents sur les conditions matérielles de travail. On relèvera également le sentiment fortement exprimé de la dégradation de gestion des carrières et de possibilités d'évolution.**

**Sur la forme, CGC-Douanes regrette le caractère un peu succinct des résultats présentés. En particulier, il manque le détail par direction relatif aux différents thèmes identifiés dans le cadre de la question relative au rythme du changement et ses effets. Il aurait sans doute été intéressant d'affiner la question qui telle qu'elle est présentée semble simplement renseigner sur le refus du changement alors que ce sujet aurait mérité de mettre en exergue la façon dont le changement est préparé et exposé aux agents.**



*Tel : 01 53 18 00 72*

*Mel : [contact.cgcdouanes@syndicats.finances.gouv.fr](mailto:contact.cgcdouanes@syndicats.finances.gouv.fr)*

*Le syndicat qui vous informe dans les temps !*

## BULLETIN D'ADHESION



Pour adhérer, renvoyez le présent bulletin, accompagné de votre chèque de cotisation libellé à l'ordre de **CGC-Douanes** à :

**CGC-Douanes**  
Immeuble TURGOT – pièce 153 R – teledoc 909  
86-92 allée de Bercy – 75 012 PARIS.

### Fiche de renseignements à compléter :

Nom :

Prénom :

Date et lieu de naissance :

Fonctions :

Grade :

Coordonnées professionnelles :

Service :

Direction :

Adresse :

Tél. :

E-mail :

Coordonnées personnelles (si vous désirez y recevoir votre courrier syndical) :

Adresse : \_\_\_\_\_

Tél. :

E-mail :

Le montant des cotisations est disponible sur le site internet de **CGC-Douanes**, rubrique infos pratiques.

Le montant de la cotisation englobe une protection juridique personnelle à caractère syndical et professionnel. Pour information, 66 % des cotisations sont déductibles de votre impôt sur le revenu.

**CGC-Douanes** dispose du site [www.cgc-douanes.info](http://www.cgc-douanes.info) accessible sur Internet ou depuis Aladin / informations / informations syndicales / **CGC-Douanes**

Mel : [contact.cgcdouanes@syndicats.finances.gouv.fr](mailto:contact.cgcdouanes@syndicats.finances.gouv.fr) - tel : 01 53 18 00 72



Tel : 01 53 18 00 72

Mel : [contact.cgcdouanes@syndicats.finances.gouv.fr](mailto:contact.cgcdouanes@syndicats.finances.gouv.fr)

*Le syndicat qui vous informe dans les temps !*



Montant des cotisations (mise à jour 2015)

Inspecteur-élève et ingénieur-stagiaire	Gratuit
Inspecteur du 1er au 6ème échelon inclus et ingénieur du 1er au 4ème échelon inclus	88 €
Inspecteur du 7ème au 12ème échelon inclus et ingénieur du 5ème au 8ème échelon inclus	96 €
IR3, IP2, directeur de laboratoire de classe normale	112 €
IR 2, IR1, IP1, DSD2	132 €
DSD1, CSC2, CSC1, directeurs de laboratoire de classe supérieure et exceptionnelle	152 €
DPSD, administrateur des douanes, administrateur supérieur, administrateur général, administrateur civil	180 €
Retraité	60 €

Nota : pour les **primo-adhérents**, le montant de la cotisation s'établit au prorata des trimestres déjà écoulés

Les adhérents bénéficient d'un **crédit d'impôt** égal aux 2/3 de la cotisation versée



Tel : 01 53 18 00 72

Mel : [contact.cgcdouanes@syndicats.finances.gouv.fr](mailto:contact.cgcdouanes@syndicats.finances.gouv.fr)

*Le syndicat qui vous informe dans les temps !*



*Tel : 01 53 18 00 72*

*Mel : [contact.cgcdouanes@syndicats.finances.gouv.fr](mailto:contact.cgcdouanes@syndicats.finances.gouv.fr)*

*Le syndicat qui vous informe dans les temps !*