



## **OBSERVATOIRE INTERNE**

**Présentation effectuée le 22 septembre 2015**

L'objectif de l'observatoire interne est de suivre le climat social, l'état de mobilisation des agents des ministères économiques et financiers, leur adhésion aux projets stratégiques, de connaître leur vécu professionnel, leur motivation, leurs conditions de travail, le fonctionnement des services. C'est un outil de pilotage pour accroître la capacité de changement de nos ministères et l'engagement des collaborateurs.

**Une enquête téléphonique a été réalisée par l'IPSOS du 20 mai au 18 juin 2015** auprès d'un échantillon de 3 103 agents des deux ministères. On a sur échantillonné l'INSEE, la DGCCRF, la DGE et l'administration centrale afin d'obtenir des bases suffisantes pour effectuer une analyse.

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

**51% les jugent trop rapides**, 18 % comme il faut, 10 % trop lents ou peu significatifs, 18 % considèrent qu'il n'y a aucun changement. 54% 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.

57% des agents (-3 points) jugent que leur situation personnelle va se dégrader dans les prochaines années (résultat stable sur un an).

### **Les problèmes soulevés** par ordre d'importance :

- 1) **Les effectifs**
- 2) **Les réorganisations, restructurations, fusions**
- 3) Les conditions de travail (stable par rapport à juin)
- 4) La stratégie et les orientations
- 5) Le manque de reconnaissance et la rémunération
- 6) L'organisation de travail
- 7) Les inquiétudes face à l'avenir
- 8) Les sujets d'actualité (54% des citations pour notre ministère (montée du sujet réforme territoriale))
- 9) Le financement et le budget
- 10) La qualité du service et la satisfaction du client
- 11) La réforme des régimes spéciaux de retraite



*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 !*

Les questions de réorganisation remontent dans les sujets de discussion des agents. Les problèmes d'effectifs demeurent le 1<sup>er</sup> sujet de discussion.

### Question 2 : la motivation :

**La motivation diminue légèrement.** Cependant 40 (contre 38% lors du précédent sondage) des agents déclarent une motivation en diminution. **La tendance à la dégradation de la motivation se poursuit avec une évolution plus marquée à la DGDDI, à la DGCCRF et à la DGE.**

La satisfaction de travailler au sein de Bercy demeure toutefois très élevée. On notera une légère hausse de cette satisfaction à la DGFIP entre novembre 2014 et juin 2015 (64% au lieu de 62 %).

### 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 **64%** contre 50% entre les OS et la hiérarchie directe **au bénéfice des OS**, avec une progression des OS.

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

La qualité de service est considérée comme se dégradant même si le niveau de satisfaction demeure majoritaire et se stabilise (56%).

**Le sentiment de dégradation progresse de façon sensible à la DGDDI (+6%).** Il reste stable à la DGFIP. On note une amélioration nette à la DGCCRF (+4 points).

### Question 5 : le climat social :

La perception du climat social retrouve son niveau d'il y a un an. L'amélioration se poursuit à la DGCCRF.

Dans l'ensemble des directions, **les agents se disent moins prêts à participer à des actions revendicatives** par rapport à novembre 2014, sauf à l'INSEE, à la DGE et au SG où les tendances augmentent dans le sens de cette participation. **Les agents de la DGDDI sont les plus nombreux (36%) à se dire prêts à revendiquer.**

### Question 6 : le management :

#### La formation :

**Les niveaux de satisfaction sur le contenu du travail (80%) et sur les possibilités de formation (74%) demeurent très élevés.** On note une stabilité dans le sentiment de dégradation sur l'enrichissement des métiers/fonctions (39% considèrent qu'il se dégrade).

#### Les relations avec la hiérarchie :

68% des agents se disent satisfaits (contre 62% en novembre 2014) avec cependant des attentes en matière d'écoute (48% des agents considèrent encore que sur ce sujet, la situation au sein de leur Direction se dégrade).



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 !*

**L'amélioration des relations avec la hiérarchie et la faculté de faire passer ses idées se confirment à la DGCCRF mais se sont dégradées à l'INSEE et à la DGDDI.**

#### **Question 7 : les conditions de travail :**

L'équilibre vie privée/ vie professionnelle demeure préservé (83% se disent satisfaits)

En revanche on observe toujours **un fort pourcentage de personnels jugeant une dégradation de leurs conditions de travail (69%)** avec toutefois une baisse (-3 points en 6 mois) On notera cependant une progression du sentiment de détérioration à (+ 4 points en 6 mois).

En ce qui concerne la qualité de vie au travail, les résultats (6,1/10) demeurent en deçà de la moyenne de la fonction publique de l'Etat (6,6/10).

On note un sentiment de dégradation de la qualité de vie au travail chez les cadres et notamment chez les cadres A+ (31 % se disaient satisfaits en novembre 2014, seulement 25% en juin 2015) (-6 points en 6 mois).

**Les directions où les résultats sont les moins bons sont la DGFIP, la DGCCRF et la DGDDI.** Les résultats sont meilleurs à l'INSEE (seule cette Direction dépasse la note de la moyenne de la fonction publique (6,9/10 sur une échelle de 1 à 10).

En ce qui concerne le stress au travail, les résultats (6,3 sur une échelle de 1 à 10) demeurent en dessous de la moyenne de la fonction publique (6,6 sur une échelle de 1 à 10).

Les cadres de la DGFIP et notamment les cadres A+ sont ceux qui connaissent la plus grande quantité de stress.

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

**58% des personnels interrogés se sont dits satisfaits leur rémunération et 49% 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 enregistre une baisse de l'indice de satisfaction concernant la rémunération sur les 6 derniers mois (-3 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 38% seulement se disent satisfaites des possibilités d'avancement et de promotion.

**C'est à la DGDDI que la perception des possibilités d'avancement s'est le plus dégradée de novembre 2014 à juin 2015(-7 points).**



*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 10 : la démarche diversité :**

La notoriété de la démarche diversité connaît une légère progression depuis novembre 2014 (+1 point pour l'ensemble des ministères).

Une progression de la connaissance de cette démarche est à noter à la DGDDI.

74% des agents ont entendu parler d'une cellule d'écoute (résultat stable).

7% des agents estiment avoir été victimes de discrimination au travail au cours de la dernière année (résultat stable sur le long terme) Le chiffre est de 12% au niveau de la fonction publique d'Etat.



*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 !*



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