



BULLETIN D'INFORMATION DES ADHERENTS

Périodicité hebdomadaire - Prix du numéro : 0,30 €

N° 2009/34 – 22 septembre 2009



⇒ **Analyses et commentaires des résultats de l'observatoire interne fin 2008 et début 2009¹**

page 1

RESUME : L'ESSENTIEL DU BI

- ⇒ Une majorité d'agents des ministères économiques et financiers considère que les changements introduits sont trop rapides.
- ⇒ Les agents des deux ministères recourent plus massivement aux syndicats que les autres agents publics pour se tenir informés.
- ⇒ S'il n'y a pas de rejet massif de la démarche de modernisation, celle-ci n'est pas considérée comme totalement indispensable.
- ⇒ Les agents considèrent en majorité que les réformes engagées ont un effet « pas favorable » ou peu d'effet sur leur direction.
- ⇒ La perception du climat social tend à se dégrader.
- ⇒ La motivation au travail et la satisfaction professionnelle demeurent élevées bien qu'une majorité d'agents considère que les conditions de travail se dégradent.
- ⇒ L'ensemble de ces résultats se retrouvent à la DGDDI et souvent des dans proportions plus marquées.

* * *

Dans le cadre de l'observatoire interne, deux études ont été organisées par l'Institut de sondage IPSOS et diffusées par le SIRCOM au printemps 2009 et au début de l'été.

Ces deux études successives permettent de dresser un tableau indicatif de l'état d'esprit des personnels des ministères économiques et financiers en général (MEIE et MBCPPF)² et de souligner en particulier les tendances dans chaque direction dont la DGDDI.

¹ - Il s'agit des résultats des enquêtes d'octobre-novembre 2008 et de mars-avril 2009 respectivement diffusés le 10 mars 2009 et le 26 juin 2009.

² - Ministère de l'Economie, de l'Industrie et de l'Emploi et Ministère du Budget, des Comptes Publics et de la Fonction Publique.

En cette période de rentrée sociale, il nous est apparu utile d'en donner quelques tendances caractéristiques. Si les réserves d'usage doivent être rappelées sur la portée de sondages, qui ne portent que sur un échantillon des agents des ministères concernés, il n'en demeure pas moins qu'ils soulignent des constantes ou des évolutions, selon les cas, et surtout qu'ils permettent de mesurer l'évolution sur plusieurs mois, voire plusieurs années, des paramètres puisque, globalement, les mêmes questions sont posées lors des différentes enquêtes organisées depuis la fin de l'année 2000.

Dans cette période de réformes globales des administrations dont celles de l'économie et du budget et de réformes particulières dont celles de la DGDDI, les résultats repris ci-après nous paraissent donner une image intéressante, à plus d'un titre, du « ressenti » des agents face aux changements auxquels ils doivent faire face.³

I - LA PERCEPTION DU RYTHME DU CHANGEMENT

D'une manière générale, une majorité des agents des deux ministères considère que les **changements** introduits dans leur ministère sont **trop rapides** et plus particulièrement au sein du ministère du budget. Ainsi, 51 % des agents partageaient cette opinion fin 2008 et ce taux atteint 57 % en mars 2009. Seuls 6 % et 8 % des agents, sur les mêmes périodes de référence, considèrent que le changement est trop lent.

Au sein de la DGDDI, ce pourcentage s'élevait à 63 % fin 2008 et à 67 % début 2009, plaçant ainsi notre administration en tête des directions économiques et financières dont les agents estiment que les changements sont trop rapides (y compris devant la DGFIP dont les pourcentages sont respectivement de 54 % et 58 %).

Il serait évidemment présomptueux d'en tirer des conséquences hâtives mais ces résultats, que d'autres confirmeront ci-après, semblent attester d'une certaine difficulté des personnels à suivre les différentes réformes que connaît notre administration depuis plusieurs années. **On aimerait, à tout le moins, que la direction générale elle-même s'empare de ces résultats pour tenter de fournir des précisions sur ce qui peut être considéré comme une tendance marquée de notre administration au sein des ministères économiques et financiers.**

II - LES SOURCES D'INFORMATION

Face à ces changements, l'ensemble des agents interrogés utilisent les différentes sources d'information à leur disposition (professionnelles ou non) pour s'informer sur les réformes en cours. Il est intéressant de noter que **les agents des ministères économiques et financiers citent plus massivement que l'ensemble des agents des administrations publiques les organisations syndicales comme source d'information** (60 % fin 2008 et 66 % début 2009, contre 37 %, pour les périodes de référence, au sein de l'ensemble des administrations publiques) ; on peut y voir sans doute le résultat d'une implantation forte des organisations syndicales au sein de l'Économie et du Budget et un encouragement pour chacun d'entre nous à s'efforcer de maintenir un réseau d'information syndicale organisé et réactif.

Il est également intéressant de noter que ces résultats sont pratiquement en hausse constante depuis octobre 2004 ce qui fait désormais de l'information syndicale une source d'informations à part entière à égalité avec l'Intranet et ce qu'on peut qualifier, sans la dévaloriser, d'information « officielle ».⁴

III - LE SOUTIEN A LA DEMARCHE DE MODERNISATION

S'il n'y a pas de rejet formel de la démarche de modernisation puisque dans aucune direction recensée, les agents ne rejettent majoritairement la modernisation engagée, il est intéressant de noter que globalement 27 % la jugeaient indispensable fin 2008 et 24 % début 2009 et que 57 % début 2009 (54 % fin 2008) la jugeaient « **utile mais pas indispensable** » ... C'est donc **un soutien réel mais pas une adhésion sans nuance**. Ces chiffres sont intéressants car il paraissent révéler un déficit d'explication (qu'est-ce qu'une réforme jugée à la fois « utile mais pas indispensable » ?). Si seuls 14 % (fin 2008) et 16 % (début 2009) des agents des deux ministères jugent cette modernisation inutile, le « gros des troupes » ne rejette pas mais n'adhère pas pour autant de façon claire.

Au sein de la DGDDI, 59 % des agents interrogés fin 2008 et 57 % début 2009 jugent cette modernisation « utile mais pas indispensable ». La douane paraît ainsi s'inscrire dans la tendance générale décrite ci-dessus, encore qu'il

3 - Sur les 3301 agents interrogés, 355 appartenaient à la DGDDI et 897 appartenaient à la catégorie A dont 263 A+

4 - Les chiffres globaux disponibles ne sont pas déclinés par direction.

convienne de noter que seuls 18 % des agents interrogés (contre 24 % pour les deux ministères) la jugent indispensable début 2009.

Ces résultats, qu'ils soient appréciés à l'échelon ministériel ou à l'échelon directionnel, nous paraissent révéler, là encore, une certaine ambiguïté. Il n'y pas de rejet massif mais, dans le même temps, pas d'adhésion franche, soulignant ainsi une forme de doute ou à tout le moins de prudence dans l'appréciation de cette démarche de modernisation.

IV - LES PERCEPTIONS DU CHANGEMENT SUR LES DIRECTIONS

La question de l'effet de ces changements sur la direction d'appartenance est instructive, selon nous, sur l'état d'esprit des agents interrogés. En effet, globalement, 19 % des agents jugent début 2009 que ces changements ont un effet « favorable » sur leur direction, 44 % un effet « pas favorable » et 37 % n'ont pas constaté de changements. **A la DGDDI**, les résultats sont respectivement, pour la même période, de 16 %, 64 % et 20 %.

Les résultats à cette question paraissent plus nets que ceux de la précédente ; ils tendent à souligner une assez mauvaise appréciation des résultats obtenus à ce jour à la suite des changements intervenus.

A la question plus précise de **l'impact de la modernisation sur le service rendu aux usagers**, les réponses sont, en revanche, plus nuancées puisque, globalement, 44 % des agents interrogés début 2009 (contre 48 % fin 2008) estiment que la modernisation de leur direction a un effet « plutôt positif » sur le service rendu aux usagers, 27 % estimant qu'elle a un effet « plutôt négatif » et 24 % « pas d'impact particulier » (le solde constituant les sans opinions).

Cette précision paraît accréditer l'idée que les différentes réformes engagées, sans être rejetées, ne paraissent pas toujours avoir démontré, aux yeux des agents, leur effet réel sur le service rendu alors que cet objectif est souvent présenté comme l'une des justifications des réformes engagées (fusions de services, informatisation accélérée, etc.).

Là encore, il est difficile d'en tirer des conclusions définitives sur l'utilité réelle des réformes engagées, notamment parce que certaines d'entre elles sont récentes voire inachevées, mais ces résultats en demi teinte pourraient signifier que les agents restent prudents sur l'effet à moyen terme des différentes réformes sur la qualité du service public et donc au-delà de leur situation personnelle (qui n'est pas directement abordée dans ces deux séries de questions).

IV - LA PERCEPTION DU CLIMAT SOCIAL, LA CONFLICTUALITE POTENTIELLE ET LE PESSIMISME DES AGENTS

La perception du climat social, indicateur précieux s'il en est pour les agents comme pour leurs représentants, connaît **une érosion constante** depuis au moins mars 2007 puisque 37 % des agents interrogés début 2009 l'estiment bon (42 % fin 2008) alors que ce chiffre était de 65 % en mars 2007 et encore à plus de 50 % en novembre 2007. **A la DGDDI**, il est de 35 % début 2009 contre 36 % fin 2008.

La quasi-totalité des directions des deux ministères connaissent une chute sensible de cet indicateur qui confirme une tendance mesurée par nombre d'organisations syndicales dont la nôtre à la dégradation du climat social dans les services.

Cependant, il n'y pas nécessairement d'effet sur « **la conflictualité potentielle** » dans les directions, c'est-à-dire sur le sentiment que les agents seraient prêts à participer à des actions revendicatives (grèves, manifestation, etc.). En effet, fin 2008, les agents des deux ministères n'étaient que 26 % à répondre positivement à cette question (33 % à la DGDDI). **En revanche, début 2009**, le taux de réponse positive s'élève à 50 % à l'échelon ministériel (et 54 % à la DGDDI).

On peut voir dans cette évolution l'impact des appels à la mobilisation des premiers mois de 2009 qui ont permis aux organisations syndicales, dans le cadre de leur action souvent commune, de mobiliser davantage que par le passé, comme l'ont confirmé, en douane notamment, un certain nombre de chiffres après les manifestations du 1^{er} trimestre 2009.

La dégradation du climat social, telle qu'elle ressentie de façon assez constante au cours des enquêtes successives, peut se traduire par une augmentation sensible du sentiment de conflictualité, sans que celui-ci soit toujours corrélé au premier. C'est une tendance également observée par de nombreuses organisations syndicales : les agents vivent mal certaines réformes qui touchent directement la fonction publique notamment ou l'organisation de la direction à

laquelle ils appartiennent mais le sentiment que cela pourrait déboucher sur un conflit majeur n'est pas toujours vrai. **L'augmentation très nette de ce dernier indicateur lors de l'enquête du début 2009 doit être prise avec précaution et seules les enquêtes à venir pourront éventuellement traduire une tendance durable au conflit.**

Quelle que soit la prudence avec laquelle il convient d'exploiter des résultats qui sont étroitement liés au « ressenti » des agents et à un environnement général qui dépasse la seule fonction publique, il n'en demeure pas moins que **la dégradation du climat social paraît s'inscrire au fil des enquêtes comme une constante dans nos administrations.**

A ces deux indicateurs qu'on peut qualifier de globaux, s'ajoute un **indicateur plus individuel** sur le sentiment des agents à l'égard de « leur situation personnelle » au sein de leur ministère et de leur direction : 52 % des agents interrogés début 2009 (51 % fin 2008) estiment que celle-ci va se dégrader dans les prochaines années (61 % en douane début 2009 et 59 % fin 2008). Seuls 13 % des agents interrogés début 2009 étaient d'un avis contraire (7 % en douane).

Ces résultats révèlent une certaine inquiétude des agents pris individuellement qui paraît également plus marquée en douane. Lorsqu'on reprend les résultats enregistrés depuis septembre 2006 à la DGDDI, on constate que globalement, même lorsqu'il est en régression, cet indicateur demeure bien souvent plus élevé en douane que dans toutes les autres administrations des ministères économiques et financiers. Sur la période considérée (2006-2009), seule l'INSEE a dépassé la douane lors de l'enquête de fin 2008 (60 % d'agents inquiets contre 59 % en douane). **Cet indicateur peut être considéré sur la durée comme révélateur d'une certaine anxiété des agents lorsqu'on les interroge sur leur avenir au sein du ministère.**

On peut y voir, même si cela mériterait d'être affiné, l'effet des réformes successives de notre administration qui ont souvent donné le sentiment qu'on cherchait à démanteler le réseau douanier dans de nombreux domaines, même si la volonté affichée par notre administration était de « rationaliser » ou « moderniser » certaines activités. Une inquiétude durable paraît s'être installée, à tort ou à raison, dans l'esprit d'un certain nombre d'agents qui peinent à envisager leur avenir sereinement dans une administration à laquelle ils demeurent pourtant souvent très attachés.

V - UNE SATISFACTION PROFESSIONNELLE ET UN ENGAGEMENT AU TRAVAIL REELS

Paradoxalement, **les résultats mitigés, voire parfois mauvais présentés ci-dessus, n'entament pas encore à ce jour le niveau de satisfaction professionnelle tel qu'il est mesuré par ces enquêtes.**

En effet, 82 % des agents des deux ministères interrogés début 2009 s'estimaient « satisfaits » de travailler dans leur administration (80 % fin 2008). Ce chiffre est de 84 % en douane (pour les deux enquêtes).

Parmi **les variables de l'environnement professionnel que les agents paraissent plébisciter**, on trouve en particulier les horaires travail à 95 %, le contenu du travail à 83 % ou bien encore les possibilités de formation à 78 % ou les conditions matérielles de travail à 75 %.

Ces chiffres, dont le détail par direction n'a pas été communiqué, attestent d'un attachement souvent vérifié à l'administration d'appartenance et, plus généralement, aux administrations économiques et financières ; ils placent souvent les ministères concernés en meilleure position, au regard des différents thèmes abordés, que l'ensemble de la fonction publique.

Cependant, cet optimisme – qui renvoie aux efforts réels accomplis dans certains domaines au sein des ministères économiques et financiers – est tempéré par le jugement porté par les agents sur l'évolution de certains paramètres depuis plusieurs années. Ainsi et sans pouvoir être exhaustif :

- **les conditions de travail** (au-delà des seules conditions matérielles) sont considérées comme « se dégradant » par 63 % des agents interrogés début 2009 (chiffre en progression constante depuis septembre 2006) ;
- de même, mais dans des proportions moindres, pour **l'organisation et les méthodes de travail** (50 % des agents interrogés début 2009 estiment qu'elles « se dégradent ») ou **l'écoute des agents** (49 % estiment également qu'elle « se dégrade »).

Ceci révèle ce que chacun d'entre nous peut constater dans son service : certains aspects du travail se sont améliorés notablement (sauf cas particuliers), tel que l'équipement informatique, le mobilier de bureau,

l'offre de formation professionnelle (sous réserve là encore de difficultés particulières dans certains domaines) ou bien encore l'aménagement du temps de travail mais cela n'exclut pas que le travail au quotidien soit parfois ressenti comme plus difficile, voire plus stressant (diversité accrue des tâches, objectifs de performance, pressions accrues et variées, etc.).

Les agents, et notamment ceux de notre administration, sont souvent attachés à leurs fonctions, apprécient les améliorations matérielles qui ont pu être apportées mais constatent aussi quotidiennement la difficulté d'exercer leurs fonctions dans un environnement plus exigeant et avec des moyens humains en diminution constante qui altèrent, plus ou moins fortement selon les cas, l'agrément et l'intérêt au travail.

VI - CONCLUSION PROVISOIRE

Ainsi, **les agents demeurent globalement motivés**, si l'on en croit, là encore, les résultats des enquêtes : 79 % d'agents interrogés fin 2008 affirment être « très » ou « assez motivés » (80 % en douane), malgré les difficultés rencontrées et les inquiétudes qu'ils nourrissent parfois sur leur avenir ; ils demeurent globalement attachés aux missions de leur administration et peuvent, au moins pour certains d'entre eux, éprouver une satisfaction professionnelle et un intérêt réel aux tâches qui leur sont confiés.

Dans le même temps, le sentiment de réformes parfois difficiles à suivre (changements trop rapides notamment) ou dont les effets positifs et l'utilité peinent à être appréhendés paraît assez répandu. Surtout, une inquiétude latente, et parfois évidente, face à des orientations (ainsi de la réduction drastique des effectifs dans la fonction publique) ou des restructurations lourdes (ainsi de celles engagées en douane depuis plusieurs années) tend à se développer et à s'installer durablement parmi les personnels.

Ceci paraît confirmer par l'ultime résultat fourni par ces enquêtes selon lequel **78 % des agents des ministères économiques et financiers estiment « indispensable » ou « très important » de veiller à ce que les projets (de réforme) soient menés à terme avant d'en lancer d'autres. De même que 68 % d'entre eux estiment « indispensable » ou « très important » de veiller à ce que les objectifs soient clarifiés.**

Sans prétendre épuiser ici l'ensemble des enseignements de ces enquêtes et sans méconnaître qu'elles doivent être considérées comme une photographie imparfaite à un instant donné d'un ministère ou d'une administration, ces éléments renforcent, de notre point de vue, **la nécessité pour l'administration d'expliquer davantage et d'accompagner efficacement les réformes engagées mais aussi de s'interroger sur la succession à un rythme soutenu de ces différentes réformes.**

De leur côté, les organisations syndicales, comme la nôtre, qui ne s'opposent pas par principe à toute idée de réformes mais souhaitent aussi qu'elles tiennent compte des réalités humaines et qu'elles s'inscrivent dans une démarche plus concertée et plus pédagogique doivent s'attacher, autant que possible, à soutenir des revendications qui visent à ce que chacun puisse exercer ses fonctions sereinement dans un environnement administratif qui préserve la capacité d'une administration comme la nôtre à accomplir correctement ses missions.

Il est évident, de ce point de vue là, que **les perspectives annoncées et répétées de réductions purement comptables des effectifs de la fonction publique, et singulièrement au ministère du Budget, ne faciliteront pas la tâche des syndicats réformistes.** De même que les perspectives assez sombres en matière de rémunération ou de réforme des retraites ne participeront pas à l'amélioration du « climat social » ...

Pour autant, l'activité quotidienne et les résultats réguliers de la douane dans ses différents domaines d'intervention (fiscaux, économiques et de lutte contre la fraude en particulier) attestent, s'il en était encore besoin, de son utilité collective. Encore faut-il qu'elle ne soit pas durablement déstabilisée par des réductions toujours plus importantes de certains de ses moyens.

Le SNCD s'efforcera de son côté de faire en sorte que les réformes, même difficiles, se traduisent aussi par des avancées parallèles pour les agents en général et ceux de l'encadrement en particulier (ses démarches récentes en matière statutaire, indemnitaire ou de promotions internes sont là pour le démontrer) et, au-delà, alertera la direction générale mais aussi les pouvoirs publics à chaque fois qu'il estimera que certaines décisions ou certaines modalités pratiques de ces réformes sont de nature à porter un préjudice durable à notre administration et donc *in fine* à ses agents.

Fonctionnement du SNCD

Afin de contribuer au bon fonctionnement du SNCD, je remercie l'ensemble de nos adhérents de bien vouloir veiller au versement de leur cotisation 2009, dans les meilleurs délais possibles, et je rappelle que la cotisation permet à chaque adhérent de bénéficier d'une réduction d'impôt égale aux 2/3 de la cotisation versée.

Je vous remercie d'avance pour votre contribution au fonctionnement de notre organisation, seule à défendre les intérêts des agents de la catégorie A.

Jacques DEFFIEUX, président du SNCD

- Inspecteurs-élève et ingénieurs-stagiaires	Gratuit	- IR2 du 1 ^{er} au 3 ^e échelon	189 €
- Inspecteurs 1 ^{er} au 3 ^e échelon	100 €	- IP2 du 5 ^e au 7 ^e échelon	189 €
- Ingénieurs 1 ^{er} échelon	100 €	- DSD 2 des 1 ^{er} et 2 ^e échelons	189 €
- Inspecteurs 4 ^e et 5 ^e échelons	114 €	- Directeurs des labos cl. normale des 6 ^e et 7 ^e éch.	189 €
- Ingénieurs 2 ^e et 3 ^e échelons	114 €	- IR1 du 1 ^{er} au 3 ^e échelon	196 €
- Inspecteurs 6 ^e et 7 ^e échelons	129 €	- IP1 du 1 ^{er} au 3 ^e échelon	196 €
- Ingénieurs 4 ^e et 5 ^e échelons	129 €	- DSD 2 des 3 ^e et 4 ^e échelons	196 €
- Inspecteurs 8 ^e et 9 ^e échelons	147 €	- DSD 2 des 5 ^e et 6 ^e échelons	204 €
- Ingénieurs 6 ^e échelon	147 €	- CSC 3	204 €
- Inspecteurs 10 ^e et 12 ^e échelons	165 €	- Directeurs des laboratoires de classe supérieure	204 €
- IP2 des 1 ^{er} et 2 ^e échelons	165 €	- DSD 1 tous échelons	214 €
- Ingénieurs 7 ^e et 8 ^e échelons	165 €	- Directeurs des laboratoires de cl. exceptionnelle	214 €
- Directeurs labos cl. normale 1 ^{er} et 2 ^e éch.	165 €	- CSC 2	224 €
- IR3 du 1 ^{er} au 3 ^e échelon	180 €	- CSC 1	224 €
- IP2 des 3 ^e et 4 ^e échelons	180 €	- Administrateur civil	224 €
- Directeurs labos cl. normale 3 ^e au 5 ^e éch.	180 €	- Retraité	64 €

BULLETIN D'ADHÉSION

Rayer la ou les mentions inutiles :

1) « *nouvel adhérent* », « *renouvellement d'adhésion* », « *changement de situation* »

Tableau à servir impérativement en cas de :

première adhésion* ou de *changement de situation administrative* ou *familiale

NOM

Prénom

Date et lieu de naissance

Grade, échelon et fonctions

Adresse administrative

.....

Téléphone

Télécopie + e-mail

Coordonnées personnelles (facultatif)



SNCD - INFO : Editeur : Syndicat National des Cadres des Douanes et Droits Indirects -
2, rue Neuve Saint Pierre - 75181 PARIS CEDEX 04

TEL : 01.53.17.84.66 – Fax : 01.53.17.84.83 – Mél : sncd.siege@douane.finances.gouv.fr

Président : Jacques DEFFIEUX - Directeur de Publication : Emmanuel FOURNIGAULT.

Dépôt légal : I.S.S.N. 1272-5749

Tirage 200 exemplaires - Albédia Imprimeurs - 137 avenue de Conthe - 15000 AURILLAC.