



BULLETIN D'INFORMATION DES ADHERENTS

Périodicité hebdomadaire - Prix du numéro : 0,30 €

N° 2005/30 – 26 juillet 2005



➔ La Charte MARIANNE.	1 et 2
➔ L'Observatoire interne de mars 2005.	2
➔ Le secteur public est-il toujours plus attractif ?	2
➔ Sommaire des bulletins d'information du 1 ^{er} semestre 2005.	3 et 4

La Charte Marianne

La Charte générique de l'accueil des usagers dite "Charte Marianne" est mise en œuvre dans tous les services administratifs de l'Etat accueillant du public depuis le 1^{er} janvier 2005.

(Cf. Circulaire du 2 mars 2004 relative à la Charte de l'accueil des usagers).

1)-Qu'est-ce-que la Charte Marianne ?

Un cadre générique interministériel

La Charte Marianne se décline à travers cinq rubriques d'engagements :

- un accès plus facile aux services,
- un accueil attentif et courtois,
- une réponse compréhensible aux demandes dans un délai annoncé,
- une réponse systématique aux réclamations,
- un dispositif pour être à l'écoute.

La DUSA (Délégation aux Usagers et aux Simplifications Administratives) assure l'animation interministérielle nationale.

Le suivi de ces cinq rubriques d'engagements sera assuré par la mise en place d'indicateurs qualitatifs ainsi que par des enquêtes de satisfaction réalisées auprès des usagers.

Des kits de communication (affiches, modèles de triptyques, boîtes à suggestion et présentoirs pour les dépliants) ont été livrés dans les services.

Des déclinaisons ministérielles

Les instructions données par chaque ministère à ses services et établissements peuvent :

- préciser les engagements optionnels à retenir,
- prescrire d'associer à certains engagements des standards de qualité plus exigeants que ceux du cadre générique,
- recommander l'ajout de certains engagements spécifiques.

Des déclinaisons locales

A partir du cadre générique interministériel et des instructions ministérielles, chaque service définit un ensemble d'engagements précis et concrets.

Au sein de la DGDDI, un réseau de correspondants a été mis en place.

Une cellule qualité de service est implantée au BIC et chargée de suivre les modalités de mise en œuvre de la Charte à la DGDDI.

Un espace "Qualidouane" est consultable sur ALADIN.

2)-Analyse du questionnaire d'évaluation de la "Charte Marianne" transmis aux adhérents du SNCD

La Charte Marianne, dont le principe emporte l'adhésion des agents **sur le fond**, suscite néanmoins de nombreuses critiques.

- sur le plan matériel : des directions ont rencontré des difficultés dans l'impression des triptyques en raison d'un matériel inadapté. De plus, certains services, qui reçoivent pourtant du public, n'ont pas toujours été dotés en triptyques !!

- sur le plan de l'information : toutes les réponses déplorent le manque de communication de la direction générale. Les agents n'ont reçu que les notes officielles sans plus de commentaires et n'ont pas toujours pu profiter d'action spécifique de formation professionnelle en temps et heure, ce qui est d'autant plus singulier lorsqu'il s'agit de l'agent en charge de l'accueil physique et téléphonique.

Par ailleurs, les "correspondants locaux Marianne" ont toujours été désignés d'office ; dans la plupart des cas, les rédacteurs au service général.

- sur le plan des effectifs : une question revient très souvent à juste titre : comment améliorer l'accueil téléphonique

alors que l'on supprime les standardistes pour les remplacer par des boîtes vocales ?

De plus, certains services qui ne comptent qu'un seul agent ne peuvent évidemment pas remplir l'un des objectifs majeurs de la Charte, c'est-à-dire assurer une présence permanente.

- la réaction des agents : au mieux, indifférence, rires et sarcasmes ; au pire, rejet de la Charte.

En effet, les agents ont du mal à comprendre la nécessité d'une telle Charte destinée à l'amélioration de l'accueil car cette démarche n'est absolument pas nouvelle pour eux.

De même, les délais préconisés pour répondre aux courriers et courriels étaient déjà, non seulement respectés, mais souvent même plus courts.

En conséquence, les accusés de réception imposés par la Charte

ne font qu'allonger le délai de réponse !!! ... et brasser encore un peu plus de paperasserie en période de restriction budgétaire.

- l'absence d'information, à titre général, est également largement soulignée et déplorée.

Enfin, toutes les réponses s'accordent sur un même point :

La Charte Marianne est de la " poudre aux yeux " alors que dans le même temps les conditions de travail se dégradent et que les réformes successives n'en finissent pas sans qu'aucune ne soit clairement exposée aux agents.

C'est, pour reprendre l'expression d'un collègue dont l'opinion apparaît très largement répandue, " *la preuve éclatante d'une très mauvaise démarche en contradiction permanente avec ce qui est préconisé à l'heure actuelle : l'on plaide la qualité et l'on fait le contraire ...* ".

L'Observatoire interne de mars 2005

Les résultats de la neuvième vague du baromètre d'opinion interne ont été présentés aux organisations syndicales le 6 juin 2005.

Ils montrent que les agents du MINEFI, tout en ayant une plus grande connaissance des chantiers, adhèrent moins au processus de réformes engagé par le ministère.

Depuis octobre 2004, le rythme du changement dans les directions est toujours considéré comme trop rapide (notamment à l'INSEE, la DGCP et la DGI).

62% des agents estiment toujours que leur situation personnelle au sein de ce ministère va se dégrader (sauf à la

DGCCRF où ce taux a nettement diminué depuis octobre 2004).

La satisfaction professionnelle globale connaît un très léger fléchissement, à cause d'une insatisfaction accrue sur la rémunération, mais reste plus élevée que dans le reste de la fonction publique.

Les relations sociales et l'organisation du travail se dégradent et les agents sont davantage prêts à participer personnellement à des actions revendicatives.

Source : Les Echos des Finances n° 47 – juillet 2005

Le secteur public est-il toujours attractif ?

Selon une étude de l'OCDE de juillet 2002 (Le service public : un employeur de choix) toujours d'actualité, une véritable pénurie " quantitative " et " qualitative " se profilerait à très court terme pour les fonctions publiques des pays de l'OCDE. Les mesures récentes des gouvernants de ces pays ne semblent pas contribuer à rendre cet avenir plus radieux.

Les fonctions publiques des pays de l'OCDE, dont la France, seraient moins attractives qu'avant

Les conditions de travail s'y seraient détériorées ces dernières années et le travail y serait devenu plus pénible qu'avant. Par ailleurs, les jeunes générations jugeraient insuffisantes les rémunérations des fonctionnaires.

Si malgré tout un nombre assez important de jeunes souhaite intégrer la fonction publique en France, c'est peut-être pour d'autres raisons qui ont plus à voir avec un " modèle social français " composé de garanties statutaires et de sécurité de l'emploi. Il n'est pas exclu que si ces garanties devaient disparaître, les vocations pourraient être moins nombreuses.

Il paraît utile de méditer cela avant d'entreprendre toute réforme " hasardeuse ", d'autant que le contexte administratif des cinq ans à venir, suite aux départs massifs en retraite (peu impacté semble-t-il par le risque de décote) diffèrera radicalement du contexte actuel.

Dans les pays de l'OCDE, les dernières réformes ont rogné les acquis des fonctionnaires (notamment en ce qui concerne le statut) et ont commencé à entacher l'image de la fonction publique auprès des candidats éventuels.

Comment inverser la tendance et rendre à nouveau les fonctions publiques attractives ?

En plus d'user de discernements en matière de réforme, il est souhaitable de communiquer :

- sur l'intérêt des fonctions,
- sur l'usage des technologies au travail (TIC),
- sur l'existence de réelles promotions (pour les femmes également),

sachant que cette communication doit naturellement être conforme à la réalité !

La formation est un facteur incontournable d'adaptation et de motivation aux fonctions. D'autant que, dans certains domaines (technologies de l'information notamment), les fonctions publiques sont " à la traîne " par rapport au privé. En outre, la formation à un véritable management doit être entreprise, l'encadrement ne devant plus être de l'improvisation.

Enfin, l'instauration de règles claires et équitables en matière de déroulement de carrière et de gestion des ressources autre qu'au jour le jour s'avère indispensable.

Source : Les Echos des Finances n° 47 – juillet 2005

Sommaire du 1er semestre 2005

CAPC

CAPC n° 1-2, 2 et 3 du 26 janvier 2005	5	01/02/05
CAPC n°4 du 27 janvier 2005	7	15/02/05
Compte rendu de la CAPC recours en notation du 2 décembre 2004	7	15/02/05
CAPC n° 2 et 3 du 3 février 2005	8	22/02/05
Commentaires de la CAPC de recours en notation des 9 et 10 mars 2005	12	22/03/05
CAPC n° 2 et 4 du 10 mars 2005	12	22/03/05
CAPC n°3 du 15 mars 2005	14	05/04/05
CAPC n°1-2, 2 et 2-3 du 17 mars 2005	14	05/04/05
CAPC n°4 du 24 mars 2005	16	19/04/05
CAPC n°3 du 7 avril 2005	17	26/04/05
CAPC n°1-2, 2, 2 et 3 du 13 avril 2005	17	26/04/05
CAPC n°2 et 3 du 13 avril 2005	17	26/04/05
Additif aux résultats et commentaires des CAPC n°2 et 3 du 13 avril 2005	18	03/05/05
Commentaires généraux sur l'ensemble des CAPC réunies le 13 avril 2005	20	17/05/05
CAPC n° 1, 2 et 3 du 17 mai 2005	21	24/05/05
Modification de calendrier relative à la CAPC IPAC initialement prévue le 22 juin 2005	23	07/06/05

Critères de gestion

Compte rendu du groupe de travail du 19 avril 2005	20	17/05/05
--	----	----------

CTPC

Compte rendu du CTPC du 17 février 2005	10	08/03/05
Compte rendu du CTPC du 30 mai 2005	24	14/06/05

Déménagement de la direction générale

Instance de concertation du 21 avril 2005	18	03/05/05
---	----	----------

Dispositif garde-côtes

Compte rendu du groupe de travail du 2 décembre 2004	3	18/01/05
--	---	----------

EPA MASSE

Compte rendu du Conseil de l'EPA MASSE du 19 octobre 2004	5	01/02/05
Compte rendu du Conseil de l'EPA MASSE du 24 mars 2005	15	12/04/05

Formation professionnelle

Compte rendu du groupe de travail du 5 novembre 2004	2	11/01/05
--	---	----------

Gestion des effectifs, des emplois et des compétences (GPEEC)

Compte rendu du groupe de travail du 19 mai 2005	22	31/05/05
Compte rendu du groupe de travail du 1er juin 2005	25	21/06/05

Grève

Appel à la grève du 20 janvier 2005	2	11/01/05
Appel à la grève du 10 mars 2005	9	01/03/05
Lundi de Pentecôte : solidarité : oui, injustice : non	18	03/05/05
Modalités de gestion de la journée travaillée du lundi 16 mai 2005	20	17/05/05

Infos douane service (IDS)

Compte rendu du groupe de travail du 1er décembre 2004	4	25/01/05
Compte rendu du CTPC du 17 février 2005	10	08/03/05

Indemnité exceptionnelle de sommet de grade

Information sur la publication du décret n°2005-396 du 27 avril 2005	19	10/05/05
Information sur NA A/1 n° 052165 du 31 mai 2005	23	07/06/05

Informatique

Communiqué du CID	6bis	08/02/05
Compte rendu de l'audience du 1er avril 2005 avec la sous-direction A	19	10/05/05

Informations générales

Information sur le Titre Santé Prévoyance	12	22/03/05
Inauguration du portail Internet www.e-fonctionpublique.fr	21	24/05/05

IPIS

Compte rendu de la rencontre entre les organisations syndicales et les IPIS du 11 avril 2005	15	12/04/05
Affectation des inspecteurs principaux de 2ème classe de la sélection professionnelle 2005	21	24/05/05

Laboratoires

Compte rendu de l'audience accordée par M. BONNET le 29 novembre 2004 relative à la ré-ingénierie des laboratoires	10	08/03/05
--	----	----------

LOLF		
Compte rendu du groupe de travail du 14 décembre 2004	8	22/02/05
LOLF et réforme AG : quand la douane se singularise	14	05/04/05
Personnels aériens		
Compte rendu du groupe de travail du 9 décembre 2004	6	08/02/05
Notation/Evaluation		
Compte rendu du groupe de travail du 7 janvier 2005	7	15/02/05
Compte rendu du CTPC du 17 février 2005	10	08/03/05
Audit sur la réforme de la notation	21	24/05/05
Correspondance de l'intersyndicale du SNDJ relative à la notation des ODJ pour l'année 2004	22	31/05/05
Audit sur la notation. Audience du 27 mai 2005 de MME LAJOURMARD, inspectrice des finances, avec les représentants de la fédération CGC-finances	25	21/06/05
Organisations syndicales		
Danger : les vieux démons de la CFDT sont de retour	14	05/04/05
Une O.S. dont nous ne citerons pas le nom (ses initiales sont composées de quatre lettres dont la dernière est un T) a fait une découverte extraordinaire et, une fois de plus, se trompe de combat	26	28/06/05
Réformes		
Compte rendu du groupe de travail " Réformes " du 14 avril 2005	16	19/04/05
Rencontre de l'encadrement douanier avec un Ministre TGV	17	26/04/05
De l'ère de la synergie à l'ère de la performance	17	26/04/05
Réforme AG		
Analyse et positions du SNCD	11	15/03/05
Le SNCD " fait bouger " le projet de réforme AG	12	22/03/05
Compte rendu du groupe de travail du 23 mars 2005 sur la réforme AG : un projet dépassé	13	29/03/05
LOLF et réforme AG : quand la douane se singularise	14	05/04/05
Consultation du bureau national sur la réforme des services AG	16	19/04/05
Compte rendu du groupe de travail du 2 juin 2005 sur la réforme AG	23	07/06/05
Réforme de la Garantie		
Compte rendu du groupe de travail du 3 février 2005	6	08/02/05
Compte rendu du groupe du CTPC du 17 février 2005	10	08/03/05
Réforme du Renseignement		
Compte rendu du CTPC du 30 mai 2005	24	14/06/05
Réforme statutaire		
Compte rendu du groupe de travail relatif à la gestion des carrières des receveurs principaux du 2 février 2005	9	01/03/05
Etat d'avancement de la réforme statutaire du deuxième niveau de la catégorie A : correspondance de M. JF SOUMET	18	03/05/05
Audience du 23 mai 2005 du directeur général de la DPMA M. Jean-François SOUMET avec Alain LEBLANC, président et Jacques DEFFIEUX, secrétaire général	21	24/05/05
Etat d'avancement de la réforme statutaire du deuxième niveau de la catégorie A	22	31/05/05
Compte rendu du CTPC du 30 mai 2005	24	14/06/05
Compte rendu du groupe de travail relatif aux nouvelles modalités de la gestion des receveurs principaux	26	28/06/05
Salariales		
Négociations du mardi 29 mars 2005	15	12/04/05
Surveillance		
Bonification des services : correspondance adressée à M. N. SARKOZY	3	18/01/05
Aménagement du droit de grève : réponse de M. N. SARKOZY	4	25/01/05
Bonification des services en surveillance : réponse de M. BRETON	18	03/05/05
Compte rendu du groupe de travail relatif aux conditions d'exercice des missions du 22 mars 2005	18	03/05/05
Compte rendu du groupe de travail relatif au bilan d'étape de la réorganisation de la branche de la surveillance du 19 mai 2005	26	28/06/05
Temps partiel		
Le temps partiel enfin ouvert aux comptables publics	12	22/03/05

SNCD- INFO : Editeur : Syndicat National des Cadres des Douanes et Droits Indirects - 80, rue de Paris - 93100 MONTREUIL
TEL : 01.42.87.08.32 ou 06.80.54.05.58 (JD) ou 06.72.93.28.12 (PL) ou 06.86.43.26.37 (ER)

Fax : 01.42.87.08.54 – Mél : sncd.siege@wanadoo.fr

Président : Alain LEBLANC - Directrice de Publication : Elisabeth ROGANI.

Commission Paritaire n° 1008 S 06770 - Dépôt légal : I.S.S.N. 1272-5749

Tirage 2.000 exemplaires - Imprimerie GERBERT - 31 Chemin du Berthou - 15000 AURILLAC.