

*Comité Technique de Réseau
mercredi 06 juillet 2022 à Montreuil
Face à une confiance ébranlée,
la Direction doit réagir !*



L'observatoire interne 2022

L'Observatoire interne du ministère existe depuis l'année 2000. Il est réalisé en ligne depuis 2016. C'est une enquête annuelle menée auprès de l'ensemble des personnels de Bercy. Elle permet de sonder chaque agent pour qu'il s'exprime sur son environnement professionnel et les projets de sa direction, évalue les modes de fonctionnement, conditions d'exercice des missions et pratiques managériales, etc.

Hormis la pérennisation du Télétravail, qui satisfait assez fortement les personnels concernés, cette étude, pratiquée par un prestataire externe, a sacrément secoué nos dirigeants. Vos expressions ont percuté une haute hiérarchie trop isolée des réalités du terrain. D'elle-même, elle reconnaît :

- une baisse de l'optimisme et de la motivation des agents ;
- des attentes fortes en termes de rémunération ;
- un niveau de stress au travail important, notamment parmi les cadres ;
- des pratiques managériales contrastées.

Mais, le point qui met tout le monde d'accord reste les promotions. C'est un véritable « plébiscite » pour le gouvernement précédent, initiateur de la loi de transformation de la Fonction publique et des LDG qui en découlent : plus des 3/4 des agents considèrent que les promotions sont réalisées sur la base de facteurs non objectifs ! Quand on se souvient que le leitmotiv de cette réforme était, officiellement, de rendre les promotions accessibles et plus transparentes, tout le monde s'aperçoit désormais de la duperie.

Il est un autre sujet qui préoccupe nos organisations, celui de la branche Surveillance, en général. Si le taux de confiance des personnels OP/CO-AG reste moyen, malgré les importantes réformes en cours, celui des agents SU s'est nettement infléchi. L'UNSA Douanes n'a eu de cesse d'alerter la Direction générale sur sa stratégie calamiteuse à destination de cette population d'actifs.

Nous avons dénoncé avec force les reports successifs des GT dédiés à la Surveillance. Cette branche est délaissée, et ce n'est certainement pas le Lab'Aura qui va résoudre la situation. L'administration n'a pas voulu entendre nos mises en garde, elle en paye à présent les conséquences.

L'UNSA Douanes et la CGC Douanes ont également pointé le rythme trop soutenu des réformes qui s'enchaînent, toutes branches confondues, depuis 20 ans. C'est frénétique !

À présent, tout le monde est en manque de repaires et de perspectives. Les tâches sont accomplies sans grande compréhension de leur finalité et les orientations revues trop souvent.



Comité Technique de Réseau mercredi 06 juillet 2022 à Montreuil Face à une confiance ébranlée, la Direction doit réagir !



Nous l'avons d'abord exigé : l'administration ne doit pas se contenter de lire cette analyse, elle doit réagir ! Elle est la garante de la bonne santé physique et morale de ses personnels.

Puis, nous l'avons martelé : il est urgent de faire une pause dans les réformes et de prendre le temps nécessaire avec les partenaires sociaux afin de mettre en place un projet efficace pour redonner du sens à la Douane et placer le bien-être des agents au cœur de vos préoccupations.

Face à ce plaidoyer incontestable, la directrice a indiqué que le nouveau ministre est attentif au rythme trop intense des réformes en douane. Il ne peut le nier et souhaite une nouvelle approche du dialogue social.

Dans ce cadre, la DG envisage une plus grande analyse des résultats de l'observatoire, en lien notamment avec un cycle de travail dédié à la Surveillance qui doit débiter à l'automne. La revendication de l'UNSA Douanes trouve enfin de l'écho dans les propos de la directrice.



D'autres chantiers vont devoir s'ouvrir. Celui du Télétravail, qui démontre un effet bénéfique dans l'enquête. Il serait utile de comprendre pourquoi son impact est perçu positivement, avant d'arrêter les contours d'un nouvel Accord à stabiliser selon les engagements pris récemment au niveau de Bercy.



Le chantier des Promotions commence à faire très mal à nos dirigeants. En effet, la DGDDI est le cancre de Bercy pour ce point depuis la mise en œuvre des LDG. Il est impératif de rétablir un système plus sincère. La DG a apporté des premières réponses à l'occasion du COSUI du 28 juin dernier, il faut aller dans ce sens. En outre, les représentants des personnels doivent retrouver une fonction plus protectrice dans ce domaine.

Enfin, la discrimination reste encore trop présente en Douane. Elle se manifeste sous différentes formes mais trois sujets sont plus prégnants : les discriminations liées au sexe, à l'état de santé et à l'appartenance syndicale.

Il semble encore nécessaire de rappeler que les auteurs de ces discriminations peuvent être lourdement sanctionnés. La direction va s'employer à intensifier les actions de communication en ce sens.



Pour aller plus loin sur l'observatoire interne, lire la fiche DG : [ici](#)

