Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE ET DES FINANCES

MINISTÈRE DE L'ACTION ET DES COMPTES PUBLICS

Observatoire Interne 2019

Résultats pour la DGDDI

une enquête conduite et analysée par Ipsos

Méthodologie & participation

- Enquête réalisée du **5 novembre au 13 décembre 2019** auprès de l'ensemble des agents des ministères économiques et financiers.
- **139 178 agents** ont été invités à participer via un questionnaire électronique. **55 036** ont complété l'enquête, soit un taux de participation de **40%** en progression d'un peu plus de 2 points vs. 2018 (37,5% de participation) et en retrait de 1 point vs. 2017 (41%).
- **Redressement** sur les critères suivants : directions x catégories A / B / C , directions x AC/SD, détail des directions / structures de la DGDDI (données fichiers).
- **Confidentialité** : Ipsos s'est engagé à ne restituer aucun résultat enregistré pour des groupes représentant moins de 20 répondants.
- **Benchmarks** : quand les questions sont similaires, on positionnera les résultats par rapport à ceux de :
  - L'Observatoire interne online de 2018 et 2017 et quand c'est possible sa version téléphonique de juin 2016 et celui de décembre 2015.

FPE Le benchmark Ipsos : La moyenne des salariés de la Fonction Publique d'Etat en France – octobre 2019.

38% de participation : un résultat en léger recul vs. 2018.
→ vigilance sur la participation dans l'analyse des résultats locaux

Nombre de salariés répondants

6551

En 2018 **6234**

Taux de participation 2019

38%

En 2018 **40%**

- Interpréter avec prudence les résultats des organisations avec un niveau de participation faible.
- Attention au nombre de répondants également. Exemple : dans une unité avec 20 répondants, un répondant représente 5%.
- Plus la participation est élevée et plus les résultats sont fiables quelle que soit la taille de la population finale de salariés ayant répondu.
- La participation est très hétérogène au sein des différents périmètres, consulter la participation détaillée de vos périmètres dans le module dédié.

Structure des répondants & participation détaillée

	Nombre de répondants 2019	% 2019	Vs 2018
DGDDI	6551	38%	-2
DG - services centraux	369	50%	+6
Services déconcentrés	6182	37%	-3
Admin gén et Contrôle OPCO	3780		
Bureau de douane	1559		
Bureau VITI	248		
Surveillance	2401		
BSI	864		
BSE	991		
A/A+	2181		
A+	148		
A (hors A+) Encadrant	1052		
B	2964		
B Encadrant	948		
C	1398		
Encadrant moins de 5 p.	434		
Encadrant de 5 à 10 p.	547		
Encadrant de 11 à 50 p.	667		
Encadrant plus de 50 p.	142		

	Nombre de répondants 2019	% 2019	Vs. 2018
DGDDI	6551	38%	-2
DI AURA	516	36%	-6
DI BFC – Centre VdL	279	42%	-6
DI PACA - Corse	422	35%	-1
DI Bretagne-Pays de la Loire	291	42%	-14
DI Nouvelle-Aquitaine	527	49%	+6
DI Antilles Guyane	218	32%	-1
DI Grand-Est	432	34%	-13
DI Hauts-De-France	502	31%	-8
DI Ile de France	365	28%	-6
DI Normandie	354	44%	-6
DI Occitanie	443	42%	=
DI Paris Aeroports	924	54%	+25
DNGC	215	25%	-6
DNRED	236	29%	-
DNRFP	147	42%	+3
DNSCE	70	32%	-2
CID	62	32%	-9
DR Réunion, Mayotte, Polynésie, Nouvelle Calédonie	145		

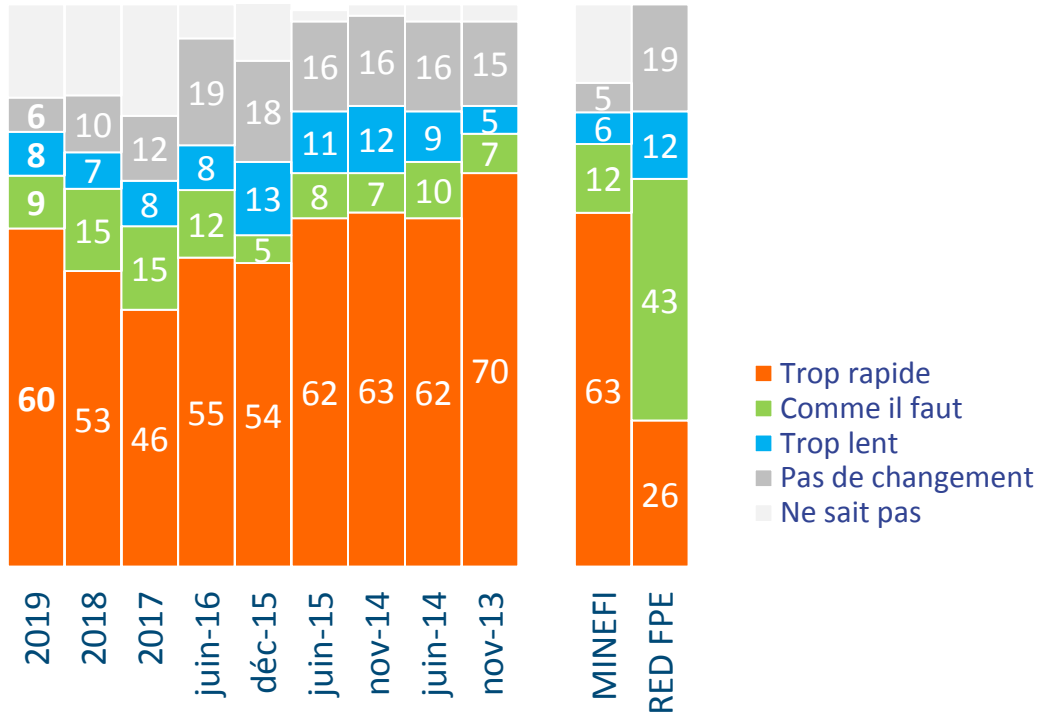
	Nombre de répondants 2019	% 2019	Vs. 2018
DGDDI	6551	38%	-2
Services de la DG	51	48%	-7
FID	38	51%	-1
COMINT	49	44%	+12
JCF	47	59%	+16
SD du réseau	34	63%	
SI	35	52%	+10
FIN	38	36%	+9
RH	71	65%	=

1. Dynamiques

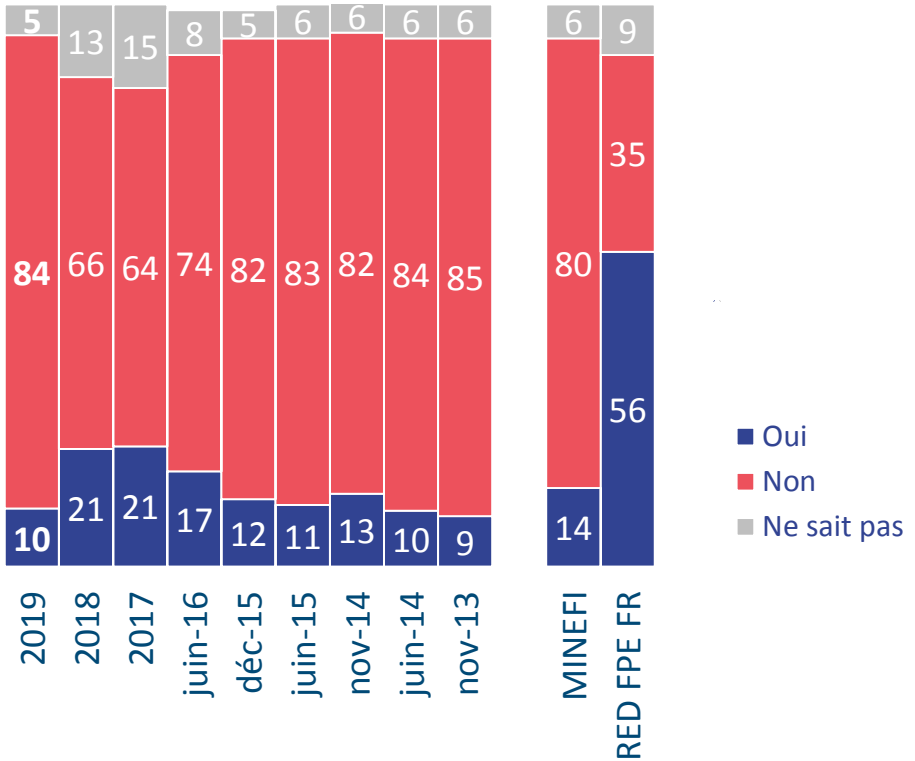
Rythme des changements et perception de l’avenir

Rythme du changement & évolution de la Direction : des perceptions qui se dégradent plus nettement encore qu'il y a 1 an.
→ accélération perçue du changement et rejet des orientations.

Le rythme du changement au sein de ma Direction me semble aujourd'hui…? (%)

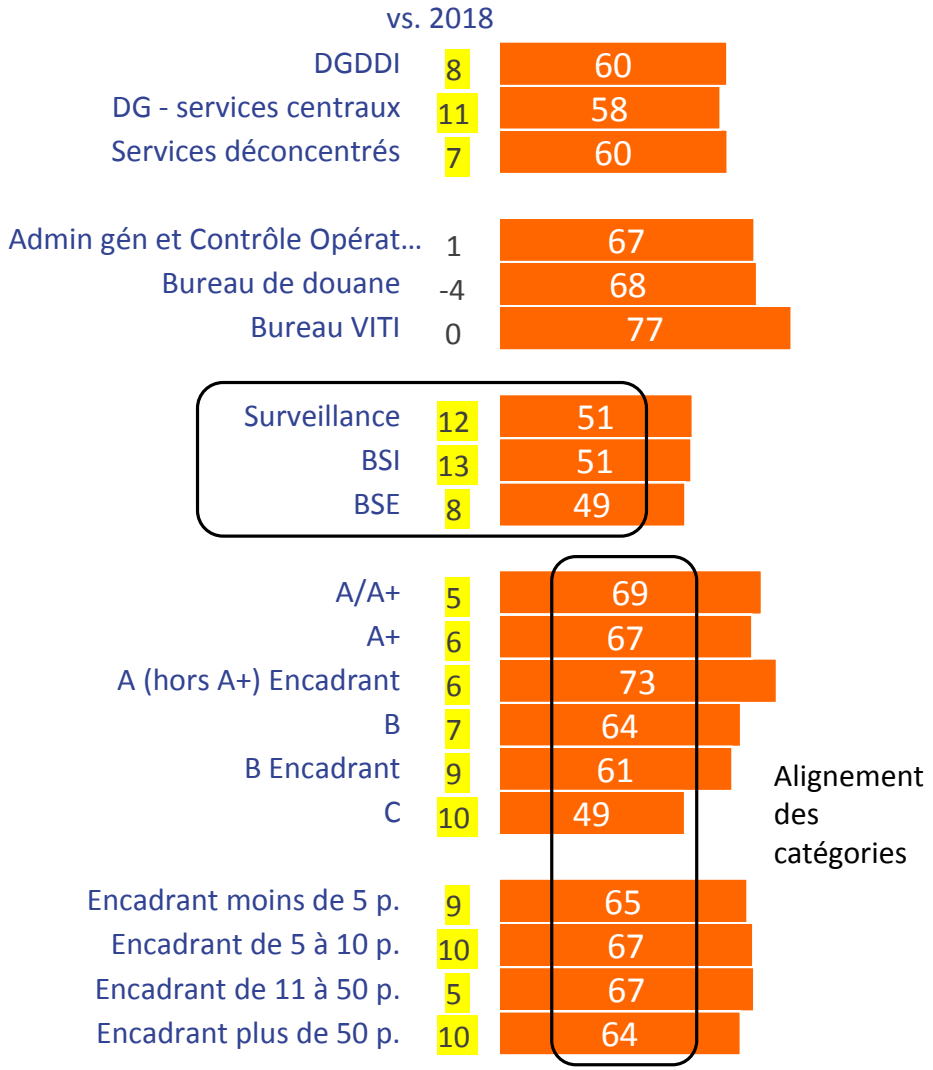


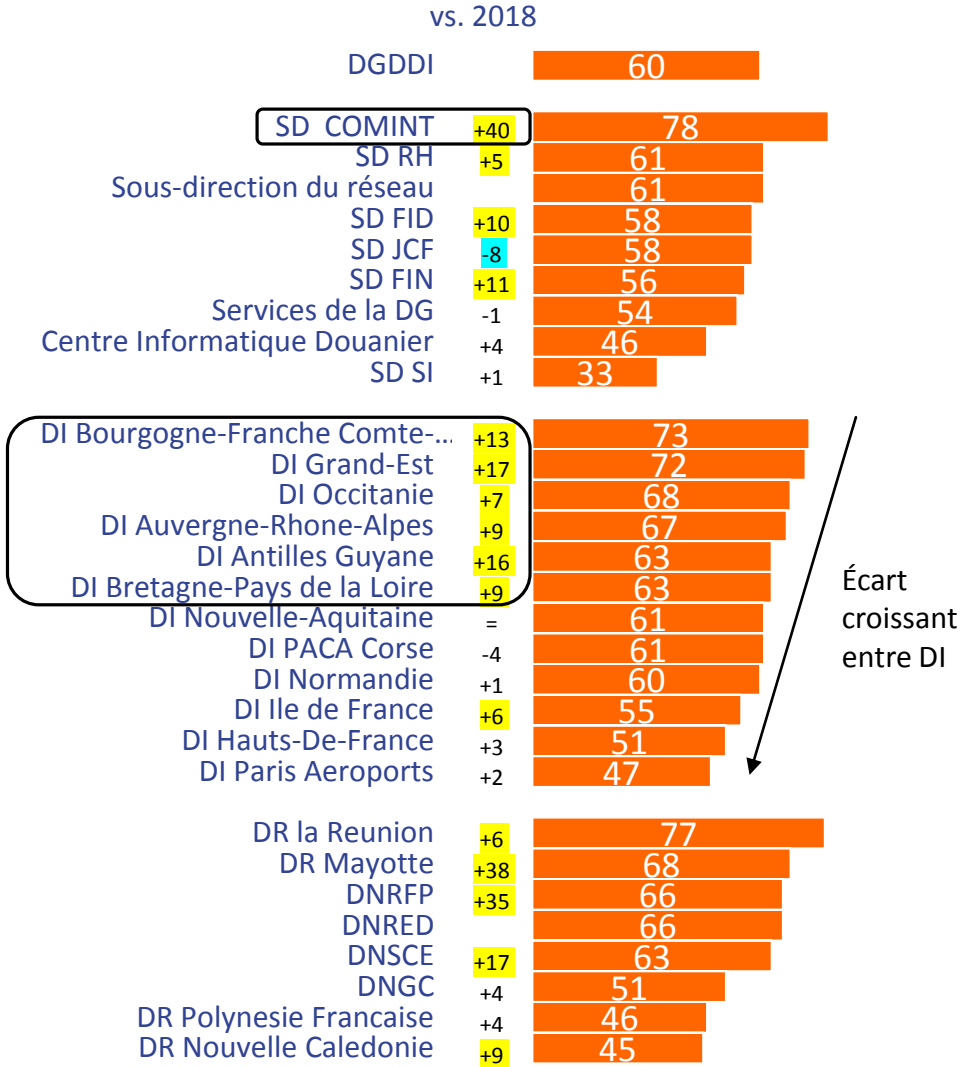
Ma Direction évolue dans le bon sens ? (%)



Un rythme perçu comme s'accélérant à la fois au sein de la DG et sur le réseau : sur la surveillance et la SD COMINT notamment, mais aussi certaines DI

Le rythme du changement au sein de ma Direction me semble aujourd'hui…? (% trop rapide)

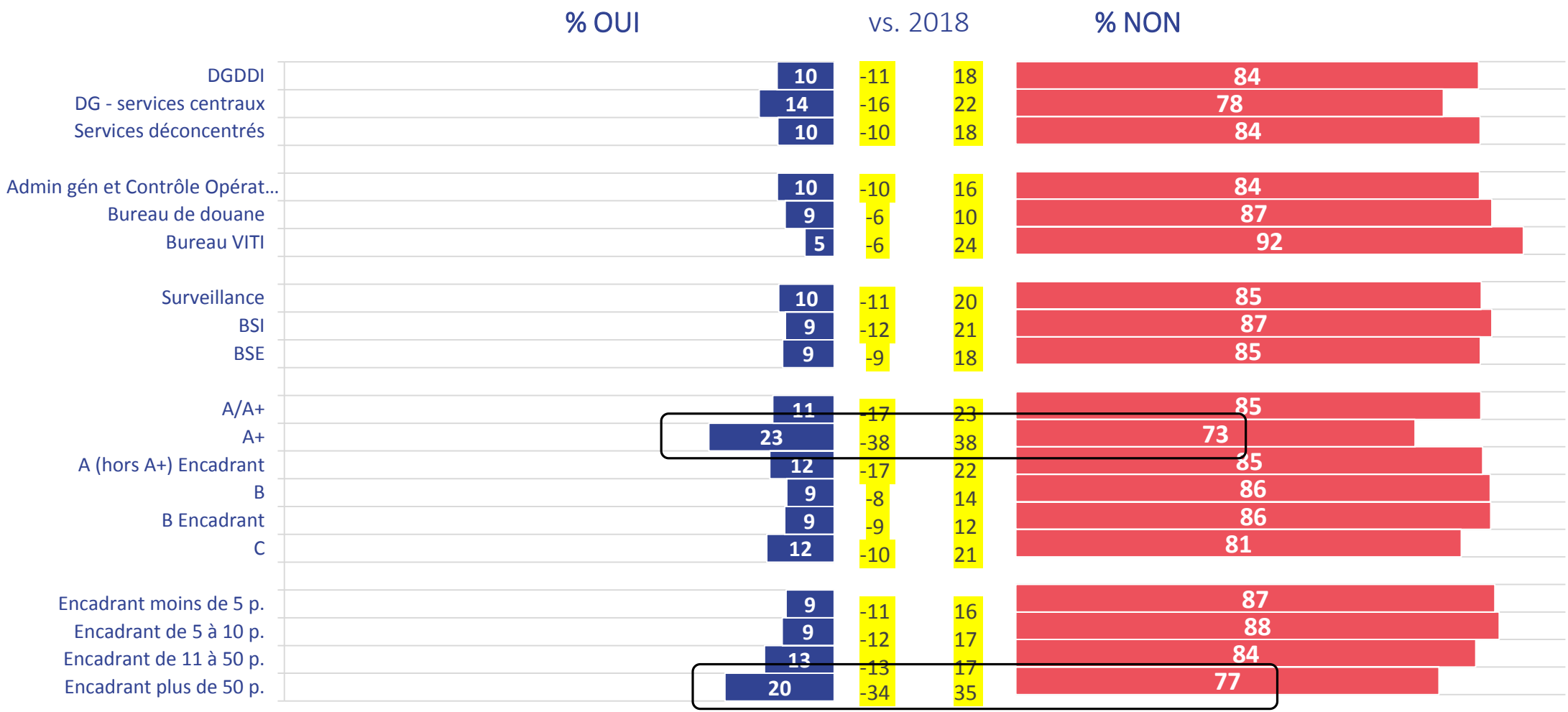




Toujours une grande diversité de situations locales : à prendre en compte dans l'analyse et les actions à mettre en œuvre

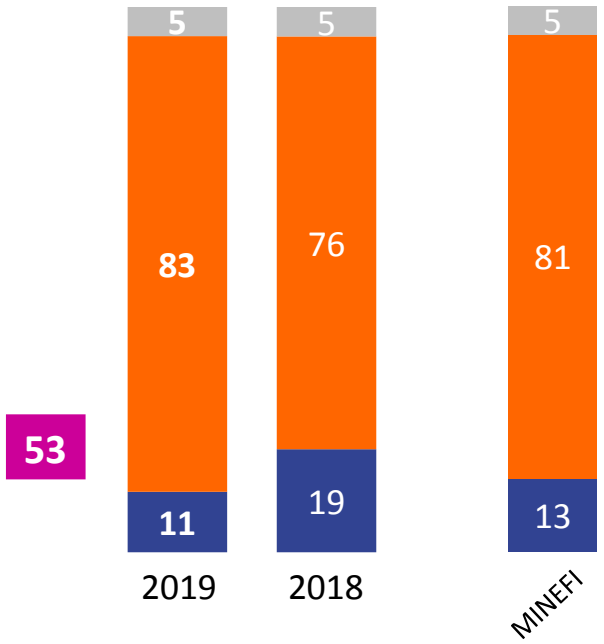
Une vision unanimement critique de l'évolution de la DGDDI parmi les différents agents, y compris parmi les A+ / grands encadrants.

Ma direction évolue dans le bon sens ? (%)



Des agents qui se sentent moins encore qu'en 2018 acteurs des changements de la DGDDI → Très fort recul chez les A+ et les grands encadrants.

Je me sens **acteur / actrice des changements** conduits au sein de ma Direction (%)



	% 2019	vs 2018
DGDDI	**11**	**-8**
DG - services centraux	24	-9
Services déconcentrés	11	-8
Admin gén et Contrôle OPCO	12	-10
Bureau de douane	10	-8
Bureau VITI	9	-8
Surveillance	8	-5
BSI	7	-6
BSE	9	-3
A/A+	16	-13
A+	45	-23
A (hors A+) Encadrant	16	-15
B	9	-6
B Encadrant	10	-5
C	11	-7
Encadrant moins de 5 p.	10	-11
Encadrant de 5 à 10 p.	14	-5
Encadrant de 11 à 50 p.	17	-8
Encadrant plus de 50 p.	29	-17

	% 2019	vs 2018
DGDDI	**11**	**-8**
Services de la DG	31	-3
FID	19	-15
COMINT	15	-13
JCF	22	=
SD du réseau	18	
SI	38	-6
FIN	17	-3
RH	29	-12
DI AURA	10	-4
DI BFC – Centre VdL	6	-12
DI PACA - Corse	12	-6
DI Bretagne-PdlL	9	-8
DI Nouvelle-Aquitaine	10	-9
DI Antilles Guyane	13	-9
DI Grand-Est	10	-9
DI Hauts-De-France	10	-8
DI Ile de France	12	-9
DI Normandie	14	-7
DI Occitanie	10	-8
DI Paris Aeroports	10	-4
DNGC	10	-1
DNRED	10	
DNRFP	12	-17
DNSCE	8	-17
CID	17	-14
DR Réunion, Mayotte, Polynésie, Nvelle Calédonie	13	-6

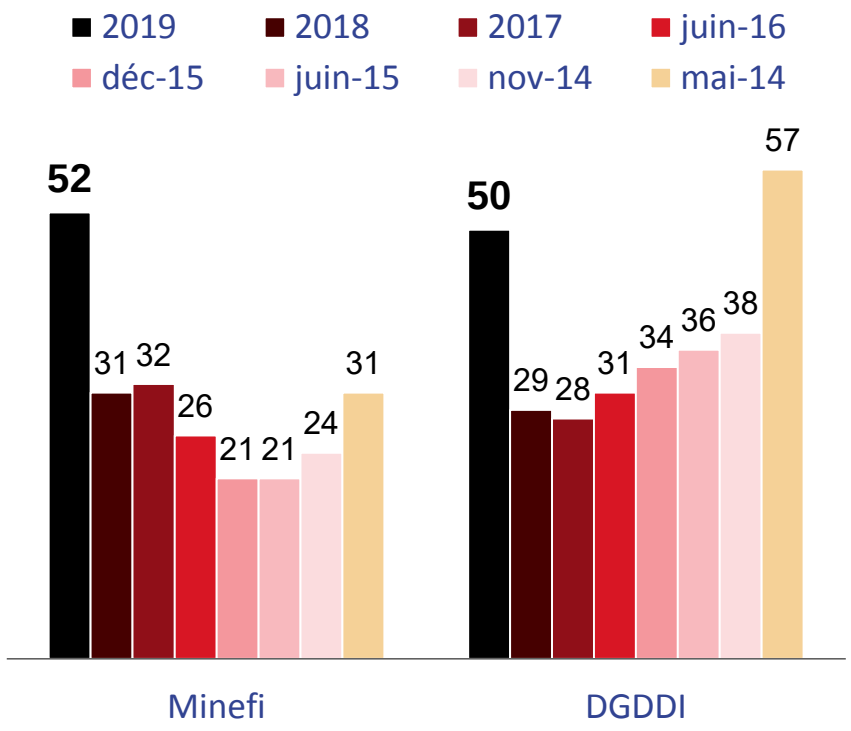
X RED benchmark

ST D'accord | ST Pas d'accord | Ne sait pas

≥ 5 points vs 2018 | ≤ 5 points vs 2018

Actions revendicatives → conflictualité potentielle en forte hausse et cela notamment parmi l'encadrement intermédiaire (A encadrants et B encadrants).

Les agents autour de moi seraient prêts à participer à des actions revendicatives (grève, manifestation)…? (% Davantage)



	% 2019	vs 2018
DGDDI	**50**	**+21**
DG - services centraux	44	+19
Services déconcentrés	51	+22
A/A+	54	+24
A+	50	+23
A (hors A+) Encadrant	57	+26
B	53	+21
B Encadrant	57	+18
C	44	+19

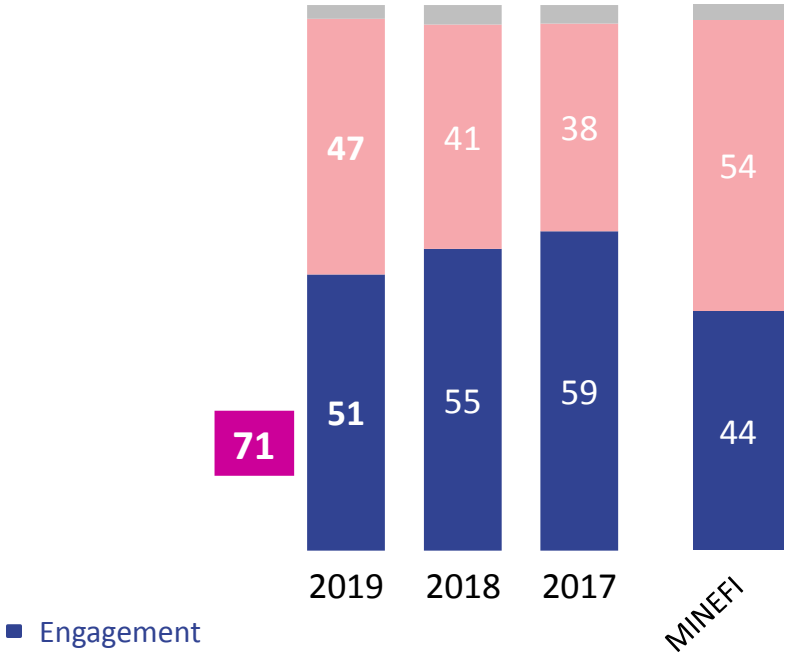
2.

ENGAGEMENT

Satisfaction, optimisme et motivation

Indice d'engagement : en recul de 8 points sur deux ans → Une fragilisation plus forte cette année chez les encadrants, sur la DG et sur la surveillance

L'indice d'engagement est calculé à partir de la moyenne des réponses positives aux 3 questions suivantes :
- Est satisfait de travailler au sein des ministères économiques et financiers
- Est optimiste concernant son propre avenir au sein de sa direction
- Pense que sa motivation dans son travail augmente ou reste stable

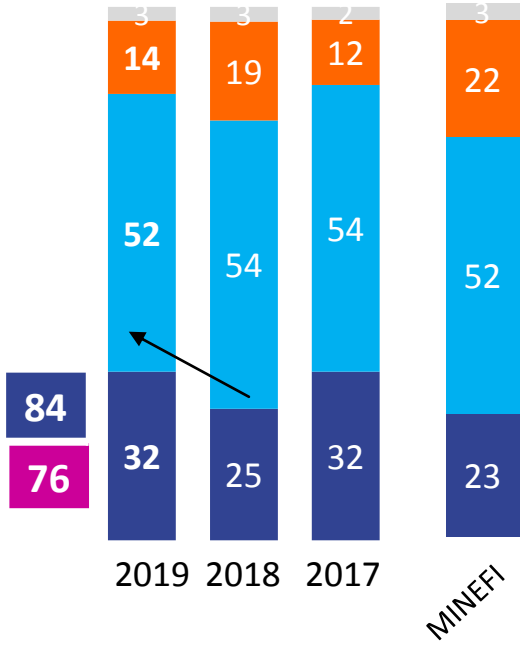


	% 2019	vs 2018
DGDDI	**51**	**-5**
DG - services centraux	57	-8
Services déconcentrés	50	-4
Admin gén et Contrôle OPCO	51	-2
Bureau de douane	48	+1
Bureau VITI	39	+1
Surveillance	49	-7
BSI	48	-9
BSE	51	-6
A/A+	54	-8
A+	65	-16
A (hors A+) Encadrant	55	-9
B	47	-3
B Encadrant	46	-4
C	53	-4
Encadrant moins de 5 p.	49	-4
Encadrant de 5 à 10 p.	49	-5
Encadrant de 11 à 50 p.	54	-5
Encadrant plus de 50 p.	63	-14

	% 2019	vs 2018
DGDDI	**51**	**-5**
Services de la DG	58	-11
FID	53	-7
COMINT	60	-13
JCF	57	-2
SD du réseau	56	
SI	52	-14
FIN	52	-11
RH	63	-2
DI AURA	45	-7
DI BFC – Centre VdL	44	-7
DI PACA - Corse	50	-1
DI Bretagne-Pays de la Loire	46	-4
DI Nouvelle-Aquitaine	47	-2
DI Antilles Guyane	51	-9
DI Grand-Est	44	-10
DI Hauts-De-France	54	-5
DI Ile de France	56	-4
DI Normandie	51	-1
DI Occitanie	46	-1
DI Paris Aeroports	59	=
DNGC	48	+1
DNRED	49	
DNRFP	55	-20
DNSCE	47	=
CID	50	-3
DR Réunion, Mayotte, Polynésie, Nouvelle Calédonie	56	=

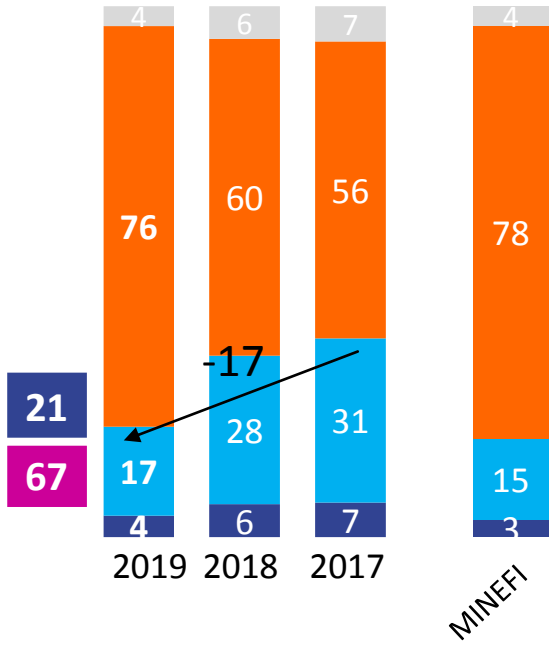
Une fragilisation accentuée cette année de la motivation et surtout de l'optimisme dans l'avenir des agents. En miroir, un sentiment d'appartenance aux ministères réaffirmé.

Je suis **satisfait**(e) de travailler au sein des ministères économiques et financiers? (%)



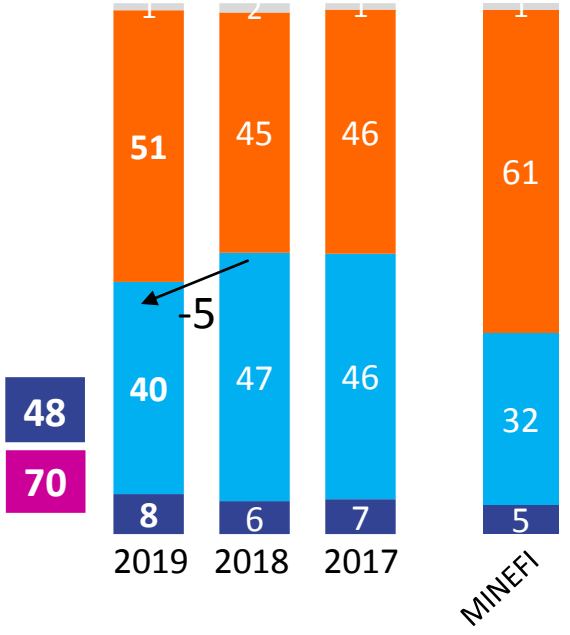
- Très satisfait
- Assez satisfait
- Pas satisfait
- Ne sait pas

Je suis **optimiste** sur mon propre avenir au sein de ma Direction? (%)



- Tout à fait d'accord
- Plutôt d'accord
- Pas d'accord
- Ne sait pas

Aujourd'hui, ma **motivation** dans mon travail... ? (%)



- Augmente
- Reste stable
- Diminue
- Ne sait pas

X RED FPE FR

X ST Positif / ST augmente + reste stable

Optimisme et motivation : une fragilisation plus forte de l'encadrement.
Satisfaction : l'attachement au ministère se renforce d'abord chez les B et C.

% Positif	Satisfait(e) de travailler au Minefi		Optimiste concernant mon propre avenir		Ma motivation augmente ou reste stable	
	% 2019	vs 2018	% 2019	vs 2018	% 2019	vs 2018
DGDDI	**84**	**+5**	**21**	**-13**	**48**	**-6**
DG - services centraux	90	+2	26	-18	55	-8
Services déconcentrés	83	+5	21	-13	47	-5
Admin gén et Contrôle OPCO	85	+6	19	-8	48	-3
Bureau de douane	82	+9	17	-4	44	-2
Bureau VITI	75	+14	8	-4	33	-5
Surveillance	81	+4	22	-18	45	-8
BSI	78	+2	22	-20	43	-9
BSE	83	+6	23	-16	47	-8
A/A+	88	+1	23	-16	51	-10
A+	90	-4	41	-26	64	-18
A (hors A+) Encadrant	89	+2	23	-18	53	-11
B	82	+6	17	-12	43	-5
B Encadrant	79	+5	19	-13	41	-5
C	83	+6	25	-14	51	-4
Encadrant moins de 5 p.	81	+4	21	-11	44	-6
Encadrant de 5 à 10 p.	84	+5	18	-15	46	-6
Encadrant de 11 à 50 p.	84	+3	25	-13	52	-5
Encadrant plus de 50 p.	95	+4	35	-28	59	-19

≥ 5 points vs 2018 ≤ 5 points vs 2018

Engagement – Détail par structures

% Positif	Satisfait(e) de travailler au Minefi		Optimiste concernant mon propre avenir		Ma motivation augmente ou reste stable	
	% 2019	vs 2018	% 2019	vs 2018	% 2019	vs 2018
DGDDI	**84**	**+5**	**21**	**-13**	**48**	**-6**
Services de la DG	91	+4	26	-29	56	-9
FID	88	+3	21	-7	49	-17
COMINT	94	+3	20	-41	66	=
JCF	90	+5	28	-12	54	+2
SD du réseau	90		26		50	
SI	80	-7	24	-27	53	-8
FIN	86	-6	25	-5	45	-21
RH	99	+9	27	-14	62	+1
DI AURA	81	+2	15	-16	40	-8
DI BFC – Centre VdL	81	+6	12	-15	39	-13
DI PACA - Corse	84	+8	20	-6	46	-5
DI Bretagne-Pays de la Loire	80	+6	16	-10	42	-8
DI Nouvelle-Aquitaine	80	+8	15	-13	45	-2
DI Antilles Guyane	84	+3	20	-22	50	-9
DI Grand-Est	81	+2	15	-16	37	-15
DI Hauts-De-France	83	+1	27	-15	53	-2
DI Ile de France	87	+3	25	-14	55	-1
DI Normandie	87	+10	21	-8	46	-4
DI Occitanie	84	+13	14	-12	40	-4
DI Paris Aeroports	89	+7	30	-10	60	+4
DNGC	77	+3	24	-4	44	+4
DNRED	84		17		45	
DNRFP	87	-4	23	-35	56	-20
DNSCE	81	+10	17	-9	42	-2
CID	76	=	21	-13	52	+3
DR Réunion, Mayotte, Polynésie, Nouvelle Calédonie	88	+10	30	-2	51	-8

≥ 5 points vs 2018 ≤ 5 points vs 2018

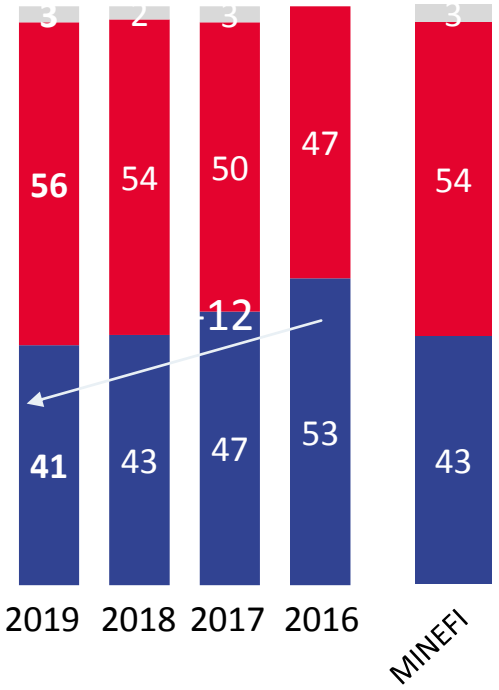
3.

VISION

Niveau et sources d’information, partage de la ligne directrice

Le déficit d'information sur les projets et réformes s'accroît encore
Des reculs plus importants encore au siège et chez les encadrants

Je suis bien informé(e) sur les réformes et les projets en cours au sein de ma Direction ? (%)



	% 2019	vs 2018
DGDDI	**41**	**-2**
DG - services centraux	46	-15
Services déconcentrés	41	-1
Admin gén et Contrôle OPCO	45	=
Bureau de douane	42	+1
Bureau VITI	35	+1
Surveillance	36	-4
BSI	32	-7
BSE	37	-3
A/A+	46	-6
A+	69	-9
A (hors A+) Encadrant	47	-6
B	39	=
B Encadrant	36	-2
C	41	-2
Encadrant moins de 5 p.	38	-1
Encadrant de 5 à 10 p.	42	+1
Encadrant de 11 à 50 p.	44	-6
Encadrant plus de 50 p.	60	-9

	% 2019	vs 2018
DGDDI	**41**	**-2**
Services de la DG	41	-26
FID	43	-3
COMINT	52	-6
JCF	32	-20
SD du réseau	46	
SI	45	-14
FIN	37	-34
RH	62	-2

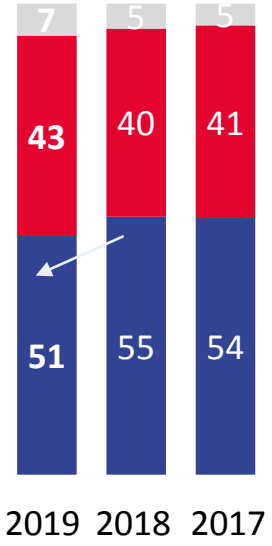
DI AURA	39	+3
DI BFC – Centre VdL	31	-8
DI PACA - Corse	46	+2
DI Bretagne-Pays de la Loire	35	-4
DI Nouvelle-Aquitaine	42	-3
DI Antilles Guyane	46	-4
DI Grand-Est	45	+3
DI Hauts-De-France	42	-2
DI Ile de France	44	-3
DI Normandie	41	+1
DI Occitanie	35	-6
DI Paris Aeroports	40	-1
DNGC	38	+3
DNRED	45	
DNRFP	41	-16
DNSCE	38	+8
CID	41	+3
DR Réunion, Mayotte, Polynésie, Nouvelle Calédonie	47	+3

ST D'accord ST Pas d'accord Ne sait pas

≥ 5 points vs 2018 ≤ 5 points vs 2018

Une vision un peu meilleure mais en recul aussi sur les actions du service et leur avancée

Mon manager me fait un retour régulier sur l'avancée des actions de mon service (%)



ST Oui ST Non Ne sait pas

	% 2019	vs 2018
DGDDI	**51**	**-4**
DG - services centraux	56	=
Services déconcentrés	50	-4
Admin gén et Contrôle OPCO	52	-5
Bureau de douane	50	-5
Bureau VITI	47	-6
Surveillance	48	-4
BSI	49	-4
BSE	48	-4
A/A+	57	-6
A+	70	-11
A (hors A+) Encadrant	61	-3
B	49	-4
B Encadrant	52	-3
C	49	-4

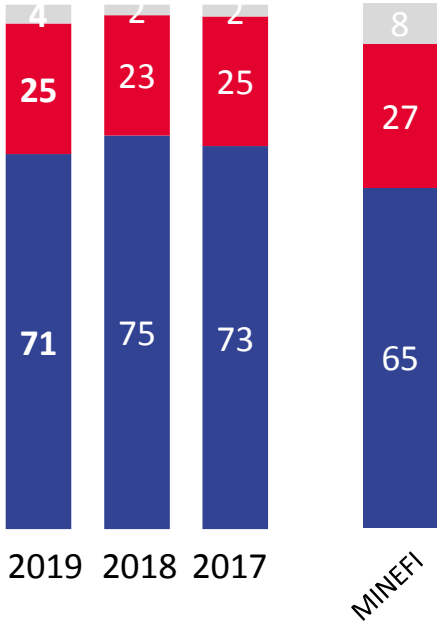
Encadrant moins de 5 p.	51	-4
Encadrant de 5 à 10 p.	53	-2
Encadrant de 11 à 50 p.	62	-4
Encadrant plus de 50 p.	70	-4

	% 2019	vs 2018
DGDDI	**51**	**-4**
Services de la DG	45	-5
FID	64	+6
COMINT	71	+9
JCF	44	-5
SD du réseau	35	
SI	55	-9
FIN	58	+10
RH	66	+2

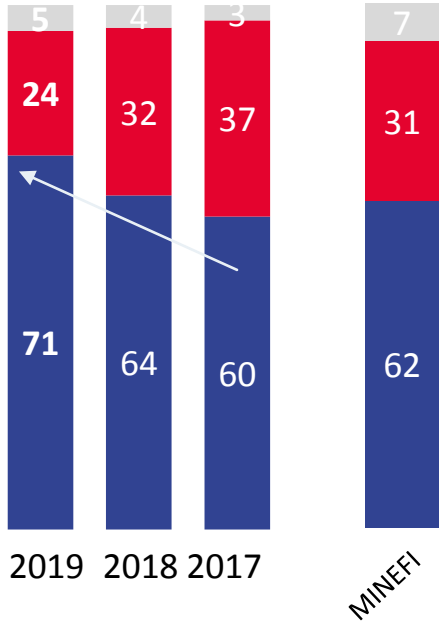
DI AURA	49	-5
DI BFC – Centre VdL	44	-3
DI PACA - Corse	52	-4
DI Bretagne-PdlL	48	-7
DI Nouvelle-Aquitaine	47	-8
DI Antilles Guyane	48	-6
DI Grand-Est	57	+1
DI Hauts-De-France	56	-3
DI Ile de France	54	-2
DI Normandie	52	-9
DI Occitanie	49	-4
DI Paris Aeroports	49	+4
DNGC	47	-6
DNRED	44	
DNRFP	55	-6
DNSCE	47	+4
CID	56	-5
DR Réunion, Mayotte, Polynésie, Nvelle Calédonie	50	-14

Sources d'information : un écart de 32 points entre l'audience des managers et celle des OS

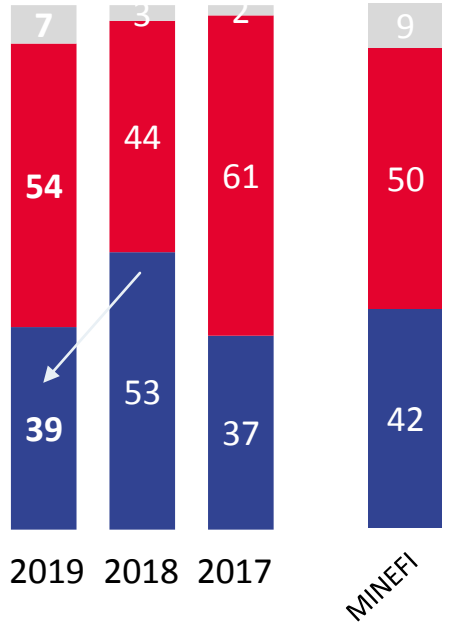
Mon intranet directionnel m'apporte des informations intéressantes sur ma Direction (%)



Les représentants du personnel / les organisations syndicales m'apportent des informations intéressantes sur ma Direction (%)



Mon manager m'apporte des informations intéressantes sur ma Direction (%)



ST D'accord ST Pas d'accord Ne sait pas

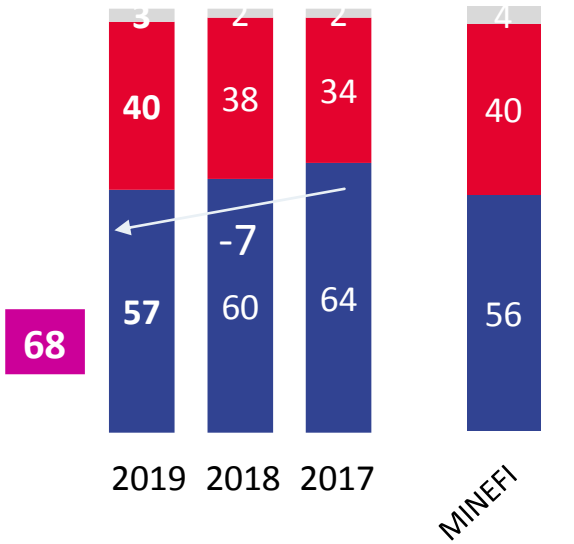
4.

EFFICACITE OPERATIONNELLE

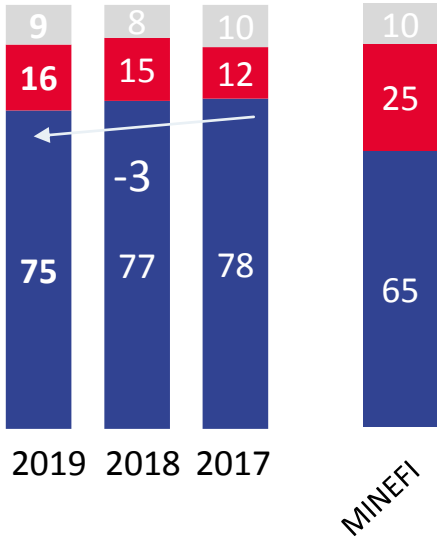
Modes de fonctionnement, qualité de service, collaboration, moyens, organisation du travail

Erosion continue des perceptions sur le fonctionnement et la qualité de service → des agents surveillance plus critiques que la moyenne sur les modes de fonctionnement

Dans ma structure/service, le fonctionnement est efficace ? (%)



Dans ma structure / service, on délivre un service de bonne qualité aux usagers ? (%)



ST D'accord ST Pas d'accord Ne sait pas

X RED benchmark

% Positif	Le fonctionnement est efficace		On délivre un service de bonne qualité aux usagers	
	% 2019	vs 2018	% 2019	vs 2018
DGDDI	**57**	**-3**	**75**	**-2**
DG - services centraux	51	-1	66	-2
Services déconcentrés	58	-3	76	-2
Admin gén et Contrôle OPCO	61	-3	78	-1
Bureau de douane	60	-1	83	=
Bureau VITI	49	+1	76	-1
Surveillance	53	-4	72	-4
BSI	53	-2	74	-4
BSE	53	-4	77	-3
A/A+	62	-4	75	-4
A+	68	-14	81	-10
A (hors A+) Encadrant	67	-2	81	-1
B	55	-1	74	-2
B Encadrant	55	+2	74	-3
C	57	-4	78	-2
Encadrant moins de 5 p.	61	+2	76	-1
Encadrant de 5 à 10 p.	57	+4	78	-2
Encadrant de 11 à 50 p.	66	+1	80	=
Encadrant plus de 50 p.	73	-7	83	-4

Un décalage important de la vision des services du siège et des directions spécialisées → décroché de la Sous Dir du réseau.

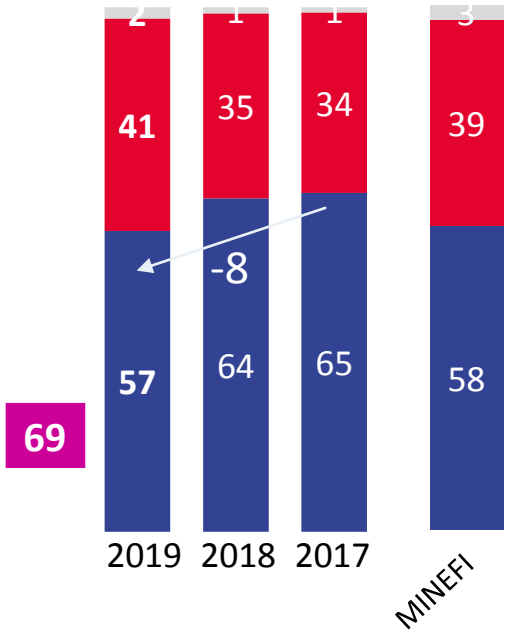
% Positif	Le fonctionnement est efficace		On délivre un service de bonne qualité aux usagers	
	% 2019	vs 2018	% 2019	vs 2018
DGDDI	**57**	**-3**	**75**	**-2**
Services de la DG	56	+14	75	+12
FID	63	+5	86	+9
COMINT	77	+11	84	-1
JCF	38	+1	40	-6
SD du réseau	22		29	
SI	37	+7	65	+7
FIN	45	-11	62	-16
RH	53	-9	68	=

% Positif	Le fonctionnement est efficace		On délivre un service de bonne qualité aux usagers	
	% 2019	vs 2018	% 2019	vs 2018
DGDDI	**57**	**-3**	**75**	**-2**
DI AURA	55	-6	78	=
DI BFC – Centre VdL	57	-1	76	-3
DI PACA - Corse	60	+2	78	-1
DI Bretagne-Pays de la Loire	56	-6	77	=
DI Nouvelle-Aquitaine	50	-5	76	+1
DI Antilles Guyane	55	-1	75	-1
DI Grand-Est	63	+4	84	+5
DI Hauts-De-France	63	-2	82	-2
DI Ile de France	63	+2	75	+3
DI Normandie	59	-3	80	-2
DI Occitanie	55	=	71	-5
DI Paris Aeroports	63	=	79	-2
DNGC	49	-1	59	-8
DNRED	48		57	
DNRFP	65	-14	71	-13
DNSCE	45	-5	73	+14
CID	60	+6	69	-4
DR Réunion, Mayotte, Polynésie, Nouvelle Calédonie	52	-13	75	-6

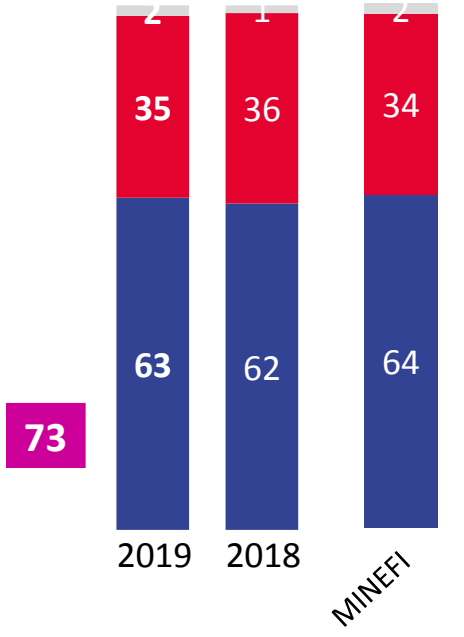
Modes de fonctionnement : un recul net vs. 2018 sur la définition des missions et responsabilités.

→ Effet des réformes ? Inquiétude plus profonde ?

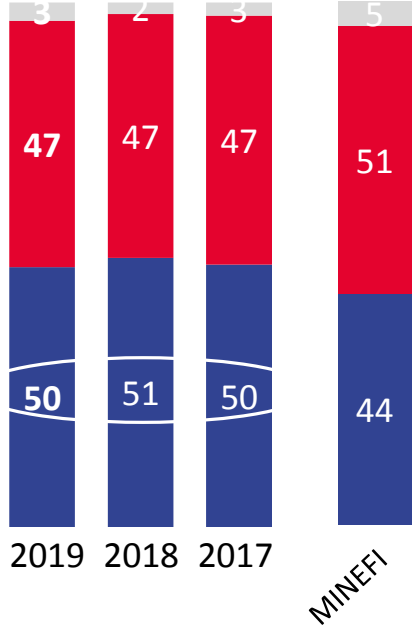
Dans ma structure / service, les missions et les responsabilités sont bien définies ? (%)



J'ai les marges de manœuvre et l'autonomie suffisante pour réaliser mon travail ? (%)



Dans ma structure / service, la charge de travail est bien répartie ? (%)



% D'accord	Les missions et responsabilités bien définies		Les marges de manœuvre et l'autonomie sont suffisantes		La charge de travail est bien répartie	
	% 2019	vs 2018	% 2019	vs 2018	% 2019	vs 2018
DGDDI	**57**	**-6**	**63**	**+1**	**50**	**-2**
DG - services centraux	54	-3	70	=	44	+1
Services déconcentrés	57	-6	63	+1	50	-2
Admin gén et Contrôle OPCO	56	-7	69	+2	48	+1
Bureau de douane	53	-5	64	+1	43	+2
Bureau VITI	44	-6	55	=	33	=
Surveillance	59	-6	55	-1	53	-4
BSI	57	-8	52	-2	50	-5
BSE	63	-2	55	+1	57	+2
A/A+	61	-7	71	=	50	=
A+	72	-15	74	-5	56	-5
A (hors A+) Encadrant	68	-2	71	=	51	+2
B	54	-6	62	+1	46	-2
B Encadrant	56	-6	57	=	45	-4
C	59	-6	60	+1	54	-3
Encadrant moins de 5 p.	56	-5	65	=	47	+1
Encadrant de 5 à 10 p.	61	-3	61	+1	48	+2
Encadrant de 11 à 50 p.	69	-3	66	+1	50	-3
Encadrant plus de 50 p.	75	-6	76	+2	66	+2

X RED benchmark

ST D'accord ST Pas d'accord Ne sait pas

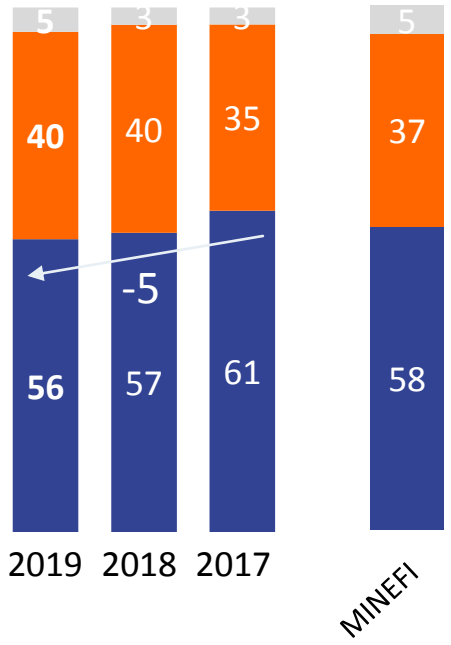
Modes de fonctionnement – disparités locales & bonnes pratiques

% D'accord	Les missions et responsabilités bien définies		Les marges de manœuvre et l'autonomie sont suffisantes		La charge de travail est bien répartie	
	% 2019	vs 2018	% 2019	vs 2018	% 2019	vs 2018
DGDDI	**57**	**-6**	**63**	**+1**	**50**	**-2**
Services de la DG	54	-1	70	+2	42	=
FID	59	-8	74	-11	48	+4
COMINT	75	+4	71	+7	49	-10
JCF	41	-5	70	+18	30	+14
SD du réseau	36		50		46	
SI	35	+1	72	+14	28	+5
FIN	61	+4	67	-5	44	-11
RH	55	-10	77	+2	49	+7
DI AURA	55	-9	60	-3	49	-5
DI BFC – Centre VdL	50	-12	62	-1	44	-5
DI PACA - Corse	57	-5	66	+8	49	+6
DI Bretagne-PdlL	50	-11	59	+6	41	-5
DI Nouvelle-Aquitaine	54	-7	57	-1	45	-1
DI Antilles Guyane	59	-2	64	+2	47	+3
DI Grand-Est	63	+1	66	+4	51	-2
DI Hauts-De-France	60	-13	65	-5	54	-6
DI Ile de France	65	-3	71	+4	50	-2
DI Normandie	57	-4	62	+3	51	=
DI Occitanie	57	-7	57	+1	46	+3
DI Paris Aeroports	67	+4	67	+6	63	+7
DNGC	57	-2	54	-1	45	-9
DNRED	49		61		52	
DNRFP	52	-23	71	-4	47	-21
DNSCE	38	-17	64	+12	44	-4
CID	55	-2	57	-5	52	-3
DR Réunion, Mayotte, Polynésie, Nvelle Calédonie	54	-9	62	-3	37	-13

≥ 5 points vs 2018 ≤ 5 points vs 2018

Collaboration avec les structures / services partenaires : en léger retrait vs. 2018 (surveillance, DG).

Dans ma structure / service, on collabore facilement avec les autres structures / services partenaires ? (%)



■ ST D'accord ■ ST Pas d'accord ■ Ne sait pas

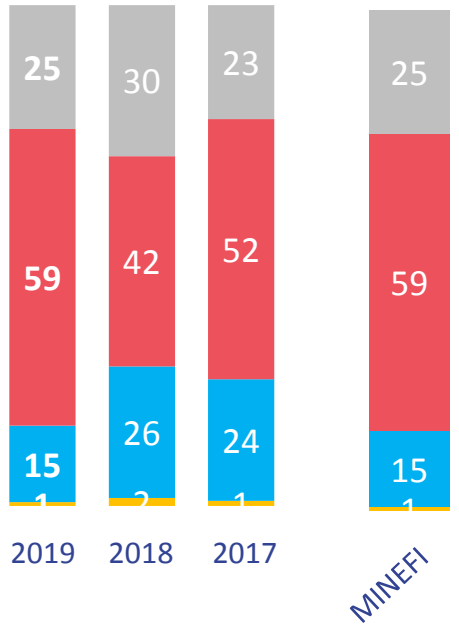
	% 2019	vs 2018
DGDDI	**56**	**-1**
DG - services centraux	62	-2
Services déconcentrés	56	-1
Admin gén et Contrôle OPCO	60	=
Bureau de douane	52	-2
Bureau VITI	46	-2
Surveillance	49	-4
BSI	46	-4
BSE	48	-6
A/A+	66	-1
A+	88	+3
A (hors A+) Encadrant	69	-1
B	54	-1
B Encadrant	53	-2
C	51	-2

Encadrant moins de 5 p.	59	-1
Encadrant de 5 à 10 p.	58	+3
Encadrant de 11 à 50 p.	65	-3
Encadrant plus de 50 p.	80	+5

	% 2019	vs 2018
DGDDI	**56**	**-1**
Services de la DG	69	-11
FID	61	-11
COMINT	65	-6
JCF	55	+21
SD du réseau	60	
SI	60	+2
FIN	61	-2
RH	65	=
DI AURA	50	-11
DI BFC – Centre VdL	54	-2
DI PACA - Corse	57	=
DI Bretagne-PdlL	54	=
DI Nouvelle-Aquitaine	53	=
DI Antilles Guyane	56	=
DI Grand-Est	60	+3
DI Hauts-De-France	51	-9
DI Ile de France	60	-2
DI Normandie	53	-2
DI Occitanie	49	-2
DI Paris Aeroports	56	-1
DNGC	51	+7
DNRED	73	
DNRFP	62	-4
DNSCE	49	+8
CID	56	+5
DR Réunion, Mayotte, Polynésie, Nvelle Calédonie	62	-2

Soutien des services déconcentrés : l'amélioration de 2018 ne se confirme pas. A l'inverse, un recul marqué sur les SD : -12 points.

La Direction Générale apporte un soutien aux services déconcentrés...(%)



% suffisant	% 2019	vs 2018
DGDDI	15	-11
DG - services centraux	33	+4
Services déconcentrés	14	-12
Admin gén et Contrôle OPCO	16	-9
Bureau de douane	12	-10
Bureau VITI	6	-8
Surveillance	12	-15
BSI	11	-17
BSE	12	-17
A/A+	22	-9
A+	28	-9
A (hors A+) Encadrant	22	-8
B	14	-10
B Encadrant	13	-14
C	13	-14
Encadrant moins de 5 p.	14	-11
Encadrant de 5 à 10 p.	17	-12
Encadrant de 11 à 50 p.	19	-10
Encadrant plus de 50 p.	32	-8

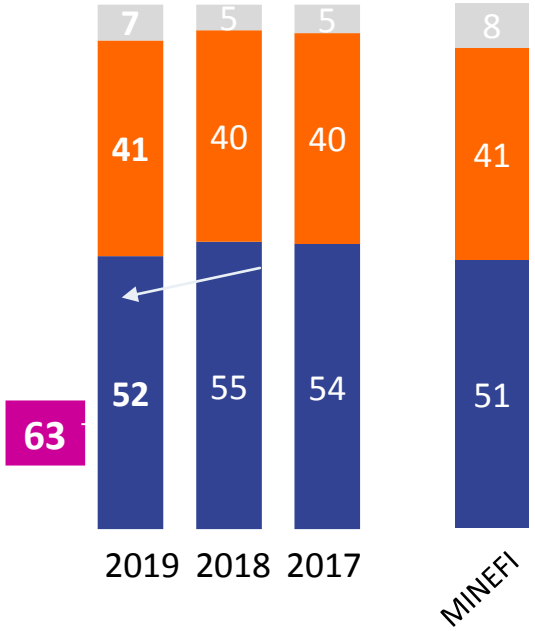
	% 2019	vs 2018
DGDDI	**15**	**-11**
DI AURA	13	-10
DI BFC – Centre VdL	8	-13
DI PACA - Corse	15	-13
DI Bretagne-Pays de la Loire	16	-11
DI Nouvelle-Aquitaine	14	-10
DI Antilles Guyane	18	-13
DI Grand-Est	14	-14
DI Hauts-De-France	16	-12
DI Ile de France	16	-6
DI Normandie	16	-7
DI Occitanie	12	-12
DI Paris Aeroports	15	-13
DNGC	14	-8
DNRED	15	
DNRFP	11	-21
DNSCE	11	-9
CID	13	-20
DR Réunion, Mayotte, Polynésie, Nouvelle Calédonie	16	-19

Trop important Suffisant Pas assez important Ne sait pas

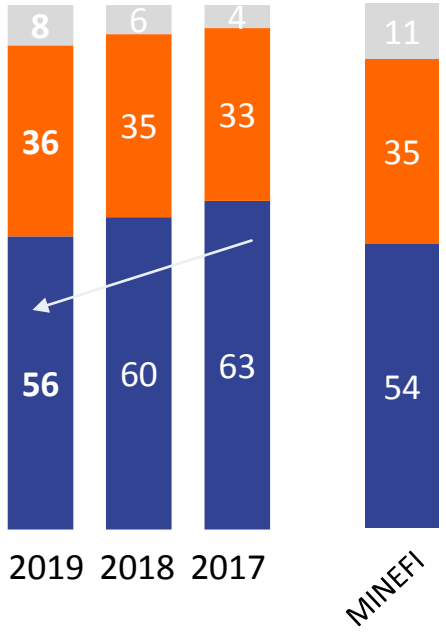
≥ 5 points vs 2018 ≤ 5 points vs 2018

Management direct : des agents plus critiques sur l'organisation du travail mais aussi l'écoute et l'ouverture au changement de leurs managers.

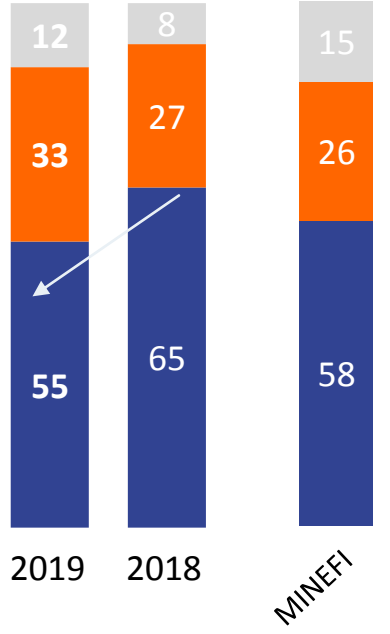
Mon manager organise bien le travail de son équipe ? (%)



Mon manager prend en compte mes idées et suggestions (%)



Mon manager est ouvert au changement et aux nouvelles méthodes de travail (%)



X RED FPE FR

ST D'accord ST Pas d'accord Ne sait pas

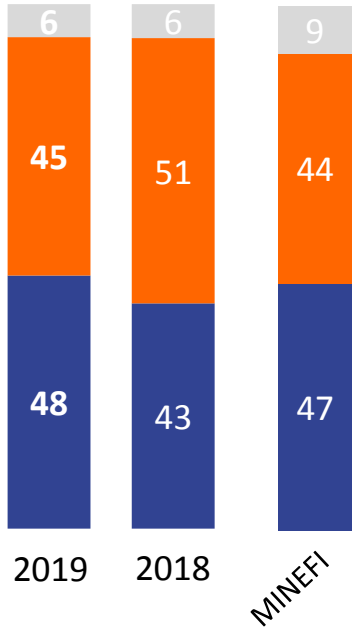
Management direct – des perceptions en recul plus fort à la surveillance

% D'accord	Mon N+1 organise bien le travail de son équipe		Mon N+1 prend en compte mes idées et suggestions		Mon N+1 est ouvert au changement	
	% 2019	vs 2018	% 2019	vs 2018	% 2019	vs 2018
DGDDI	**52**	**-3**	**56**	**-4**	**55**	**-10**
DG - services centraux	50	-1	71	+1	67	-4
Services déconcentrés	52	-3	55	-4	54	-11
Admin gén et Contrôle OPCO	53	-2	59	-4	58	-12
Bureau de douane	51	+1	55	-2	54	-10
Bureau VITI	47	+5	50	+1	51	-10
Surveillance	51	-4	50	-5	49	-11
BSI	51	-4	50	-5	49	-11
BSE	50	-4	47	-6	47	-12
A/A+	55	-3	68	-4	63	-12
A+	64	-1	76	=	73	-18
A (hors A+) Encadrant	58	-1	72	-2	68	-8
B	49	-3	52	-5	53	-10
B Encadrant	49	-2	51	-6	52	-10
C	54	-3	52	-2	50	-10
Encadrant moins de 5 p.	51	-3	59	-2	57	-11
Encadrant de 5 à 10 p.	53	+4	59	=	59	-4
Encadrant de 11 à 50 p.	59	=	65	-5	62	-13
Encadrant plus de 50 p.	66	-6	74	-6	76	-7

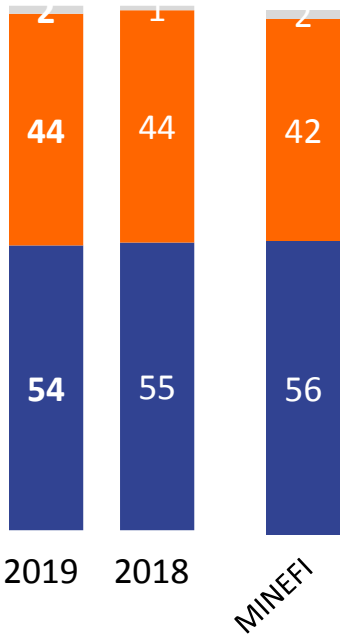
≥ 5 points vs 2018 ≤ 5 points vs 2018

Informatique et outils numériques : des résultats globalement stables, légers progrès sur le collaboratif et l'adaptation au travail nomade

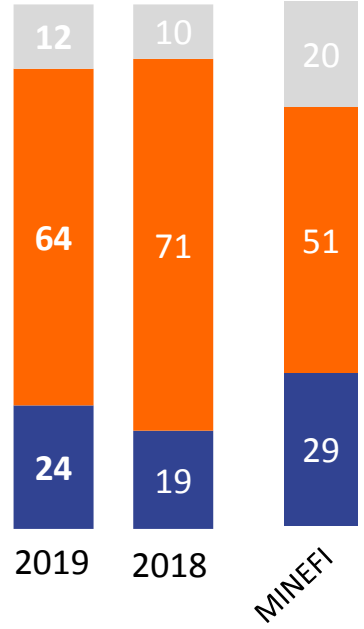
Je dispose d'outils numériques collaboratifs adéquats pour travailler avec des collègues (%)



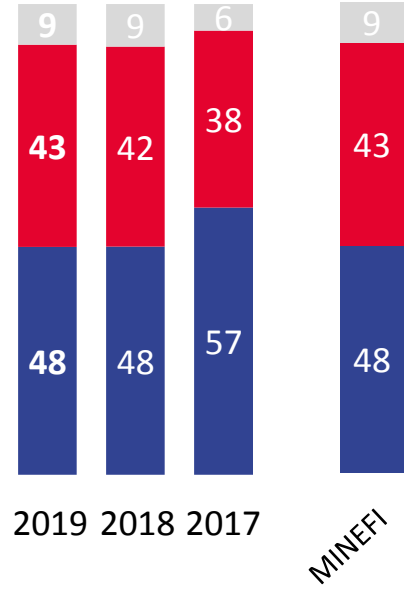
Les équipements informatiques sont bien adaptés à mes missions (%)



Mes outils numériques sont adaptés à un travail nomade (en déplacement professionnel, en télétravail) (%)



Je suis satisfait(e) des progrès accomplis par la DGDDI en matière informatique (%)



ST D'accord ST Pas d'accord Ne sait pas

Informatique et outils numériques – un décalage persistant de la surveillance malgré des progrès sur le collaboratif et le travail nomade

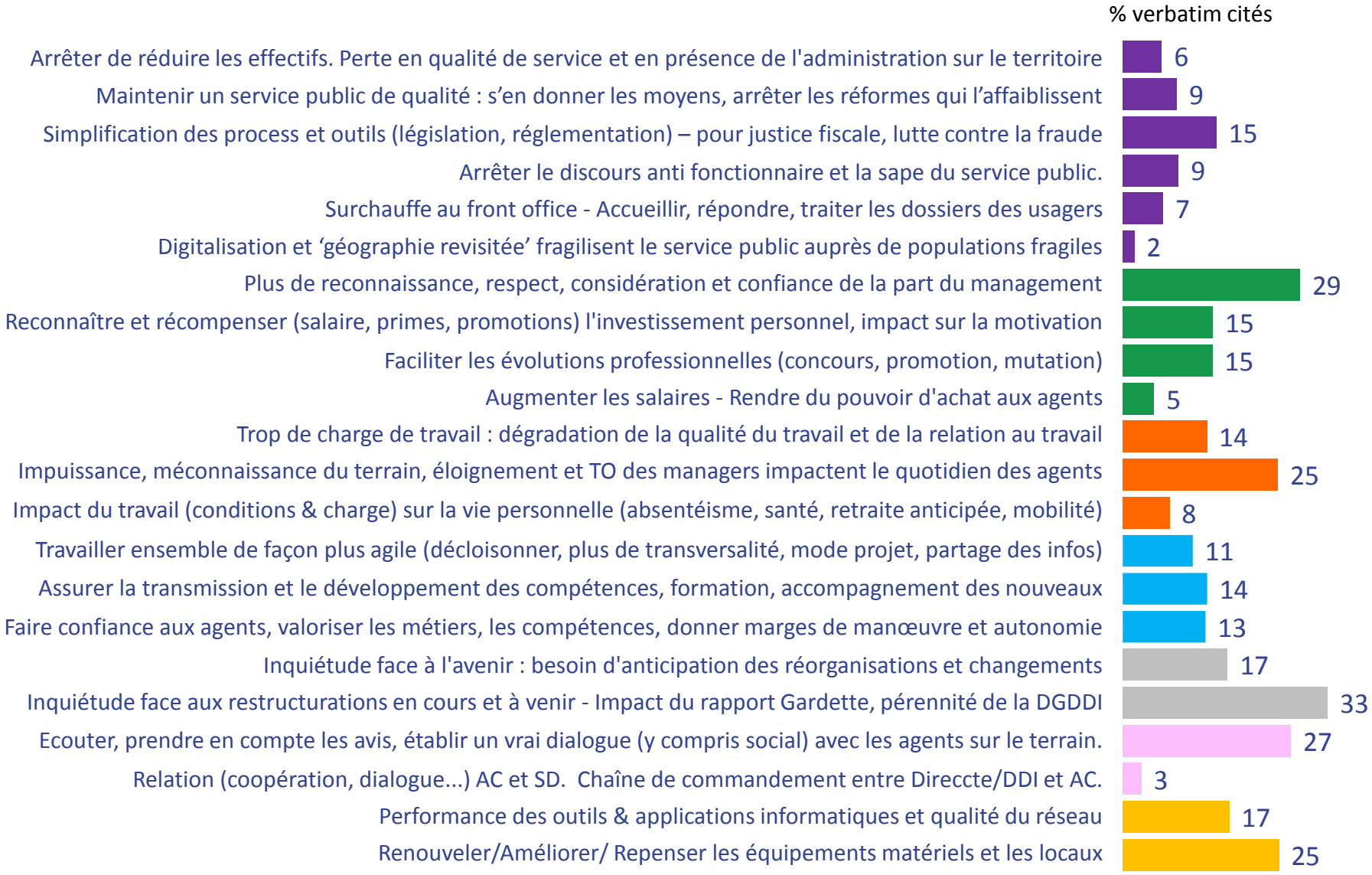
% D'accord	Je dispose d'outils numériques collaboratifs		Equipements informatiques bien adaptés à mes missions		Outils numériques adaptés à un travail nomade		satisfait(e) des progrès accomplis par la DGDDI en matière informatique	
	% 2019	vs 2018	% 2019	vs 2018	% 2019	vs 2018	% 2019	vs 2018
DGDDI	**48**	**+5**	**54**	**-1**	**24**	**+5**	**48**	**=**
DG - services centraux	34	=	62	-1	34	+7	49	+1
Services déconcentrés	49	+6	54	-1	23	+5	48	=
Admin gén et Contrôle OPCO	57	+3	66	-2	27	+4	55	-3
Bureau de douane	56	+8	65	+3	22	+4	52	-2
Bureau VITI	42	-1	58	+1	19	+2	44	-8
Surveillance	39	+5	38	-3	18	+5	40	+1
BSI	34	+6	31	-5	17	+4	36	=
BSE	38	+6	36	-3	16	+5	38	-1
A/A+	50	+1	65	-3	33	+4	56	-2
A+	43	+4	59	-11	42	-3	53	-8
A (hors A+) Encadrant	55	+4	67	=	35	+8	59	-2
B	47	+5	51	-2	21	+6	49	=
B Encadrant	39	+5	38	-5	18	+8	45	+2
C	49	+9	51	+4	21	+3	43	+1

≥ 5 points vs 2018

≤ 5 points vs 2018

Quelles actions pour améliorer les modes de fonctionnement ?

(question ouverte – 3619 verbatim)



Qualité du service public : 35%

Reconnaissance & Valorisation : 45%

Charge de travail : 35%

Pratiques managériales : 31%

Avenir & restruct. : 41%

Prise en compte du terrain :29%

IT & équipements : 35%

Quelles actions pour améliorer les modes de fonctionnement ?

(question ouverte – 3619 verbatim)

Catégorie	DGDDI	SC / DG	SD	Surveillance	Bureaux	A / A+	A+	A enc (hors A+)	B	C
Avenir & restructurations	**41%**	**40%**	**41%**	**32%**	**46%**	**55%**	**48%**	**57%**	**42%**	**27%**
Inquiétude face aux restructurations en cours et à venir - Impact du rapport Gardette, pérennité de la DGDDI	33%	32%	33%	26%	37%	44%	34%	46%	34%	20%
Inquiétude face à l'avenir : besoin d'anticipation des réorganisations et changements	17%	18%	17%	10%	20%	25%	24%	24%	16%	10%
Reconnaissance & valorisation	**45%**	**33%**	**46%**	**50%**	**44%**	**36%**	**24%**	**37%**	**49%**	**48%**
Plus de reconnaissance, respect, considération et confiance de la part du management	29%	13%	29%	32%	30%	19%	14%	19%	33%	29%
Faciliter les évolutions professionnelles (concours, promotion, mutation)	15%	17%	14%	14%	13%	14%	8%	14%	13%	17%
Reconnaître et récompenser (salaire, primes, promotions) l'investissement personnel, impact sur la motivation	15%	8%	15%	16%	12%	11%	9%	13%	15%	16%
Augmenter les salaires - Rendre du pouvoir d'achat aux agents	5%	2%	5%	6%	5%	3%	-	3%	5%	7%
Qualité du service 'public'	**35%**	**27%**	**36%**	**32%**	**42%**	**37%**	**29%**	**39%**	**38%**	**29%**
Simplification des process et outils (législation, réglementation) – pour plus de justice fiscale, faciliter lutte fraude	15%	14%	15%	13%	19%	21%	19%	23%	15%	9%
Arrêter le discours anti fonctionnaire et la sape du service public	9%	7%	9%	8%	10%	9%	5%	9%	11%	5%
Maintenir un service public de qualité : s'en donner les moyens, arrêter les réformes qui l'affaiblissent	9%	6%	9%	8%	11%	8%	3%	8%	9%	9%
Surchauffe au front office - Accueillir, répondre, traiter les dossiers des usagers - difficultés face à une demande massive	7%	7%	6%	5%	9%	7%	5%	9%	8%	4%
Arrêter de réduire les effectifs. Perte en qualité de service et en présence de l'administration sur le territoire	6%	3%	6%	4%	9%	6%	3%	5%	7%	6%
Digitalisation et 'géographie revisitée' fragilisent le service public auprès de populations fragiles	2%	-	2%	2%	3%	1%	1%	1%	3%	1%
Charge de travail	**35%**	**20%**	**36%**	**35%**	**37%**	**30%**	**21%**	**31%**	**37%**	**37%**
Impuissance, méconnaissance du terrain, éloignement et TO des managers impactent le quotidien des agents (organisation & charge)	25%	11%	25%	26%	27%	18%	9%	17%	27%	28%
Trop de charge de travail : dégradation de la qualité du travail (abattage quantitatif) et de la relation au travail	14%	9%	14%	11%	15%	15%	11%	17%	15%	10%
Impact du travail (conditions & charge) sur la vie personnelle	8%	4%	8%	8%	8%	6%	2%	6%	7%	9%
Pratiques managériales	**31%**	**87%**	**28%**	**23%**	**27%**	**52%**	**61%**	**51%**	**25%**	**20%**
Faire confiance aux agents, valoriser les métiers, les compétences, donner marges de manœuvre et autonomie	13%	39%	12%	10%	11%	25%	25%	25%	10%	8%
Assurer la transmission et le dévt des compétences, formation, accompagnement et tutorat des nouveaux agents	14%	17%	13%	13%	13%	16%	11%	17%	14%	11%
Travailler ensemble de façon plus agile (décloisonner, plus de transversalité, mode projet, meilleur partage des infos)	11%	75%	9%	5%	8%	29%	39%	27%	6%	4%
IT/ équipts / locaux	**35%**	**26%**	**35%**	**45%**	**31%**	**26%**	**17%**	**29%**	**35%**	**43%**
Renouveler/Améliorer/ Repenser les équipements matériels et les locaux	25%	12%	26%	38%	18%	11%	6%	13%	26%	37%
Performance des outils & applications informatiques et qualité du réseau	17%	17%	17%	17%	19%	19%	16%	22%	18%	14%
Lien AC/SD – prise en compte du terrain	**29%**	**22%**	**29%**	**31%**	**28%**	**28%**	**24%**	**29%**	**32%**	**25%**
Ecouter, prendre en compte les avis, établir un vrai dialogue (y compris social) avec les agents sur le terrain.	27%	19%	27%	30%	26%	23%	18%	24%	31%	24%
Relation (coopération, dialogue...) AC et SD. Chaîne de commandement entre Direccte/DDI et AC.	3%	3%	3%	2%	3%	7%	8%	7%	2%	1%

Reconnaissance et valorisation (45% des verbatim cités - extraits)

- La prise en compte du travail, la reconnaissance du service fait, l'humilité et une écoute permanente de l'ensemble des agents devrait être, à mes yeux, le socle d'un bon environnement au travail et favoriser la bon marche d'un service. Au sein de mon environnement, je trouve inadmissible que mon chef de service dénigre à ce point les agents de son service qui ont décidé de poursuivre leur travail après 60 ans. Je ne sens en aucun cas une reconnaissance de mon travail
- Pour les agents de la surveillance, il faudrait laisser une plus grande part d'initiative aux agents et mieux valoriser le rôle des chefs d'équipes.
- Les supérieurs hiérarchiques, même directs ne connaissent rien du travail de terrain. Ils ne parlent que de statistiques et de plan de carrière. La pyramide s'inverse, il y a de plus en plus de chefs (incompétents) pour une base volontaire mais sous estimée et dévalorisée.
- Revoir le management des managers de proximité qui gère des équipes sans avoir de possibilité de gratifications ni de sanctions.
- Il faut que la hiérarchie soit plus courageuse afin de valoriser les agents qui travaillent et ne pas hésiter à sanctionner les agents qui ne font pas leur travail.
- Une meilleure reconnaissance du sérieux, de la motivation des agents et du travail accompli malgré des conditions de travail qui se dégradent et surtout une réelle revalorisation des salaires.
- Il faudrait remettre en valeur le travail notamment avec le retour de "primes" désormais disparues, qui permettait de récompenser le travail fourni.
- Une meilleure reconnaissance de l'investissement des agents, quel que soit leur grade, ouvrant à un déroulement de carrière plus intéressant - une reconnaissance de la spécialisation par métier plus marquée
- Plus de reconnaissance du travail fourni, et de reconnaissance financière, et avec des véritables promotions d'avancement.
- On constate aussi une fermeture des débouchés pour les inspecteurs et IR au profit des IP ou autres cadres supérieurs qui occupent maintenant des postes à moindre responsabilité => permettre l'accès au concours IP ou DSD à tout moment de la carrière et sur la base des compétences acquises en lieu et place du système actuel qui est exclusivement basé sur l'ancienneté et la filière choisie (longue ou courte). On devrait avoir la possibilité de changer de filière quand sa situation familiale devient plus adaptée à une carrière courte demandant plus de mobilité (notamment après avoir élevé ses enfants)
- Reconnaître de façon significative le travail des agents par une meilleure rémunération! - Promouvoir les agents quand ils rentrent dans les conditions sans avoir à passer des concours alors qu'ils sont déjà en poste et titulaire plus rapidement pour favoriser les changements de services ou de fonction!

Inquiétude face à l'avenir et les restructurations (41% des verbatim cités - extraits)

- Je ne comprends pas pourquoi on veut diminuer les missions de la douane alors qu'en 1993 , la perception de certaines taxes (droit et taxe , contributions indirect) nous a été attribuée pour assurer la pérennité de la douane malgré la fermeture des frontières. De plus cela nécessitera de nouveaux coûts pour former de nouveaux agents des impôts et il y aura de forte conséquences sur les effectifs de la douane et les possibilités de mutation géographique... Je ne comprends pas pourquoi embaucher de plus en plus de contractuels, d'autant que nous sommes investis de missions qui demande de la discrétion et aussi le secret professionnel. Je pense que les managers ont tout intérêt à être en immersion sur le terrain , pour mieux comprendre les difficultés rencontrés par les gens de terrain. Je suis inquiète vraiment pour l'avenir de la douane.
- Avoir une meilleure vision de l'avenir en douane actuellement très floue. Les réformes effectuées (comme le typage des bureaux de douane: "BFCIOD" en voie de disparition, "de contrôle" amenés à disparaitre avec le DCN) et celles envisagées (perception des taxes transférée à la DGFIP) n'ont rien de motivant pour les agents dont l'avenir en douane est plus que compromis. La gestion de "gros dossiers" par la hiérarchie, comme le service STPL devenu le SNDFR laisse présager des jours noirs pour l'avenir de notre administration.
- Savoir conserver des missions douanières et fiscales pérennes et avoir une vision enfin claire et durable des missions et de l'organisation des services sans revirement (SNDFR/TGAP/TIC...)
- Les incertitudes quant à l'avenir de nos missions, sont, et sans langue de bois, un handicap indéniable en terme d'implication et motivation des équipes.
- Freiner les réformes et les redistributions de nos missions, notamment en matières de contributions indirectes, qui risquent à terme de provoquer la fermeture des bureaux.
- La Douane devrait pouvoir conserver ses missions fiscales et non pas les perdre comme le préconise le rapport Gardette.
- Nous n'avons aucune visibilité sur notre avenir. Après les réformes successives qui ont comme orientation la suppression des effectifs et une centralisation sur 2 ou 3 centres douaniers à termes, le Brexit est venu surenchérir .
- Pouvoir enfin avoir une vision au moins à moyen terme (10 ans) de l'avenir de la douane, des ses missions, de ses moyens. La succession ininterrompue depuis maintenant plusieurs décennies de réorganisations parfois contradictoires entre elles devient une cause réelle de souffrance au travail et de démotivation.
- D'une manière générale, je souhaiterais beaucoup plus de transparence et de visibilité à court, moyen et long termes dans les domaines suivants : sur les transferts de compétences et les conséquences sur la réorganisation des services, sur les fermetures et ouvertures de services à venir, sur la cartographie à venir des services douaniers (bureaux, DR,DI,RI). Cela permettrait d'envisager l'avenir plus sereinement sur un plan professionnel comme personnel.
- Redéfinir clairement les missions de la surveillance et les moyens d'y parvenir et son rôle au sein des services de sécurité de l'État.

La qualité du service public passe par la simplification (35% des verbatim cités - extraits)

- Simplification des procédures contentieuses trop lourdes et chronophages... simplification des retenues douanières... Lors de contentieux lourds, trop d'informations à communiquer, trop de services à informer. La charge de travail est beaucoup élevée !!!
- Mise en ligne de toute la documentation relative à la gestion du temps de travail (les Q/R et NA suite aux décrets et arrêtés sur l'ARTT) pour permettre une mise en œuvre harmonisée dans les services
- 1/ Simplifier les modalités procédurales. Les dispositions de la loi ESSOC constitue une contrainte et une lourdeur administrative supplémentaire, venant augmenter les délais de gestion et de traitement des procédures. Même si l'esprit de cette loi allait dans le bon sens pour les contribuables, elle constitue à leurs yeux une charge temporelle supplémentaire et financière par conséquent. Simplifier les procédures et la réglementation contribuera à une efficacité du recouvrement, limiterait les recours en justice et constituerait une motivation pour les agents à exercer leurs missions.
- Incohérence des notes et instructions parfois contradictoires même, ajoutant aux doutes et flous juridiques sur des textes complexes tels que le CDU. Indicateurs de performance à revoir par rapport à la politique générale de contrôle tendant vers la diminution des contrôles et luttes contre la fraude... trop d'intermédiaires dans la chaîne des contrôles (usines à gaz).
- Changement de paradigme : ré orienter vers les fonctions contrôles, repyramidage par le bas (stopper cette inflation du nombre de cadres supérieurs alors que les agents C et B diminuent...).
- La complexification et l'accélération des réformes réglementaires et procédurales demandent du temps pour qu'elle soient assimilées et diffusées dans les services.
- Simplifier les procédures contentieuses "simples et régulières" en créant, via garance NG, un PV420D à cases pour permettre aux douaniers de réaliser un contentieux en cochant des cases et en rédigeant moins.
- Arrêter l'augmentation exponentielle des lourdeurs administratives (dont la future loi ESSOC), la judiciarisation des procédures, et mettre fin à l'hégémonie mortifère de la supériorité de la forme sur le fond qui protège les puissants et écrase les petits.
- Clarification de la réglementation (révision de la complexité des notes administratives...)
- Ecouter les agents de terrain. Revoir les protocoles, chartes et règles administratives trop lourdes à mettre en place (ESSOC).
- Permettre aux différents service d'exercer leurs missions économiques et de contrôles. Le sentiment que notre administration laisse s'installer la fraude à grande ou petite échelle s'est installé.
- Simplifier les procédures administratives et contentieuses. Une forme de "juridisme" s'est installé ces dernières années, à tel point qu'on a parfois l'impression que le droit est devenu un obstacle à l'exercice quotidien du métier (retenue douanière, loi ESSOC, droit de visite...). Or, si le droit doit protéger le citoyen, il ne doit pas pour autant entraver l'action du service. Il est certainement possible de mettre en œuvre des procédures plus simples sans nuire aux droits des usagers.

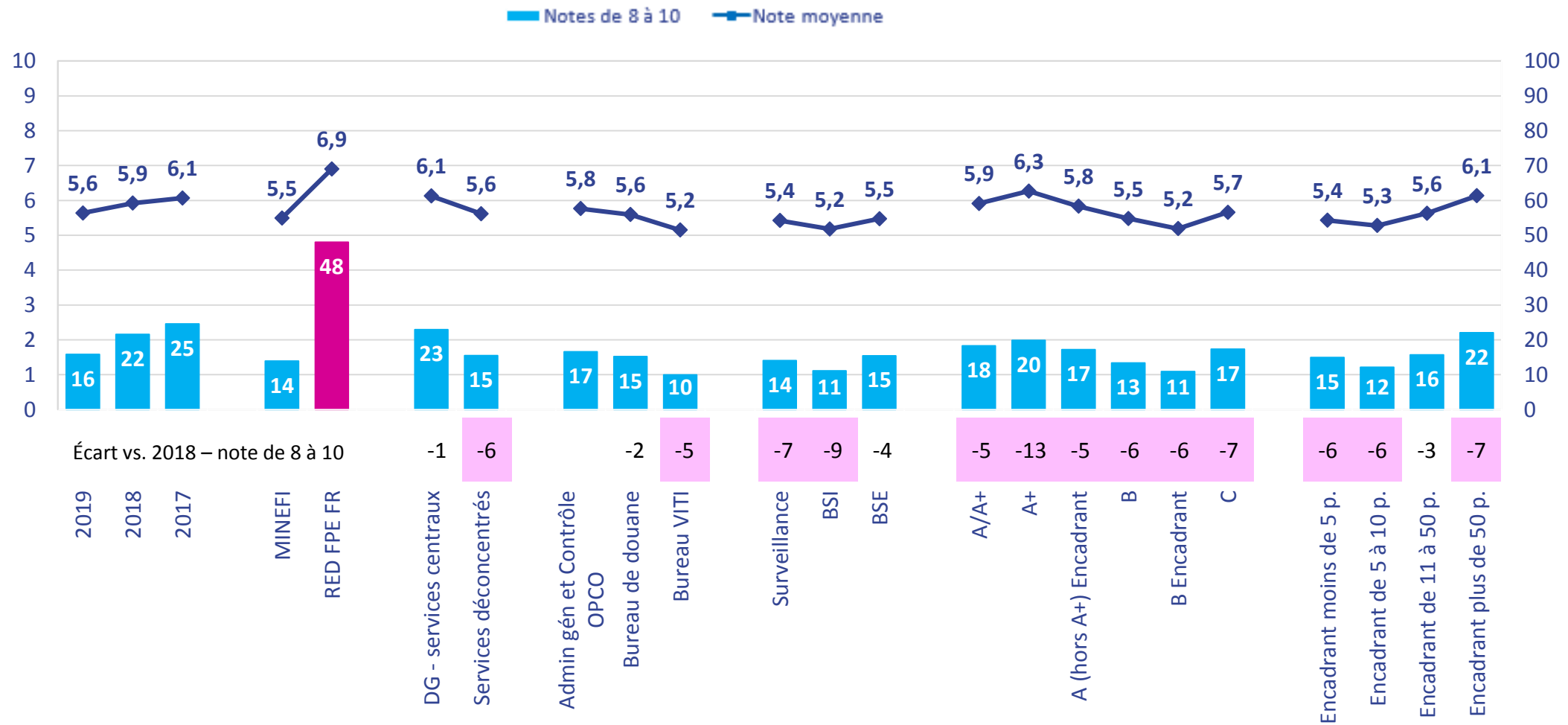
5.

CONDITIONS DE TRAVAIL

Stress, QVT, conditions et charge de travail, équilibre

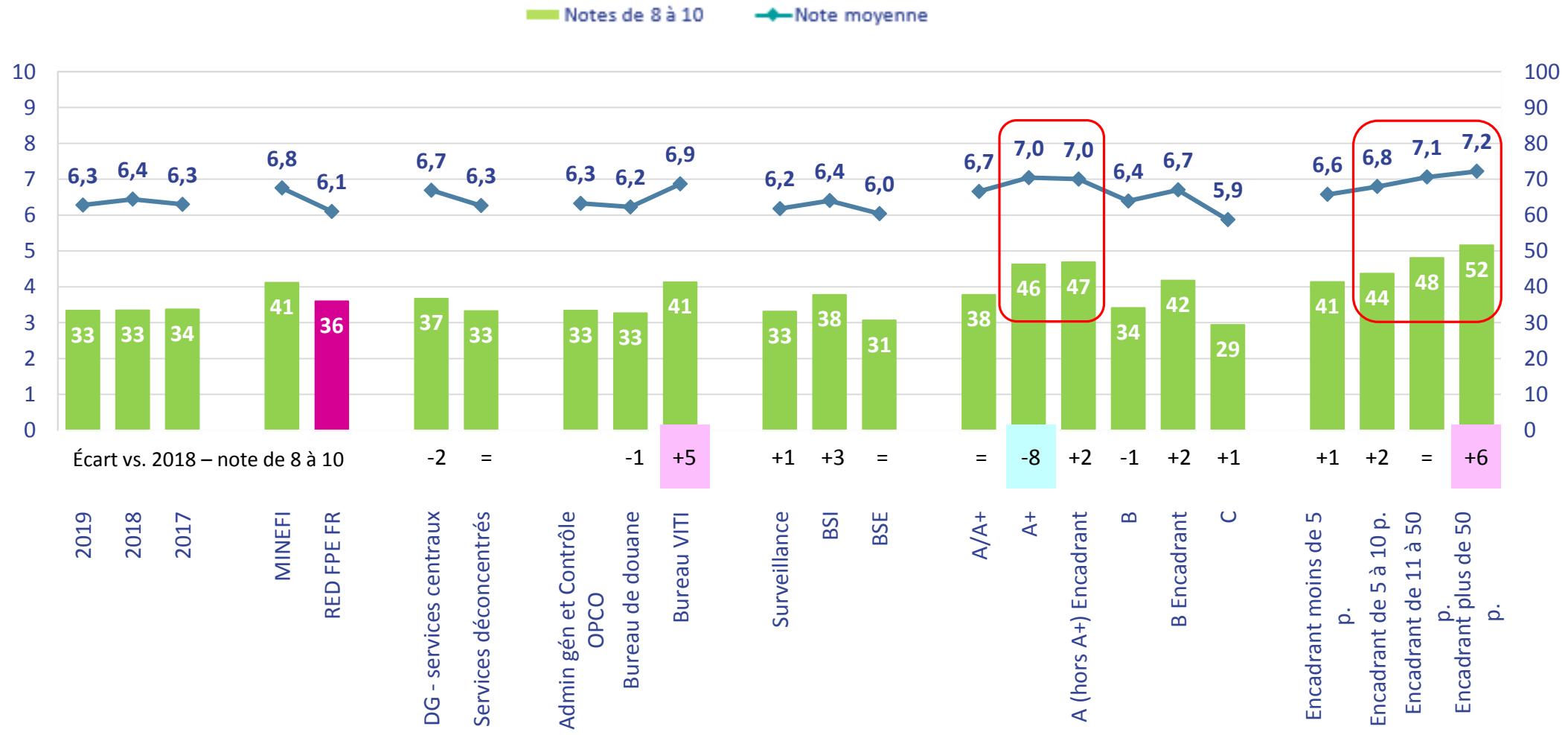
Qualité de vie au travail – L'érosion des perceptions positives entamée depuis 2017 continue. Le recul est plus net encore sur les SD. Le décroché vs. la moyenne de la FPE est important.

Sur une échelle de 1 à 10, ma qualité de vie au travail est... ? (1 à 10 + ne sait pas) (%)



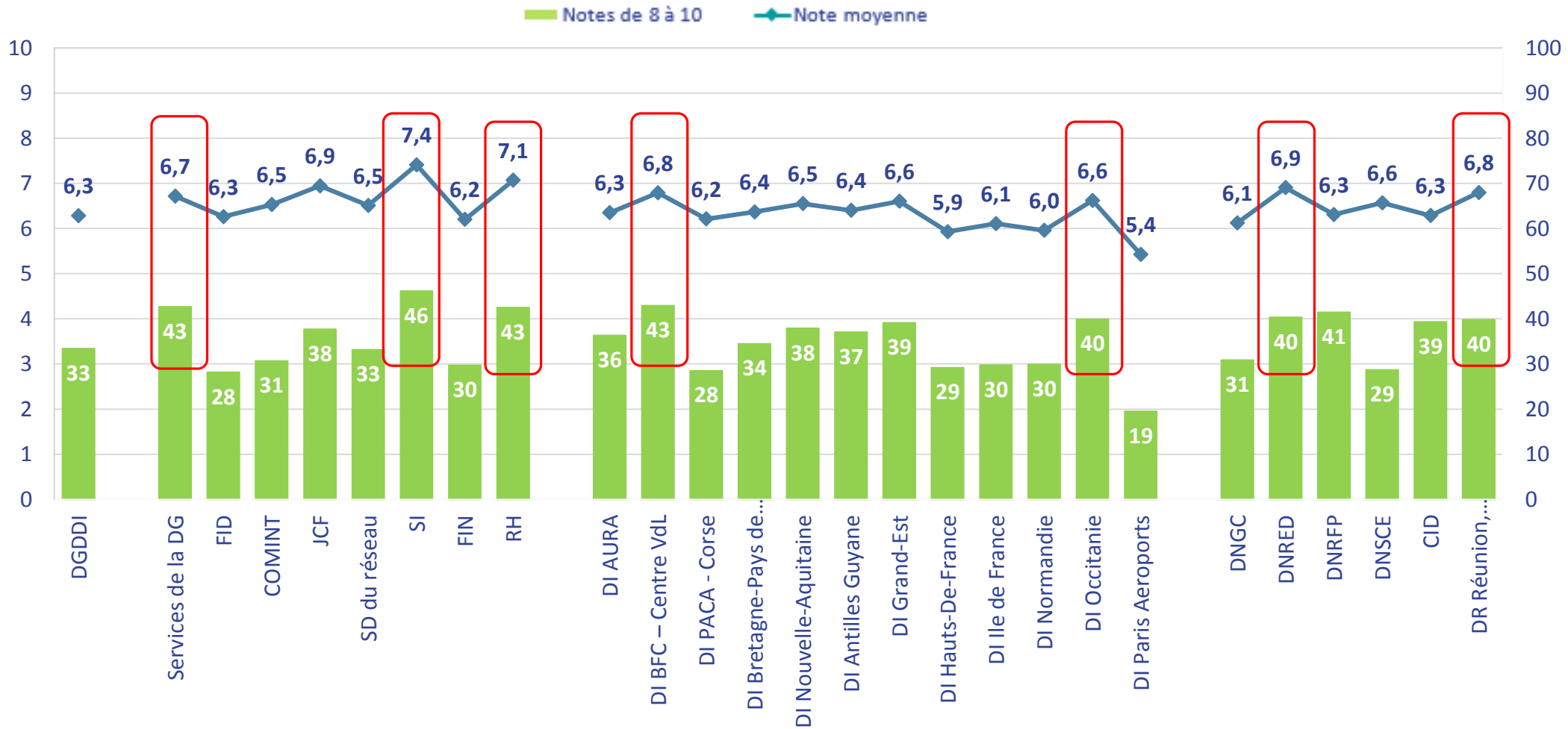
Un niveau de stress relativement contenu sur la DGDDI : stabilité et résultat dans la moyenne FPE. Des encadrants toujours sous tension.

Sur une échelle de 1 à 10, la quantité de stress lié à mon travail est... ? (1 à 10 + ne sait pas) (%)



Stress lié au travail – des différences entre DI et directions. Des situation locales à analyser plus finement pour cartographier les populations à risque

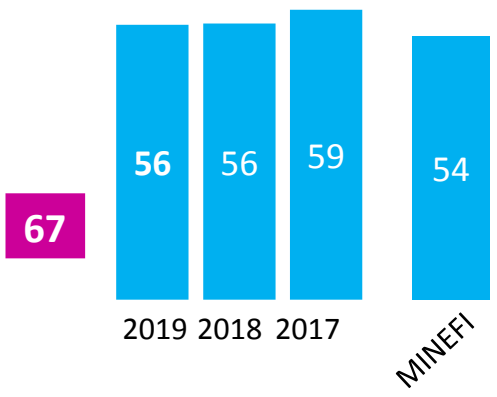
Sur une échelle de 1 à 10, la quantité de stress lié à mon travail est... ? (1 à 10 + ne sait pas) (%)



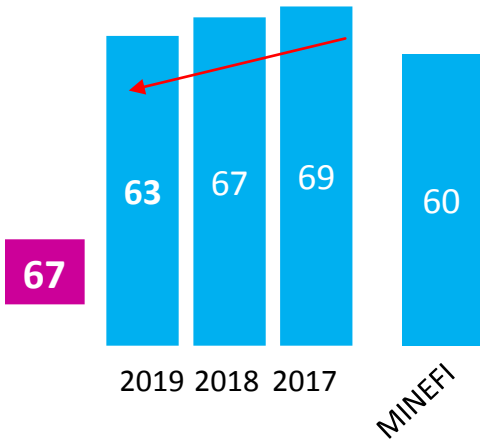
Un environnement de travail qui reste perçu comme un peu plus satisfaisant que la moyenne Minefi mais le décroché vs. la FPE est lui important et l'érosion bien présente sur les trois dernières années.

Je suis satisfait(e) de... ? (% satisfaits)

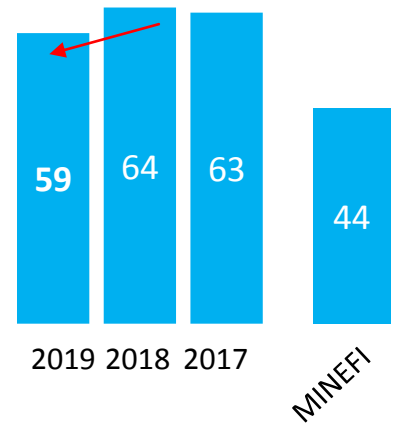
Conditions matérielles de travail



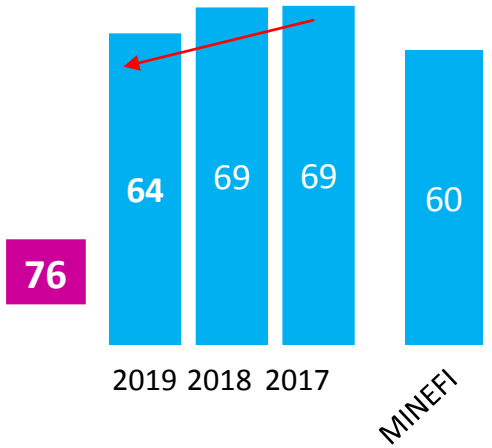
Ambiance



Charge



Equilibre vie privée vie professionnelle



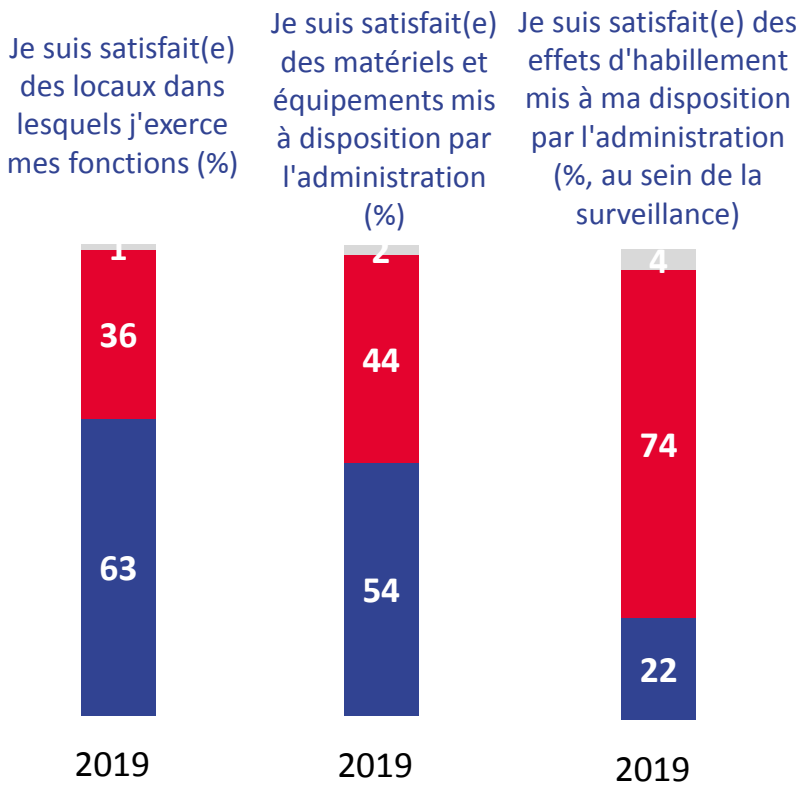
Les conditions de travail sont toujours le sujet de la surveillance
Les bureaux demeurent plus critiques sur la charge de travail. Des baisses importantes sur ce volet sur la surveillance néanmoins (Brexit?).

% Satisfait(e)	Conditions matérielles de travail		Ambiance		Charge de travail		Equilibre vie privée / vie professionnelle	
	% 2019	vs 2018	% 2019	vs 2018	% 2019	vs 2018	% 2019	vs 2018
DGDDI	**56**	**=**	**63**	**-4**	**59**	**-5**	**64**	**-5**
DG - services centraux	80	+2	68	-4	52	-6	68	+2
Services déconcentrés	55	=	63	-4	60	-5	63	-6
Admin gén et Contrôle OPCO	67	-1	65	-3	56	-2	65	-7
Bureau de douane	61	=	61	=	53	-3	64	-6
Bureau VITI	47	-9	53	+1	41	-8	54	-12
Surveillance	40	-2	61	-5	64	-7	61	-5
BSI	37	-3	55	-4	63	-7	54	-5
BSE	33	-4	63	-8	66	-7	66	-4
A/A+	75	-1	66	-8	55	-6	65	-5
A+	75	-15	76	-9	60	-4	55	-2
A (hors A+) Encadrant	73	-2	63	-12	50	-9	62	-5
B	53	=	60	-5	57	-5	63	-6
B Encadrant	42	-1	55	-7	54	-10	56	-9
C	48	=	65	=	66	-5	63	-4
Encadrant moins de 5 p.	57	+2	59	-8	55	-5	62	-8
Encadrant de 5 à 10 p.	52	+3	58	-5	52	-11	56	-9
Encadrant de 11 à 50 p.	61	-1	59	-10	48	-11	57	-4
Encadrant plus de 50 p.	79	-3	71	-11	60	-11	63	-5

≥ 5 points vs 2018

≤ 5 points vs 2018

Conditions de travail : équipements, habillement, locaux
→ un retrait de la surveillance

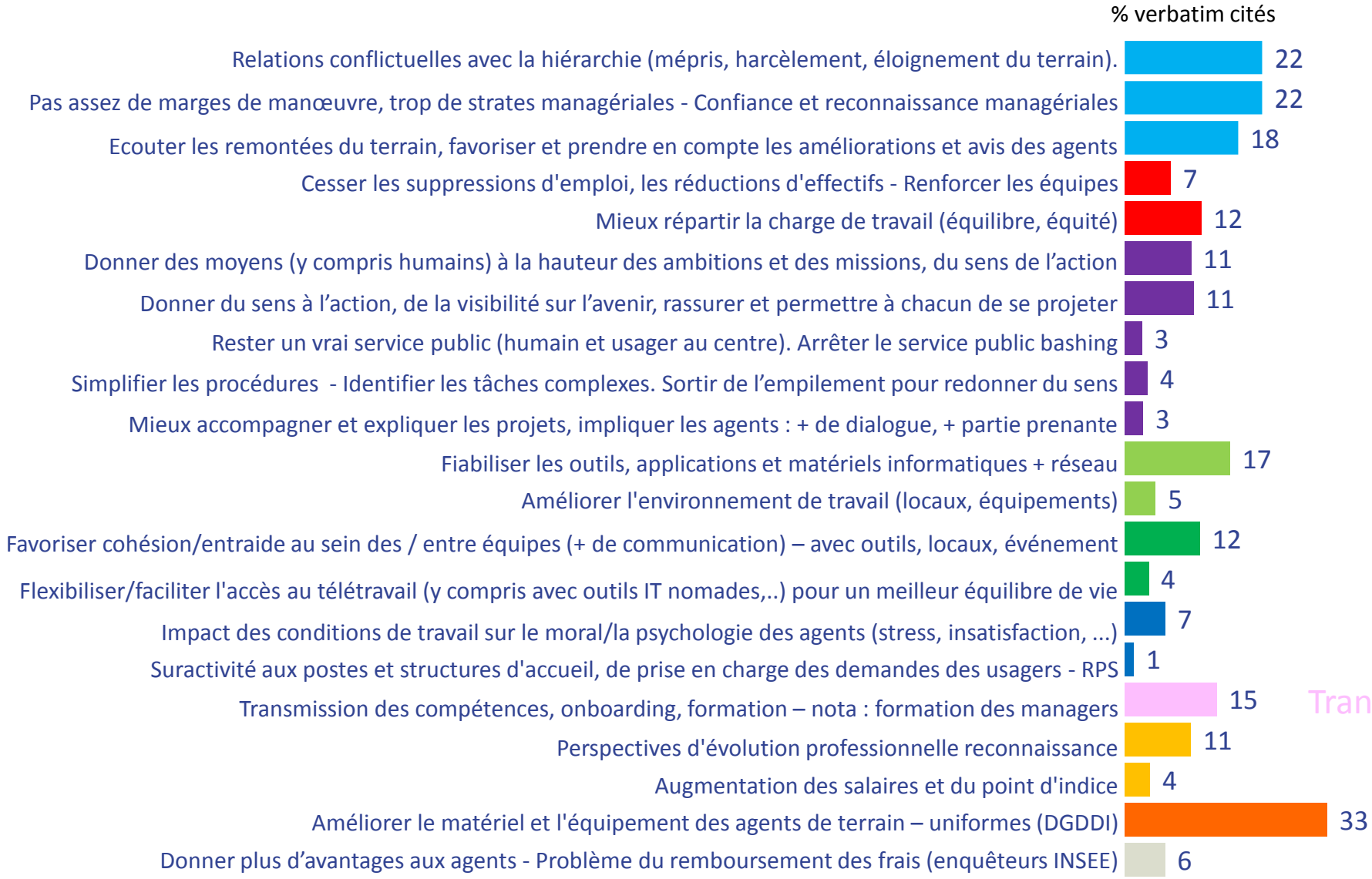


% ST Oui	Matériels et équipements	Habillement	Locaux
	% 2019	% 2019	% 2019
DGDDI	**54**	**22**	**63**
DG - services centraux	70		88
Services déconcentrés	53	22	62
Admin gén et Contrôle OPCO	65		71
Bureau de douane	60		66
Bureau VITI	49		67
Surveillance	37	21	50
BSI	35	14	47
BSE	31	25	44
A/A+	70	42	77
A+	74		77
A (hors A+) Encadrant	71	51	74
B	50	21	60
B Encadrant	39	20	53
C	47	20	57

ST Oui ST Non Ne sait pas

Quelles actions pour améliorer les conditions de travail ?

(Question ouverte, 3286 verbatim)



Faire évoluer le management : 48%

Charge de travail : 18%

Sens et missions : 24%

IT et env. de travail : 19%

Collaboratif & équilibre (outils) : 14%

RPS : 7%

Transmissions des compétences : 15%

Reconnaissance : 13%

Matériel et équipement, uniformes : 33%

Quelles actions pour améliorer les conditions de travail ?

(Question ouverte, 3286 verbatim)

Catégorie	DGDDI	SC - DG	SD	Surveillance	Bureaux	A/A+	A+	A enc (hors A+)	B	C
Faire évoluer le management : proximité, confiance, écoute	**48%**	**26%**	**49%**	**51%**	**48%**	**36%**	**31%**	**36%**	**52%**	**52%**
Relations conflictuelles avec la hiérarchie (mépris, harcèlement, éloignement du terrain)	22%	14%	21%	22%	22%	15%	10%	13%	24%	22%
Pas assez de marges de manœuvre, trop de strates managériales - Confiance et reconnaissance managériales	22%	10%	21%	23%	19%	13%	8%	14%	22%	27%
Ecouter les remontées du terrain, favoriser et prendre en compte les propositions d'amélioration et avis constructifs des agents	18%	7%	18%	20%	16%	14%	15%	14%	20%	15%
Améliorer le matériel et l'équipement des agents de terrain – uniformes (DGDDI)	**31%**	**12%**	**32%**	**43%**	**29%**	**20%**	**20%**	**25%**	**33%**	**36%**
Sens & Missions	**24%**	**21%**	**24%**	**17%**	**28%**	**37%**	**29%**	**41%**	**23%**	**14%**
Donner du sens à l'action, de la visibilité sur l'avenir, rassurer et permettre à chacun de se projeter	11%	12%	10%	6%	14%	18%	15%	20%	9%	6%
Donner des moyens (y compris humains) à la hauteur des ambitions et des missions, du sens de l'action	11%	8%	10%	9%	10%	18%	15%	21%	9%	6%
Simplifier les procédures - Identifier les tâches complexes et chronophages. Sortir de l'empilement pour redonner du sens	4%	1%	4%	3%	3%	5%	1%	6%	4%	1%
Mieux accompagner et expliquer les projets, impliquer les agents : + de dialogue, + partie prenante	3%	2%	3%	1%	4%	4%	2%	3%	3%	2%
Rester un vrai service public (humain et usager au centre). Arrêter le service public bashing	3%	2%	3%	2%	4%	3%	2%	3%	3%	2%
Outils IT / environnement de travail	**19%**	**32%**	**19%**	**19%**	**20%**	**24%**	**35%**	**25%**	**18%**	**17%**
Fiabiliser les outils, applications et matériels informatiques + réseau	17%	25%	16%	16%	16%	20%	31%	20%	15%	14%
Améliorer l'environnement de travail (locaux, équipements)	5%	11%	4%	3%	7%	6%	6%	6%	4%	4%
Charge de travail	**18%**	**20%**	**18%**	**13%**	**21%**	**20%**	**14%**	**21%**	**17%**	**17%**
Mieux répartir la charge de travail (équilibre, équité)	12%	19%	11%	9%	12%	15%	14%	15%	11%	9%
Cesser les suppressions d'emploi, les réductions d'effectifs - Renforcer les équipes	7%	2%	7%	6%	10%	6%	-	7%	7%	8%
+ de collaboratif, + d'équilibre (nota. outils)	**14%**	**38%**	**13%**	**9%**	**15%**	**26%**	**23%**	**22%**	**12%**	**9%**
Favoriser cohésion/entraide au sein des équipes et entre services (+ de communication) – y compris avec outils, locaux, événement adaptés	12%	21%	11%	8%	13%	18%	14%	16%	10%	9%
Flexibiliser/faciliter l'accès au télétravail (y compris avec outils IT nomades,..) pour un meilleur équilibre de vie	4%	20%	3%	1%	3%	10%	9%	8%	2%	1%
Transmission des compétences, onboarding, formation – nota : formation des managers	**14%**	**13%**	**14%**	**13%**	**16%**	**17%**	**11%**	**18%**	**15%**	**9%**
Reconnaître	**13%**	**10%**	**13%**	**12%**	**13%**	**14%**	**7%**	**14%**	**12%**	**14%**
Perspectives d'évolution professionnelle reconnaissance	11%	9%	10%	9%	9%	12%	7%	12%	9%	10%
Augmentation des salaires et du point d'indice	4%	2%	4%	4%	5%	3%	-	3%	4%	5%
RPS	**7%**	**8%**	**7%**	**5%**	**9%**	**9%**	**10%**	**9%**	**7%**	**6%**
Impact des conditions de travail sur le moral/la psychologie des agents (stress, insatisfaction, lassitude, démotivation...)	7%	7%	6%	4%	7%	8%	10%	8%	6%	4%
Suractivité aux postes et structures d'accueil, de prise en charge des demandes des usagers - RPS	1%	1%	1%	1%	2%	1%	-	1%	1%	2%
Donner plus d'avantages aux agents - Problème du remboursement des frais (enquêteurs INSEE) - Assouplir les règles	**6%**	**8%**	**6%**	**7%**	**5%**	**8%**	**10%**	**6%**	**7%**	**4%**

Faire évoluer le management (proximité, confiance, écoute) (48% des verbatim cités - extraits)

- Les "managers" doivent redevenir des chefs de service humains et se rappeler qu'ils n'ont pas en face d'eux des machines à faire du rendement mais qui ont une mission de service public. Ils doivent également prendre leurs responsabilités et ne plus être ce qu'ils sont devenus : des passeurs de dossiers qui ne veulent pas d'ennuis. Gérer de l'humain n'est certes pas chose aisée mais ne pas aggraver des situations personnelles pas toujours faciles se combinant avec une activité professionnelle parfois rude psychologiquement est important. Leurs prédécesseurs arrivaient à le faire autrefois. Avant, nous avions confiance en nos chefs de service.
- Un objectif clair et sans pièges ou non-dits de la part de la DG serait le bienvenu ainsi qu'un encadrement plus ouvert au principe de réalité !
- Les managers devraient créer un esprit d'équipe dans leur service.
- J'ai connu une époque où les chefs divisionnaires et leur adjoints étaient 'humains", nous faisaient confiance dans la procédure et quand ils se déplaçaient à la brigade, c'était pour nous féliciter chaleureusement d'un gros contentieux, partageant un petit moment de convivialité avec les agents. Et, si un agent effectuait une erreur, on l'écoutait et on lui réexpliquait calmement la réglementation : la prévention plutôt que la sanction ; le dialogue plutôt que le mépris.
- Améliorer l'écoute des managers qui font tous de leur carrière une priorité au détriment du bon fonctionnement de leur service. Chacun ne fait que passer, utilisant chaque poste occupé comme un tremplin, au lieu de s'investir et de s'impliquer pleinement....les managers ferment les yeux sur les problèmes, choisissent délibérément de ne pas les traiter....
- Soutenir les agents lorsqu'ils sont mis en porte à faux par les usagers!
- Une meilleure communication de la hiérarchie vis à vis des agents. Un réel intérêt pour les agents.
- Donner des marges de manœuvre aux responsables sur le terrain, desserrer le carcan qui pèse sur les responsables de premier niveau.
- Une plus grande écoute et prise en compte des réflexions des agents. Un peu plus d'humanité des managers vis à vis de leurs collaborateurs. Une hiérarchie plus soucieuse de l'intérêt commun que de l'intérêt personnel.
- Il faudrait une meilleure définition des missions mais aussi un meilleur soutien et une meilleure implication de la hiérarchie afin que les règles soient les mêmes pour tous.
- Développer la confiance envers les subordonnés, l'autonomie, la valorisation du travail accompli...
- Mieux autonomiser les agents, leur laisser plus d'initiatives dans le travail notamment dans les contrôles (les systèmes de Pronat; Proreg; Crilocs par exemple sont des destructeurs de motivation et donc inefficaces). Moins infantiliser les agents en leur faisant davantage confiance. Leur permettre plus de libertés professionnelles dans les méthodes. Une seule façon de faire est sclérosant.
- Redonner de l'autonomie aux équipes afin d'inverser la tendance actuelle de management hiérarchique "autoritaire".
- Prendre en compte les réflexions, propositions et revendications des agents de terrain, les considérer et non pas les dénigrer en les déjugeant.

Equipements, habillement, locaux, des irritants largement évoqués dans les verbatim sur les conditions de travail (33% des verbatim cités - Extraits)

- Lors des commandes des effets vestimentaires, qu'ils soient distribués plus rapidement aux agents (attendre minimum un an et demi pour obtenir des effets vestimentaires de la douane reste inadmissible).
- Penser aux locaux des agents qu'ils respectent les conditions d'hygiène et de sécurité.
- Rénover plus rapidement le parc automobile en surveillance, avec des véhicules sérigraphiés mieux équipés (LAPI embarqué, radios performantes, coffres armes pour HK, taille habitacle et moteur adaptés aux missions et au volume transporté (agents, matériel etc...)).
- S'assurer, en consultant les agents de terrain brigade par brigade, que les locaux sont adaptés aux effectifs (taille et nombre de vestiaires), aux missions (salles de retenue conformes, parc informatique adapté, serveur d'impression couleur, taille du garage) et aux contraintes (local social, cuisine, sanitaires avec douches). Et bien entendu, lancer les actions de mises à niveau si nécessaire.
- Permettre, au travers d'un abondement de crédits, aux brigades de s'équiper en outillage (1 caisse à outil par véhicule, perceuse sans fil, démonte puits de jauge), en matériel de contrôle (tri-flash, lumières portatives type mât avec spots LED pour les contrôles de nuit en zone sombre).
- Des locaux plus sécurisés : un carnet d'habillement plus fourni (pas assez de possibilités de se fournir en équipements professionnels)
- Toutes les brigades ne sont pas dotées de véhicules en bon état, il en va de la sécurité des agents!
- Dotation des agents des bureaux d'équipements spécifiques selon leur affectation à l'instar du carnet d'habillement de la surveillance, afin d'avoir des tenues appropriées pour effectuer des contrôles salissants ou dans des conditions difficiles de froid.
- Améliorer les dotations en matériel (réduire les délais de réception des équipements, intégrer dans le carnet à point les housses de gilets pare-balle).
- Possibilités d'aller plus régulièrement au stand de tir. Déployer les tablettes dans les véhicules avec accès à tous les fichiers et les portiques LAPI qui les concernent et supprimer les CODT et donner au CLS-DNRED les missions de transmission d'informations. Adapter les moyens matériels (véhicules) aux trafics... et penser à transformer radicalement les procédures afin d'être plus sur le terrain. Cela permettra d'améliorer les conditions de travail, car il n'est pas tolérable de devoir passer 24h à la brigade pour une procédure, ce qui provoque des conséquences sur la santé des agents).
- Offrir des locaux dignes. Offrir du matériel adéquat et récent (véhicules, EPI) pour la surveillance (gilet tactique et gilet pare balle).
- Des moyens de communication radio entre agents de la surveillance (motards entre eux, motards/piétons) qui leur permettent d'exercer leurs contrôles en toute sécurité.
- Une meilleure qualité des équipements vestimentaires, des effets à la bonne taille, des chaussures résistantes (avec une semelle qui ne se décolle pas au bout de 15 services).

Sens et mission (24% des verbatim cités - Extraits)

- Redonner du sens aux missions notamment en sortant d'une logique uniquement budgétaire
- Redonner du sens à son travail, ce qui passe par un effort pédagogique sur le bien fondé des missions des services et des fonctions de chacun. Faire plus de place à l'initiative Ne pas juger uniquement le travail sous l'aune de la performance (quantité, rentabilité...) mais aussi en termes qualitatifs.
- Ne plus subir une gestion pilotée par des indicateurs quantitatifs décorrélés du métier, mais définir de VRAIS stratégies métier.
- Ne plus considérer que les tâches effectuées par les agents se réduisent à des cases à cocher (exemple des grilles d'autocontrôle, particulièrement dévalorisantes et démoralisantes). Cesser le délire des indicateurs et objectifs qui nous donnent un état d'esprit de vendeurs de voitures.
- Donner de l'avenir de la douane une vision claire, pérenniser ses missions de service public car elles ont une importance essentielle et la douane ne démérite pas dans leur accomplissement malgré un contexte souvent difficile, lui donner les moyens matériels et humains de travailler efficacement et dans de bonnes conditions au service de l'intérêt général.
- Eviter l'empilement des réformes et la multiplication des priorités.

Redonner du sens à l'action de la DGDDI, en conformité avec les valeurs de service public.

- Arrêter la courses aux statistiques et au chiffre qui n'ont aucun sens
- Donner aux agents une ligne de conduite claire et sur le long terme pour exercer les missions de façon sereine au sein de la maison Douane.
- Avoir une meilleure lisibilité sur l'avenir de la DGGDI suite aux réformes en cours. Espérer un vrai soutien et un accompagnement
- Directives claires --> vision à long terme = sérénité.
- Pourquoi ne pas assurer les agents de l'avenir et des conditions de leur mission plutôt que par le chambardement perpétuel des plans pluriannuels et des réformes dictées par l'idéologie et l'électoralisme. Les agents réclament seulement et à juste titre une vision à long terme, de la transparence et de la sérénité. Personne ne comprend les efforts des exécutifs successifs pour démanteler l'une des administrations les plus efficaces au monde selon l'OCDE et particulièrement la Douane et ses performances.
- Il faudrait que la DG soit plus transparente sur les évolutions du réseau, évolutions qu'elle connaît mais ne diffuse pas, ou pas rapidement.
- Redonner du sens au métier.

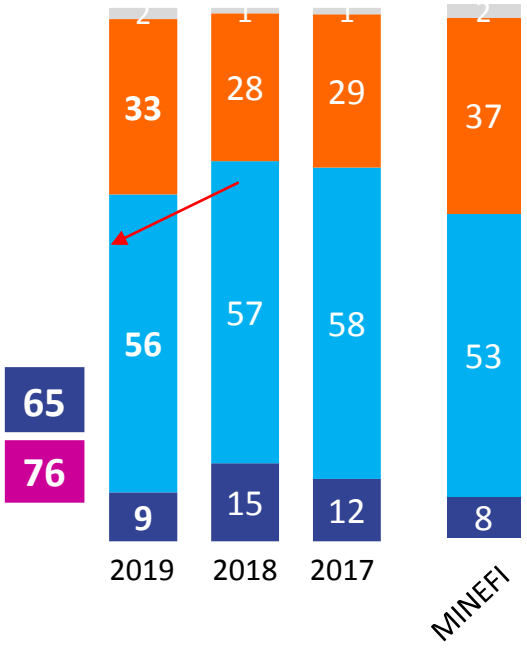
6.

DÉVELOPPEMENT

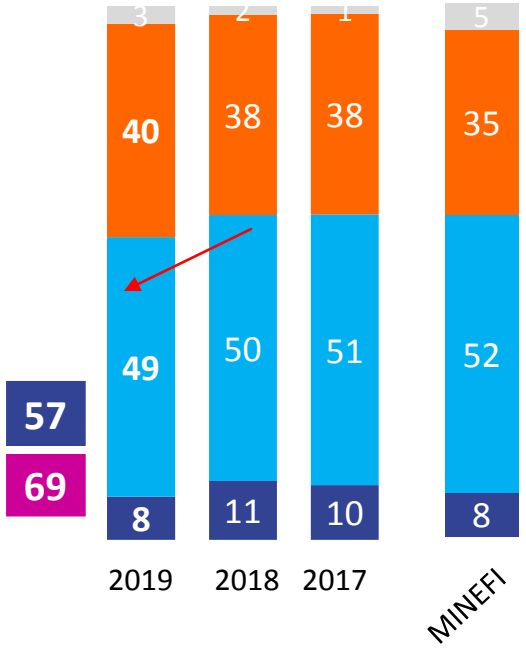
Accomplissement, reconnaissance et évolution

Contenu du travail et formation : des basiques fragilisés

Je suis satisfait(e) du contenu de mon travail (%)



Je suis satisfait(e) des possibilités de formation (%)



% Satisfait	Contenu de mon travail		Possibilités de formation	
	% 2019	vs 2018	% 2019	vs 2018
DGDDI	**65**	**-6**	**57**	**-4**
DG - services centraux	69	-10	71	+4
Services déconcentrés	65	-6	56	-4
Admin gén et Contrôle OPCO	66	-4	58	-4
Bureau de douane	61	-4	55	-6
Bureau VITI	52	-2	50	-4
Surveillance	63	-8	53	-6
BSI	64	-8	51	-9
BSE	63	-7	55	-3
A/A+	69	-8	66	-4
A+	81	-10	67	-7
A (hors A+) Encadrant	68	-10	67	-6
B	62	-6	54	-4
B Encadrant	60	-10	53	-2
C	66	-5	54	-5
Encadrant moins de 5 p.	64	-9	54	-3
Encadrant de 5 à 10 p.	64	-6	58	-3
Encadrant de 11 à 50 p.	68	-8	62	-5
Encadrant plus de 50 p.	76	-12	76	+2

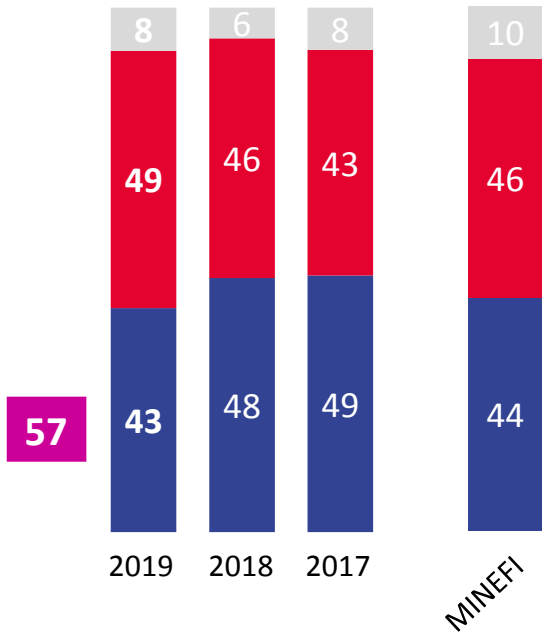
X RED benchmark X ST d'accord

Tout à fait d'accord Plutôt d'accord Pas d'accord Ne sait pas

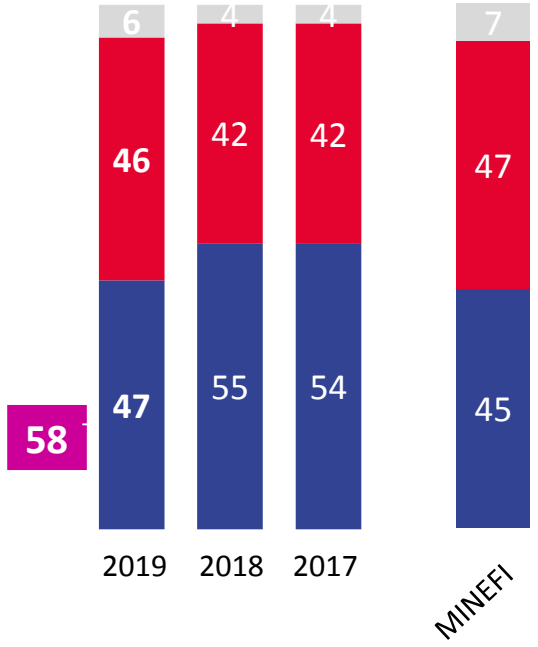
≥ 5 points vs 2018 ≤ 5 points vs 2018

Développement des compétences et feed back : des retraits significatifs vs. 2018 dans l'évaluation des managers

Mon manager s'investit dans le développement de mes compétences (%)



Mon manager me dit régulièrement ce qu'il pense de la qualité et de l'efficacité de mon travail (%)



% D'accord	Développement de mes compétences		Retour régulier du manager	
	%2019	vs 2018	%2019	vs 2018
DGDDI	**43**	**-6**	**47**	**-7**
DG - services centraux	48	-3	58	+2
Services déconcentrés	43	-6	47	-7
Admin gén et Contrôle OPCO	45	-4	49	-7
Bureau de douane	44	-3	46	-7
Bureau VITI	39	-6	39	-9
Surveillance	39	-8	44	-9
BSI	38	-9	45	-8
BSE	39	-5	41	-10
A/A+	47	-7	55	-7
A+	54	-12	64	-2
A (hors A+) Encadrant	48	-6	59	-4
B	39	-7	46	-7
B Encadrant	38	-8	47	-8
C	44	-4	45	-7

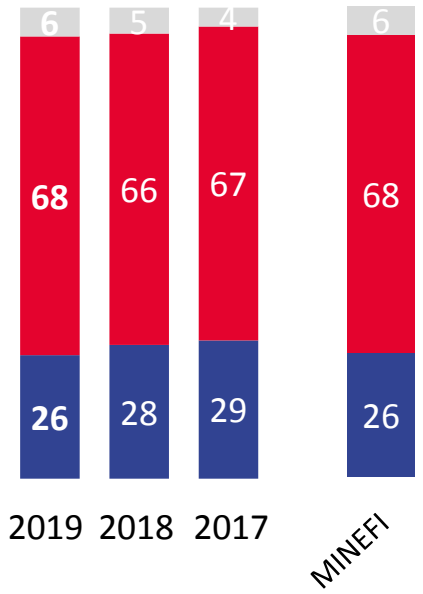
X RED benchmark

ST D'accord ST Pas d'accord Ne sait pas

≥ 5 points vs 2018 ≤ 5 points vs 2018

Accompagnement dans le parcours professionnel toujours perçu comme insuffisant

Je me sens accompagné(e) dans mon parcours professionnel (%)

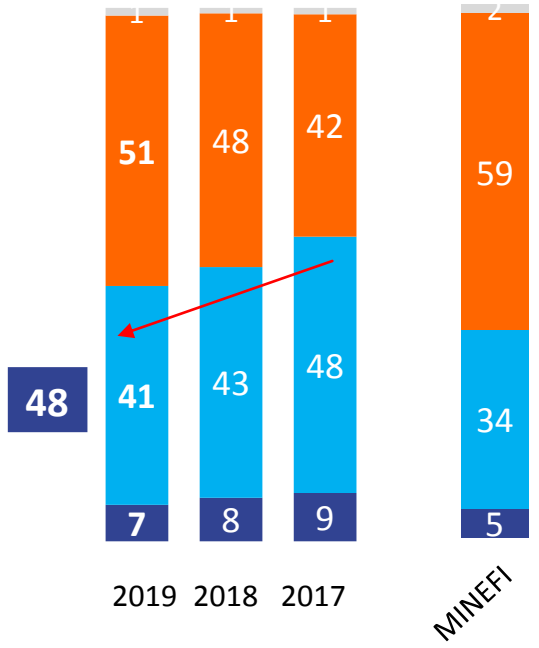


% ST Oui	Accompagnement parcours professionnel	
	% 2019	vs 2018
DGDDI	26	-2
DG - services centraux	32	+7
Services déconcentrés	26	-3
Admin gén et Contrôle OPCO	27	=
Bureau de douane	26	+3
Bureau VITI	15	-3
Surveillance	24	-6
BSI	25	-6
BSE	23	-4
A/A+	26	-3
A+	32	-7
A (hors A+) Encadrant	26	-5
B	22	-2
B Encadrant	21	-5
C	31	-2
Encadrant moins de 5 p.	20	-6
Encadrant de 5 à 10 p.	22	-7
Encadrant de 11 à 50 p.	26	-1
Encadrant plus de 50 p.	29	-8

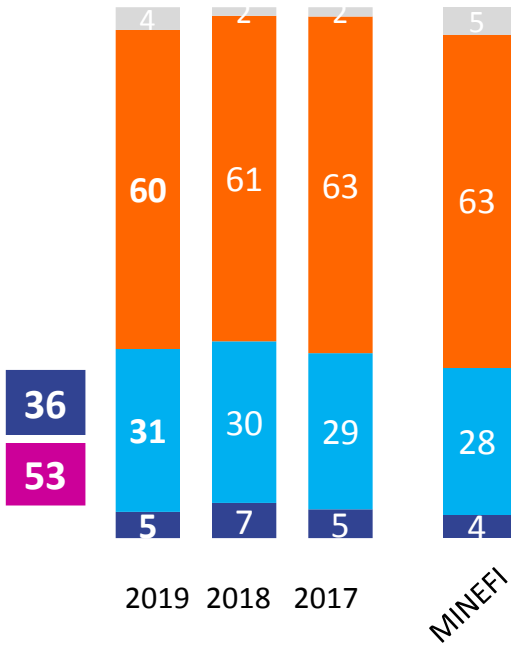
ST Oui ST Non Ne sait pas

Reconnaissance et avancement : une attente forte des agents

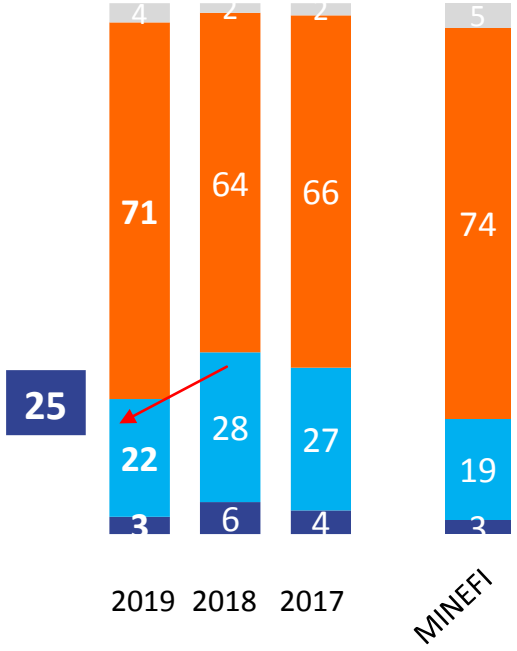
Je suis satisfait de ma rémunération (%)



Je me sens reconnu et valorisé dans mon travail (%)



Je suis satisfait(e) des possibilités d'avancement, de promotion (%)



X RED benchmark X ST d'accord

Tout à fait d'accord Plutôt d'accord Pas d'accord Ne sait pas

Reconnaissance et avancement – les surveillances et VITI plus critiques

% Satisfait	Je suis satisfait(e) de ma rémunération		Je me sens reconnu(e) et valorisé(e) dans mon travail		Je suis satisfait(e) des possibilités d'avancement, de promotion	
	% 2019	vs 2018	% 2019	vs 2018	% 2019	vs 2018
DGDDI	**48**	**-4**	**36**	**-1**	**25**	**-9**
DG - services centraux	66	-2	52	=	31	-10
Services déconcentrés	47	-3	35	-1	25	-9
Admin gén et Contrôle OPCO	53	-2	40	-1	26	-6
Bureau de douane	46	-1	34	=	24	-4
Bureau VITI	33	-2	27	-2	13	-6
Surveillance	39	-7	29	-3	24	-11
BSI	34	-8	25	-4	25	-12
BSE	37	-8	30	+2	22	-11
A/A+	69	-5	48	-2	35	-13
A+	79	-8	64	-9	57	-21
A (hors A+) Encadrant	67	-4	49	-2	38	-13
B	42	-6	31	-1	22	-7
B Encadrant	37	-8	27	=	21	-9
C	41	=	33	-1	23	-8
Encadrant moins de 5 p.	49	-10	34	-2	24	-10
Encadrant de 5 à 10 p.	52	-5	38	+4	29	-10
Encadrant de 11 à 50 p.	52	-3	42	+1	32	-8
Encadrant plus de 50 p.	73	+4	58	+3	50	-15

≥ 5 points vs 2018 ≤ 5 points vs 2018

7.

PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS

Dynamique et état d'esprit des agents

- L'enquête s'est déroulée dans les semaines qui ont précédé et sur **les premières semaines du mouvement social contre la réforme des retraites.** Ce contexte social agité influe évidemment sur l'état d'esprit des agents : **50%** des agents de la DGDDI déclarent ainsi que les agents autour d'eux **sont davantage prêts à participer à des actions revendicatives**, un résultat en forte hausse vs. 2018 (+ 21 points) et qui se rapproche pour la Direction du niveau déclaré au moment des mouvements contre le projet de stratégie de la Douanes de 2014.
- Cela étant, cette concordance des temps entre l'enquête et les grèves de Décembre ne peut suffire à expliquer les reculs dans les résultats de la Direction sur cette vague 2019 : le sujet des retraites est ainsi peu présent des verbatim, ne constituant pas le centre de leurs préoccupations. Tout au plus, le mouvement social vient **catalyser des difficultés internes déjà présentes**. L'un des premiers sujets sur la question ouverte relative au modes de fonctionnement est ainsi **l'inquiétude relative à l'avenir de la DGDDI** : ils évoquent le transfert des missions fiscales et le rapport Gardette, l'impact du Brexit, la concordance entre les missions et les moyens, la loi ESSOC et ses conséquences, ...
  - **Le rythme des changements est perçu en accélération forte** : 60% des agents déclarent ainsi qu'il est « trop rapide », en progression de 14 points sur les deux dernières années. Ce sentiment d'accélération est visible partout sur la Direction mais il est plus fort encore à la Surveillance, sur la Sous Direction COMINT et dans certaines DI suggérant au moins pour partie un effet Brexit.
  - Les agents font part de leur **rejet des orientations actuelles de la Direction : 84%** estiment que la DGDDI n'évolue pas dans le bon sens (+18 points vs. 2018). Ce sentiment est unanime sur la Direction. **Les A+ et les grands encadrants** (+ de 50 personnes) qui étaient jusque là partagés sur la vision de l'avenir de la Direction sont à présent eux aussi **très majoritairement négatifs** : 73% des A+ (+ 38 points vs. 2018) et 77% des encadrant de plus de 50 personnes (+ 35 points vs. 2018) jugent que la Direction n'évolue pas dans le bon sens.
  - A un niveau plus individuel, seuls **21% des agents de la DGDDI se disent optimistes pour leur avenir au sein de la Direction**. Un résultat en recul de 17 points en 2 ans.
  - La **motivation est elle aussi fragilisée** : 51% des agents déclarant à présent qu'elle 'diminue' (+ 6 points vs. 2018).

Fragilisation des managers dans leurs différents rôles

- Une première explication peut tenir à un **manque d'information sur les projets et changements**. L'importance des verbatim remontant l'inquiétude des agents sur l'avenir suggère une attente de clarification, de visibilité sur l'avenir de la Direction, de sens aussi. Or aujourd'hui :
  - **Les agents de la DGDDI ne se sentent pas suffisamment informés** (41% de réponses positives, en recul de 12 points sur 4 ans) sur les projets et réformes.
  - L'information qu'ils reçoivent **n'est pas portée par leur manager** mais soit par l'intranet soit par les OS qui sont vues par 71% des agents comme une source d'information intéressante aujourd'hui (+11 points en 2 ans).
  - De fait **les managers ne se sentent pas suffisamment informés eux mêmes** : le sentiment d'information décroît chez les A+ et 'grands encadrants' (69% et 60%, -9 points en un an pour tous les deux), et l'encadrement intermédiaire (A, moins de 50 personnes) n'est pas mieux informé que les équipes qu'il encadre : sans doute ne se sent-il donc pas en mesure de relayer les informations, d'expliquer, de rassurer les agents.
- De façon plus générale, les managers apparaissent comme fragilisés dans leur rôle sur cette vague :
  - Ils sont – au même niveau que les années précédentes – soumis à **un stress plus élevé que la moyenne des agents** de la Direction (note moyenne des managers autour de 7/10, plus de 45% donnant une note de 8 à 10). Ils continuent de jouer un rôle d'amortisseur des changements et difficultés mais avec plus de difficultés.
  - Ainsi, les **évaluations positives sur leur action sont toutes en recul vs 2018** : moins 3 points sur l'organisation du travail (52% de réponses positives), - 4 points sur la prise en compte des avis et suggestions (56% positif), -10 points sur l'ouverture au changement et aux nouvelles méthodes de travail (55% positif), -5 points sur le développement des compétences (43% positif) et -8 points sur le retour régulier aux équipes (47% positif).
  - Les managers intermédiaires **apparaissent eux mêmes plus critiques sur ces items mais aussi sur la charge, l'équilibre vie privée / vie professionnelle et le contenu de leur travail.** Ils soulignent dans leurs verbatim l'attente de plus de confiance, d'autonomie, de marges de manœuvre, de collaboration.

Des modes de fonctionnement questionnés par des agents à la recherche de sens

- Mais les difficultés perçues vont au delà d'un avenir flou, les résultats de cette vague 2020 laissent à penser à une fragilisation plus profonde de la relation au travail des agents. Depuis trois années, leur perception des modes de fonctionnement de leurs services se fait chaque année plus critique : 57% aujourd'hui estiment qu'on travaille efficacement (-7 points en 3 ans). Derrière cette baisse, deux facteurs majeurs :
  - La difficulté à gérer l'intensification de la charge de travail (c'est notamment le cas de la Surveillance sur cette vague).
  - Mais aussi un questionnement plus profond sur le sens de leur action, de leurs missions : 57% seulement ont le sentiment que les missions et responsabilités sont bien définies (un résultat en recul de 8 points sur 2 ans) , 24% citent cette quête de sens dans les verbatim sur l'amélioration des conditions de travail, et pour les modes de fonctionnement 35% invoquent les difficultés de qualité de service et l'impact de la législation / des organisations et réglementations toujours plus complexes à leurs yeux sur la qualité de leur travail et le sens de leur action.
  - Ils signalent aussi un manque de soutien du réseau (la Direction Générale n'est perçu comme un soutien suffisant au réseau que par 15% des agents).
- Ces difficultés rejaillissent aujourd'hui sur leur satisfaction quant au contenu de leur travail, l'un des basiques de leur motivation et leur engagement quotidien : 65% seulement des agents de la DGDDI se déclarent ainsi satisfaits du contenu de leur travail, soit 7 points de moins qu'en 2018.
- Ils peinent à se projeter dans l'avenir, ne se sentent pas reconnus et valorisés à la hauteur de leur investissement.

La qualité de vie au travail : focus sur des irritants clés pour des agents qui attendent respect et considération

- Pour finir, on soulignera une particularité toujours forte de la DGDDI autour des conditions de travail :
  - Sujet sensible depuis plusieurs années (l'indice de qualité de vie au travail s'est fragilisé aux Douanes sur les 5 dernières années), il est plus que jamais **un irritant aux yeux des agents**. Les locaux, les uniformes, les véhicules, les équipements informatiques sont parmi les premiers sujets remontés dans les verbatim relatifs aux conditions de travail.
  - La Surveillance est toujours le corps de métier le plus critique sur l'ensemble de ces points (et cela malgré des progrès noté sur l'informatique)
  - Le programme d'action de la Direction sur le sujet demeure un point essentiel pour 2020 : réduire les irritants, faire preuve d'attention au quotidien aux problèmes et conditions d'exercice des agents est un des leviers de la reconstruction d'une relation de confiance avec eux.