



## Compte-rendu du CTSD DI Nouvelle Aquitaine du 21/05/2019

A l'ouverture de la séance, la CFDT a évoqué le conflit social qui vient de s'achever, atypique par sa durée, ses actions, sa dureté et les traces de défiance qu'il laissera dans la relation agents-administration. Nos élus ont rappelé que la signature du protocole par toutes les OS a permis la sortie de crise avec des avancées pour tous les agents, même si l'accord obtenu n'est bien sûr pas totalement satisfaisant. La CFDT et les autres OS ont mis enfin l'accent sur la demande d'abandon des procédures disciplinaires, qui sont à classer sans suite pour des actions menées dans le cadre d'un conflit social. La CFDT a rappelé la situation inquiétante du climat social dans notre administration et exprimé ses craintes concernant les chantiers de modernisation engagés et les économies d'emplois qui y semblent d'ores-et-déjà associées. Nos élus ont rappelé la nécessité pour notre administration d'assurer le « SAV » du service public auprès des usagers, notamment pour l'utilisation d'applications informatiques qu'ils n'ont pas demandées.

Le DI dans sa réponse a tenu à affirmer que le ministère voulait apporter une réponse rapide au conflit pour empêcher les dérives et exprimé la crainte que ce conflit n'emporte des conséquences en termes de missions pour la douane, notamment concernant la sûreté. Le DI a précisé avoir demandé la décote de services pour empêcher que les pouvoirs douaniers soient utilisés dans le cadre du conflit social. Il a marqué sa nette désapprobation concernant la grève du contentieux car la douane a une mission de protection du citoyen. Le DI enfin a rappelé qu'en Nouvelle Aquitaine aucun dossier disciplinaire n'avait été ouvert dans le cadre du conflit social et a exprimé le souhait d'un retour à la normale, qu'il a mis en œuvre pour sa part par l'arrêt des ordres prescrits dès le 17 mai au soir. Le DI s'est interrogé sur le rôle des OS, qui ne doivent pas seulement organiser le conflit social mais accompagner la reprise du travail à l'issue.

La CFDT a rappelé qu'avant le conflit la situation était très dégradée en douane suite aux suppressions de postes, à l'augmentation de la charge de travail, aux incertitudes sur l'avenir de notre administration, de nos missions et de nos emplois. C'est l'absence de réponse de l'administration et du gouvernement qui a conduit à la crise, dont le Brexit n'a été que l'élément déclencheur. Si les OS ont été des éléments modérateurs par leur rôle dans la négociation, il semble parfois malheureusement nécessaire qu'il y ait quelques actions fortes ou même des débordements pour se faire entendre par les institutions. Donc la responsabilité de la dureté du conflit se situe du côté de l'administration qui n'a pas apporté de solutions satisfaisantes et a joué le pourrissement. La sortie de crise ne passe donc pas par un retour au statu quo mais par une réelle évolution.

Le DI indique comprendre qu'il faille une période pour « digérer » le conflit mais souhaite une reprise du dialogue entre la hiérarchie et les agents et un retour à la normale de l'activité contentieuse.

Les OS rappellent que leur présence au CTSD est bien le signe d'un retour à la normale mais qu'il faudra du temps pour cicatriser et que c'est l'évolution de la situation réelle de notre administration qui sera déterminante pour l'avenir du climat social en douane.

p.2 EMCAT à Bayonne BSI (SU)

p.2 Bilan DI 2018

p.4 Bilan FP DI 2018 et PIF 2019

p. 5 Déploiement du SIRM (SU)

p. 7 Cellule qualité et contrôle interne (CSRH)

p. 7 Résultats de l'observatoire interne

p. 8 Questions diverses

## ORDRE DU JOUR

### 1) Transformation d'un emploi de piéton en EMCAT à la BSI de Bayonne (vote)

#### Pourquoi Bayonne et pas Hendaye ?

Le DI indique avoir, après consultation de l'encadrement, choisi Bayonne car sa position géographique plus centrale permettra des déplacements vers les autres unités de la DR de Bayonne (sauf PAU trop éloignée), tout en restant pertinente car assez proche de la frontière. Pour lui, le EMCAT est un moyen supplémentaire pour que Bayonne ait des résultats plus réguliers en matière de tabacs. La date de l'arrivée de l'EMCAT n'est pas encore connue mais se fera dès que possible en fonction des dates de formation, quitte à avoir un surnombre qui sera vite résorbé.

La CFDT fait remarquer que l'arrivée d'un spécialiste en supprimant un poste d'agent dans une brigade qui travaille aussi en PPF, n'est pas neutre dans la cote de service de l'unité. La CFDT indique que la volonté de l'administration de ne pas dépasser un effectif de 35 agents (ce qui impliquerait le passage de moyenne à grande unité avec des incidences en termes de commandement), revient à diminuer l'effectif de Bayonne, puisque l'EMCAT ne travaillera pas exclusivement avec cette brigade.

Toutes les OS s'abstiennent au moment du vote : si la création d'un poste d'EMCAT est positive dans une brigade et pour une direction, les OS ne peuvent approuver la suppression d'un effectif piéton, qui privera la BSI de Bayonne d'une partie de son effectif.

### 2) Présentation du bilan interrégional 2018 (pas de vote)

L'administration a intégré dans le bilan 2018 les éléments de contexte concernant la région Nouvelle Aquitaine qui avaient été réclamés par les OS l'année précédente. Ce bilan n'a pas été présenté à la presse en raison du conflit social.

Le DI souligne des résultats intéressants et estimables qui sont le fruit du travail des agents et des services, mais évoque des problèmes structurels et le risque de voir ces résultats décliner. 2018 a été une très bonne année pour les stupéfiants (notamment sur le vecteur ferroviaire) et aussi en tabac avec des affaires importantes. Les unités qui assurent les contrôles en PPF font elles aussi des affaires sur le temps disponible hors PPF. Les sommes recouvrées en 2018 s'élèvent à 6,3 milliards d'euros.

Les OS font des remarques sur les moyens mis à la disposition des agents pour travailler et sur les difficultés liées aux évolutions réglementaires ou procédurales récentes.

Le DI se dit preneur d'une liste des demandes sur les conditions de travail pour faire remonter à la DG.

La CFDT souligne que la présentation des résultats est traditionnellement toujours centrée sur les piliers de la LCF et ne montre pas assez les résultats et les actions des services AG et OP/CO. Nos élus soulignent que l'amélioration des conditions de travail passe aussi par la résolution des questions immobilières, comme le relogement de nombreux services et rappelle que le Brexit posera lui aussi des problèmes immobiliers avec le développement de vacances longues liées aux nouvelles missions PPF, dans des locaux qui n'ont pas été prévus pour ça.

Toutes les OS s'inquiètent des effets de la loi ESSOC sur les résultats et le travail des agents, ainsi que des réformes structurelles en cours ou à venir (DCN, dématérialisations en VITI, etc.) augurant sans doute des

baisses d'effectifs à venir. Les OS dénoncent les moyens informatiques et humains qui ne suivent pas (CRPC CO, SRE, Télétravail).

Le DI indique vouloir renforcer les contrôles (OP/CO, Viti, fiscalité) au fur et à mesure que la partie gestion prend(ra) moins d'importance et de temps. Il est nécessaire selon lui de mettre en place des méthodes de contrôle, des effectifs, notamment dans les SRE qui ont vocation à être développés. Pour le SRE de Bordeaux, le DI indique qu'il y aura une arrivée en septembre et peut-être une autre arrivée au 2<sup>ème</sup> tour.

**La CFDT rappelle que la réalité n'est pas le passage d'une activité « 100% gestion » à une activité « 100% contrôle » car par exemple en VITI, les services dits « de gestion » font en réalité déjà du contrôle sur pièces, même s'il n'est pas toujours valorisé au travers des outils à notre disposition et car certaines tâches de gestion perdureront au-delà des dématérialisations en cours. L'hypothèse posée par l'administration d'un gain supposé de 15 mn par DRM en Viti/CI grâce à la dématérialisation est à mettre en parallèle avec la réalité du service. La charge de travail restante à terme montrera que cette hypothèse chiffrée est insuffisante, ce qui ne permettra pas les « économies d'emplois » annoncées. La mise en place de nouvelles méthodes de travail passe notamment par l'appropriation des outils existants, la valorisation des contrôles déjà effectués et la dotation rapide en matériels adaptés, comme par exemple des doubles-écrans dans un premier temps au moins pour les agents appelés à contrôler les déclarations mensuelles des opérateurs VITI/CI. L'évolution des méthodes de travail peut commencer à être mise en place dès maintenant sur les opérateurs déjà télédéclarants, sachant toutefois que le processus de passage à la dématérialisation et d'accompagnement prendra encore de nombreux mois.**

Le DI confirme vouloir mettre en place davantage de contrôle et reconnaît la nécessité d'un accompagnement et d'une assistance aux usagers et souhaite mettre en place des mesures pour accélérer le passage à la déclaration en ligne. Ces questions seront soulevées lors du séminaire Viti/CI prévu le 23/05/2019.

Pour le DI, le bilan des indicateurs pour 2018 est bon (sauf pour le F1 montant des droits et taxes redressés), bilan qui doit être consolidé par plus d'efficacité mais pas forcément par davantage de contrôle. Il rappelle néanmoins que le nombre de contrôles est très inégalement réparti selon les services.

Les OS font remarquer que les services ne peuvent pas tout faire en même temps, contrôler, gérer, consolider mettre en place le code des douanes de l'Union, accompagner les dématérialisations, etc.

**La CFDT fait remarquer que les indicateurs ont des effets pervers, avec une stratégie de remplissage des indicateurs pour lisser les résultats dans le temps ou en multipliant les « petits » contrôles pour faire nombre (cf. BANACO). Nos élus soulignent en outre le contexte défavorable au contrôle (DCN qui vide le « vivier » à contrôler, loi ESSOC, changements règlementaires qui suppriment les « angles d'attaque » en CI/VITI, difficultés d'accès à la réglementation, etc.). La CFDT rappelle le manque de directives nationales et locales concrètes pour les services de contrôles, dans la conduite de ceux-ci comme d'ailleurs dans l'utilisation des applications informatiques dédiées.**

Le DI indique travailler sur l'organisation des contrôles en matière OPCO (travail des superviseurs, veille écran, etc.), Viti et SRE. En VITI, c'est une évolution métier suite à une diminution des tâches de gestion, donc pas d'emploi supprimés mais une réaffectation de 15 emplois aux tâches de contrôle pour l'ensemble de la DI, « tant que les emplois lui sont laissés ».

Interpellé par les OS au sujet du bureau de Bassens dans le cadre de l'interrégionalisation de la fiscalité énergétique à effectifs réduits, le DI indique que suite au ralentissement du processus de transfert (dû à l'action des OS et en particulier de la CFDT), l'interrégionalisation intervient alors que le charge de travail s'est stabilisée, d'où des effectifs plus faibles !!!

Les OS rappellent les risques psycho-sociaux encourus par les agents concernés.

Pour la surveillance, le DI mentionne que l'activité de contrôle est remarquable, Limoges se distinguant particulièrement. L'implantation de nouveaux LAPI et le déplacement de l'existant permettra d'éviter le repérage par les fraudeurs et la mise en place d'itinéraires de contournement par ces derniers.

Les OS font remarquer que la façade atlantique est devenue une passoire et que la hausse des saisies n'est que le révélateur d'une hausse des trafics.

En ce qui concerne le **contrôle interne**, il a été réalisé à 100% en 2018, ce dont le DI remercie tous les intervenants et a révélé des anomalies qui seront traitées, notamment en matière d'apurement des DAE.

Sur le plan du **matériel**, le bilan budgétaire est marqué par

-400 000€ pour rajeunir le parc auto (problèmes de livraison) et 37 motos livrées. Pour 2019, une commande de 16 véhicules pour plus de 237 000€),

-71 GPB livrés/déployés (en juin pour les femmes).

-des étuis de cuisse pour les armes (prescription médicale)

-le renouvellement des ordinateurs (l'année 2014 sera réformée en 2019) et déploiement pour le télétravail.

-téléphones portables pour la SURV (peut-être plus aussi OP/CO si besoin)

-Batteries DMR livrées pour Limoges et Poitiers.

-4 nouveaux LAPI et redéploiement.

Toujours en tests pour les radios motards.

Pour **l'immobilier**, des travaux sont prévus pour isoler la DI et la DR de Bordeaux et climatiser Blaye, qui seront finis avant l'été. Le bureau d'Arcachon sera relogé ... de l'autre côté de la rue.

A la DR de Bayonne : la rénovation des volets sera effectuée pour 900 000€ (travaux d'ici fin 2019), avec rapatriement des services excentrés en 2020. Hendaye bénéficiera de la construction de bureaux pour contrôler.

A la DR de Poitiers, ce seront 600 000€ de travaux à l'automne, notamment pour répondre aux normes d'accessibilité handicapés.

Pour le déménagement du CSRH, 12 dossiers ont été déposés pour répondre à l'appel d'offres (ouverture des plis le 24/05), puis les propositions seront examinées et le choix sera présenté à l'issue de la chaîne de décision locale et nationale (plusieurs mois).

Périgueux : les travaux avancent, le propriétaire est reçu cette semaine et l'administration espère un déménagement pour la fin de l'année (à confirmer).

Pour Brive, c'est plus compliqué car c'est France Domaine qui gère, avec des difficultés notamment à cause du nombre de mètres carrés par agent qui ne doit pas être trop élevé.

Les OS font remarquer qu'il est nécessaire que les chefs de service fassent remonter les demandes des agents, faute de quoi ces derniers utilisent le registre HSCT qui est en accès direct.

### **3/ Présentation du bilan interrégional de la formation professionnelle en 2018 et du plan interrégional de formation 2019 (pas de vote) :**

Le Plan Interrégional de Formation (PIF) 2018 a programmé 91 actions de formation professionnelle (hors tir et TPCI) dont 82 ont été réalisées . Cette différence s'explique par le manque d'inscrits, de formateurs ou par le report de ces formations.

Le bilan de la formation professionnelle 2018 est marqué:

-dans le domaine de la GRH par les formations "déontologie" (agents + chefs de service) avec 369 stagiaires et "Formation continue CSRH" avec 246 stagiaires.

-dans le domaine de la mission économique par les formations Banaco VITI, Cadastre (en collaboration avec la DRFIP), CIEL, Fonctionnalités VITIPLANTATION, Évaluation des critères communs OEA et FIDEL.

- dans le domaine de la mission LCF par les formations MOD – infractions financières - blanchiment, Produits de santé illicites – observatoire des médicaments , Stupéfiants/tabacs, Détection et contrôle des moyens cachés dans les VL et PL, Loi ESSOC.

- et dans le domaine de la sécurité par les formations Garde frontières, Sensibilisation aux explosifs/déminage, Contrôle des armes et matériel de guerre, La radicalisation et Contrôles embarqués dans les trains.

L'administration note une légère hausse des agents n'ayant pas bénéficié d'une action de formation professionnelle de 2017 à 2018 notamment en AG/CO puisque que ceux-ci passent de 61 à 74 dans la DI NA. D'une manière générale, comme pour les années passées, après étude du cas des agents n'ayant pas suivi de formation en 2017 ou 2018, il apparaît que, pour une grande majorité d'entre eux, il s'agit d'agents ayant des fonctions bien spécifiques pour lesquels l'offre de formation interrégionale ou nationale ne répond pas forcément.

**La CFDT interpelle le Président concernant le tableau des "Actions de formations statutaires (TIR/TPCI/PACTE) année 2018 car celui-ci ne permet pas de savoir si tous les agents sont formés au tir (4 séances de formation au tir par agent et par an) ou à la TPCI (20 heures de formation par an et par agent) conformément à leur statut et donc si des problèmes existent.**

En effet ce document donne pour la DI NA un total pour le TIR de 1686 stagiaires ayant effectués 925.53 jours de formation dans ce domaine. Pareillement pour la TPCI les chiffres exprimés sont 1732 stagiaires et 1018.98 jours.

L'administration répond que ces données proviennent de CLAF et ne permettent pas de restitutions de ce genre. Cependant il est précisé que les agents font l'objet en contrôle interne de service (CES) d'un suivi qui lorsqu'il y a anomalie donne lieu à demande de correction auprès des chefs d'unités. Une nouvelle application nommée "Ophélie" devrait permettre de suivre ce sujet à l'avenir.

**La CFDT interpelle également le Président concernant la formation sur la loi État au service d'une société de confiance (ESSOC). Si certes il y a un effort de formation sur ce sujet, celui-ci tient plus de l'information pour lequel aussi il manque tout le côté pratique. Les agents face à une documentation difficile à appréhender et à mettre en oeuvre se trouvent très mal à l'aise avec la loi ESSOC.**

L'administration confirme que l'expression du recueil des besoins en formation pour 2019 fait remonter une demande de formation sur ce sujet provenant de nombreux services.

Les OS évoquent le CSRH, où la FP est indispensable et continue. Un turn-over important ne permet pas la stabilité des effectifs, avec une difficulté à recruter au tableau de mutation. Les OS rappellent que des postes de gestionnaires pourraient aussi être ouverts à des agents de catégorie C, eux aussi d'une excellente technicité, ce que l'administration indique ne pas envisager.

**La CFDT indique en outre qu'il faudrait présenter lors des recrutements et des formations les services AG dits « support », pour attirer et informer des personnels intéressés par ce type de postes, ce qui permettrait d'éviter ensuite les problèmes de recrutement ou de turn over pour ces missions.**

#### **4/ Questions d'actualité (pas de vote)**

##### **4.1 Point d'information sur le véhicule SIRM (Système d'Inspection Radioscopique Mobile):**

Le SIRM est un véhicule sérigraphié avec gyrophare de type fourgon embarquant un appareil de contrôle radioscopique à rayons X similaire à ceux que l'on peut rencontrer en aéroport et qui ne nécessite pas la mise en place d'un périmètre de sécurité.

Cet équipement peut fonctionner soit sur secteur (220V) soit en autonomie avec mise à la terre préalable dans des conditions climatiques modérées de 0°C à 40°C mais stocké en extérieur de -20°C à +60°C.

Ce véhicule peut être conduit avec un permis B car son PTAC est inférieur à 3.5 T mais en raison de son poids élevé consécutif à la transformation du véhicule, il ne peut pas embarquer d'agents en plus du chauffeur (max. 100 kg).

Les agents qui utiliseront le SIRM bénéficieront tous d'une sensibilisation à la radioprotection dispensée par les PCR de l'interrégion (personne compétente en radioprotection) appelés maintenant CRP (conseillé en radioprotection). Ces agents seront également formés à l'END LR à l'analyse des images (stage SU "Détection aux rayons X : recherche de marchandises prohibées). La détention du certificat CAMARI n'est pas nécessaire.

Le SIRM sera donc déployé sur l'ensemble des unités de l'interrégion selon une programmation pilotée par le CODT de Bordeaux chargé d'organiser le calendrier opérationnel interrégional de l'ordre de deux bimestres par an et par DR. La programmation entre les unités d'une même DR relèvera du référent opérationnel régional.

Il sera mis en oeuvre dans le cadre des dispositifs opérationnels suivants:

- contrôles routiers;
- contrôles en gare routière;
- fret express et postal;
- contrôles en zones aéroportuaires (Pau et Bergerac).

Les documents topographiques de référence (DTR) spécifiques intégrant l'utilisation du SIRM seront élaborés ou les DTR existants adaptés en conséquence.

Lors du CT, le Président a corroboré ces informations en précisant:

- qu'actuellement le SIRM est stationné à la BSE d'Arcachon à Mios.
- que les DR assureront la FP de sensibilisation à la radioprotection et la formation à la mise en oeuvre du SIRM.
- que la DI NA était encore en attente de l'autorisation de l'Autorité de Sûreté Nucléaire (ASN) concernant cet équipement.

**La CFDT interpelle le Président sur le fait qu'elle considère au contraire que le SIRM a besoin d'un périmètre de sécurité car il y a un risque d'irradiation lorsque les lamelles se soulèvent lors du passage d'un objet à contrôler. Nous préconisons, fort de l'avis de notre expert également CRP local, la mise en place de rubans de signalisation (rubalise) à 1.5 m aux limites des zones surveillées intermittentes (entrée et sortie du RX).**

**Nous intervenons et réagissons également sur les faits:**

**-qu'une fiche inventaire et consignes serait souhaitable étant donné que le SIRM va passer de brigade en brigade et de DR en DR.**

**-que la mise en oeuvre semble bien lourde comme celle du SMS car il faudra un conducteur dans le SIRM, un ou deux véhicules accompagnateurs avec au moins deux agents SU (entrée/sortie SIRM) et au moins deux ou trois piétons pour la sélection, le contrôle voire le port du PM HK UMP quand lui même sera déployé. Le dispositif requiert donc 5 à 6 agents pour pouvoir être déployé.**

**Nous nous étonnons aussi que l'usage de ce moyen ne soit pas prévu avec les services CO. En effet les agents CO avec la même formation à la sensibilisation à la radioprotection et le support d'un équipage minimal SU soit 3 agents pour la mise en oeuvre du SIRM pourraient procéder à des contrôles eux-mêmes comme sur le fret express par exemple.**

Lors des échanges avec les autres OS l'administration précise que le sujet du SIRM sera également soumis au CHS-CT avec avis de l'inspecteur du travail (IT) et que le financement des SIRM au niveau national est pris sur le budget dédié à la lutte contre le terrorisme.

#### **4.2 Point d'information sur l'expérimentation d'une cellule qualité au CSRH :**

Pour accompagner la consolidation de l'organisation du CSRH et la sécurisation des processus de la paye, une cellule Qualité et Contrôle Interne (CQCI), rattachée au Chef de service est mise en place en mode préfiguration afin d'expertiser les besoins et le périmètre attendu de la structure. L'effectif de la cellule sera composé de 10 agents (4 A et 6 B) dont les missions seront de renforcer la démarche qualité, développer un contrôle interne comptable et apporter un soutien par l'harmonisation, la mise à disposition d'outils et de fiches de consignes, apport prévu aussi en cas de pic de charge d'activité ou d'absences de longue durée des gestionnaires ou chefs de pôle. Actuellement au stade de la préfiguration, la CQCI a engagé une démarche collaborative avec tous les services du CSRH afin de pouvoir dégager des propositions pour consolider les démarches de qualité et de CIC déjà engagées au CSRH.

**A l'instar d'autres OS, la CFDT fait remarquer au Président que le chiffre de 115 emplois au CSRH (ER) est le résultat d'un audit se basant sur la charge de travail et que de fait la mise en place de la CQCI avec les 10 agents prévus se fait au détriment des autres types de postes, risquant d'occasionner de la souffrance au travail chez les gestionnaires de portefeuille.**

Le président nous répond en cette occasion que dans l'audit était prévu un organe de contrôle interne et précise également en réponse aux autres OS que la cible pour le CSRH n'est pas de 120 mais 118 ER et que la cellule atteindrait son effectif prévu l'an prochain. Le président ajoute que la création de la CQCI est observée par la DRFIP car elle contribue à la fiabilisation du processus de production de la paye, chose importante pour le Trésorier Général (TG).

#### **4.2 Point d'information sur les résultats de l'Observatoire interne :**

Le constat pour la DI NA est en ce qui concerne:

##### -La perception de l'avenir.

Comme dans l'ensemble de la douane, le rythme du changement est jugé trop rapide. Cette inquiétude s'exprime chez 53 % des agents interrogés pour toute la douane mais pour 61 % dans la DINA, soit 8 points de plus que la moyenne nationale. Ceci peut s'expliquer par les modifications structurelles qui ont été mises en œuvre au cours des dernières années. Cette inquiétude s'exprime plus particulièrement dans les services OPCO (71 %) et dans les services viticulture (77 %), ces derniers services étant particulièrement représentés au sein de la DINA. L'inquiétude est également forte en ce qui concerne les A et A+ avec ce sentiment d'un changement trop rapide pour 64 % des A+ interrogés.

##### -La motivation.

L'engagement reste solide en douane. À la DINA, il semble inférieur à la moyenne nationale (49 % pour la DINA contre 55 % pour la douane), ce constat mérite d'être tempéré par le fait que la DINA est une des directions interrégionales qui diminue le moins sur cet item, avec la Normandie et l'Occitanie. La baisse est en effet pour la DINA de 1 point alors qu'elle se situe dans une moyenne de 4 ou 5 points pour la majorité des directions interrégionales. Néanmoins, il convient de noter la forte baisse exprimée pour les services viti qui accusent une diminution de l'engagement de 10 points, le plus fort de tous les services de la douane et également une forte érosion pour les A et A+. L'aspect marqué de cette baisse traduit un sentiment conjoncturel lié aux réformes en cours et non un ressenti structurel dans la mesure où ces services montrent un fort attachement à leur métier. Ces services doivent donc faire l'objet d'une attention particulière au sein de la DINA. L'érosion de l'engagement à la DINA, direction caractérisée par une forte implantation des services viticulture, est donc liée à celle des services viti dans le contexte actuel.

### -la circulation et le partage de l'information.

Dans ce domaine, le travail effectué au sein de la DINA porte ses fruits puisque cette interrégion se situe à 2 points au-dessus de la moyenne de la douane et est également la seule interrégion qui progresse avec une forte hausse du sentiment d'être informé (+ 6 points).

### -l'efficacité et la qualité de service.

Traditionnellement à la douane, les agents considèrent qu'ils effectuent un travail de qualité. Pourtant, force est de constater une baisse de 4 points au niveau national sur la perception de l'efficacité du service. La DINA connaît une baisse analogue. Les résultats se confirment en ce qui concerne la charge de travail, la responsabilité pour les cadres ou les marges de manœuvre qui leur sont attribuées.

### -les conditions de travail.

Globalement pour toute la douane, les agents interrogés ont une moins bonne perception des conditions de travail et de la charge de travail. Les services les plus impactés dans ce domaine sont encore une fois les services OPCO et les services viti. L'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle est en baisse marqué en ce qui concerne les A et A+.

### -la reconnaissance.

L'observatoire fait ressortir une forte attente de reconnaissance notamment des services OPCO/VITI, en matière d'avancement et de promotion même au niveau des A et A+, population qui enregistre la plus forte baisse.

Ce constat permet de conclure que deux populations sensibles se dégagent des résultats de l'observatoire, les services CO-CI (et plus particulièrement la viticulture) et les encadrants. Logiquement, les objectifs d'amélioration que mettra en œuvre la DINA concerneront ces agents. Ils porteront également sur les conditions de travail et de reconnaissance.

Les actions annoncées par la DI NA porteront donc sur les services OPCO et viti, au travers de la mise en place d'un suivi personnalisé des agents, sur le développement de la circulation de l'information et sur une action particulière sur l'évolution des métiers notamment en OPCO et viti.

**Les OS confirment que les résultats de cet observatoire ne sont pas tous très bons et correspondent à leurs impressions notamment au fait que ces successions de réformes sont trop rapides entraînant une dégradation de l'engagement, de l'attachement à l'administration et de l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée chez les agents.**

**La CFDT intervient également en disant que la reconnaissance aux agents est importante mais que des actes aussi sont nécessaires comme l'accompagnement lors des phases de changement et le renforcement des effectifs et non leur réduction, etc.**

Le Président reconnaît le besoin de reconnaissance des agents, la nécessité de leur apporter l'information, de les associer et de les faire travailler à leur propre processus de changement. L'écoute est aussi très importante et nécessaire comme ce fut le cas au bureau de Bassens où 8 propositions sur 10 du pôle des produits énergétiques ont été retenues.

## **5/ Questions diverses**

**La CFDT a posé les questions suivantes:**

**- Quand les deux mâts du bureau et de la brigade de Bassens à terre depuis une longue durée seront-ils remis en place?**

Le PLI nous répond qu'une société va s'occuper de ce problème et qu'il sera bientôt réglé.

**- Qui va s'occuper de la gestion des taxis à l'avenir car la collègue du bureau de Bassens responsable de cette mission va partir en retraite fin juin 2019?**

L'administration répond que la gestion des taxis sera transférée au bureau d'Agen en octobre ou plus tôt si nécessaire, ainsi que le contrôle de la TSVR.

**- Quels transferts de charge sont envisagés pour le bureau de Guéret?**

Le Président répond que le bureau de Guéret est maintenu et qu'une réflexion est en cours concernant un transfert de charge à son sujet.

**- La CFDT déclare ne pas être satisfaite par le traitement des agents de Rouillac où l'administration a eu recours à la procédure des 3 choix, ce qui est inhabituel.**

Le Président donne comme explication qu'il n'y a pas de transfert d'emploi à Saintes ou Jonzac. De fait il y a mise en oeuvre de cette procédure avec pour choix Cognac, Langon et Pauillac, ces trois sites étant tous déficitaires.

Suite aux demandes des autres OS, le DI a précisé que concernant la tenue du G7 à Biarritz au mois d'août, il avait été demandé aux agents de la DR de Bayonne de préciser les périodes de congés envisagés pour l'ensemble de la période estivale, ce afin de prévoir les éventuelles difficultés et de mobiliser les effectifs nécessaires sur les dispositifs qui seront envisagés (a minima pour les PPF et la détaxe, avec la mise en place de bornes PABLO) sans bloquer inutilement les demandes de congés qui pourraient être déposées pour le mois d'août si les effectifs disponibles sont suffisants. D'une manière générale, l'administration des douanes devrait être sollicitée pour son rôle dans la surveillance des frontières nationales à l'occasion de cet évènement.

---

**Nos élus en CTSD :**

- Frédéric DECOUT, Titulaire, Bureau de GUERET
- Camille GONZALEZ, Titulaire, Service de LIBOURNE VITICULTURE
- Lucile TRESFIELD, Suppléante, Hendaye BSI
- Jean-Michel COUSTET, Suppléant, CVC d' Angoulême

**Notre expert à ce comité technique :**

- François-Xavier CRISTOBAL, Bordeaux Bassens BSE et CRP.





Je soussigné  M  Mme  Mlle..... adhère à la CFDT

Nom de naissance .....

Adresse.....

TEL .....

.....

Portable .....

.....

E-mail .....

Catégorie - grade - échelon : .....

Date de naissance ...../...../...

Employeur :..... Temps de travail .....% secteur public

Adresse .....

TEL .....

.....

FAX .....

.....

E-mail .....

*Les informations nominatives ci-dessus ont pour objet de permettre à la CFDT d'organiser l'action, d'informer, de consulter ses adhérents.*

*Ces informations ne peuvent être communiquées à l'extérieur de la CFDT pour des opérations commerciales ou publicitaires.*

*Chaque adhérent a le droit d'accès, de contestation et de rectification des données le concernant.*

Date ...../...../.....      **Signature de l'adhérent**