

Compte-rendu du Groupe de travail d'Île de France "Formation Professionnelle" du 17/06/2019

Cette réunion était présidée par le D.I d'Île de France, accompagné de son adjoint chef du pôle RH, de la cheffe du pôle FP et son adjoint.

Ce groupe de travail annuel, reporté de plusieurs mois en raison du conflit social en Douane, était très attendu par notre organisation syndicale, au regard des enjeux primordiaux liés à la formation professionnelle.

Etaient représentées lors de cette réunion la CFDT, l'USD-FO, l'UNSA & Solidaires.

Le président de séance a abordé en premier lieu le rapport d'activité du service de la FP, les thèmes des formations dispensées et les bilans des actions de formation obligatoires (tir & TPCI). A l'étude des documents préparatoires, il apparaît que la Division des Services Opérationnels ne disposait pas de moniteur de tir durant l'année 2018 tandis que la DR de Paris n'avait pas d'Officier de tir.

Les actions de formation continue inscrites au Plan Interrégional de Formation (PIF), seront prochainement suivies par l'outil informatisé de gestion "Ophélie", en remplacement de l'application CLAF. Le service de la Formation Professionnelle d'Île de France a anticipé ce changement en mutualisant le Plan Interrégional de Formation et le Plan Local de Formation.

32 thèmes répondant aux souhaits des collègues ont été mis en oeuvre en 2018, dont 11 ont été reportés en 2019 en raison de l'indisponibilité du formateur référent, du fait de difficultés d'organisation du pôle formation sur une période limitée, et enfin faute de participants à la formation "déontologie manager".

Plusieurs cycles de formation en soutien aux collègues stagiaires ont été assurés.

Alors que le thème des FP de management est abordé, le président de séance évoque plus particulièrement le cursus de réalisation des procédures disciplinaires, et un débat s'engage entre les représentants des personnels et le D.I.

Les représentants CFDT rétorquent que la formation consacrée au montage des procédures disciplinaires à l'encontre des agents doit être traitée en aval de celle consacrée au management, afin de ne pas impacter son programme.

En outre, nos représentants considèrent que des réactions en direct aux petits dysfonctionnements doivent permettre de ne pas aboutir à des malaises, à des CREPs revanchards, voire à des instructions de dossiers disciplinaires car, dans la plupart des cas, une capacité d'écoute, de compréhension et de réactivité doit permettre au chef de service de solutionner de nombreux dysfonctionnements comportementaux au sein de son équipe. Cette tâche n'est pas aisée, et repousse de nombreux inspecteurs régionaux, voire cadres supérieurs, à ne pas candidater sur des postes de commandement.

Au sein de certains services, une seule personne peut troubler le fonctionnement du groupe, nuire à l'ambiance de travail, et laisser ces excès se développer sans réaction peut engendrer un stress très fort au travail et engage la responsabilité des hiérarques.

Enfin, les chefs de services qui se retrouvent impactés par des dysfonctionnements doivent pouvoir travailler en toute confiance avec leur chaîne supérieure, attendant de celle-ci de l'écoute, de la confiance, du soutien et des conseils, et surtout pas se retrouver seuls face à des crises graves.

Le D.I développe les actions de formation prodiguées au sein des services. Il trouve un intérêt à la E-formation dès lors qu'elle est réalisée en groupe, animée par un formateur, sur un créneau bien précis. **La CFDT Douane, fortement opposée à la E-formation "en solo", rejoint le Président sur cette position.**

Le rapport d'activité, dans son point consacré aux agents mobiles (Paris-Spécial & S.M.S), indique que depuis 2014, l'administration ne peut plus se fier à l'application CLAF afin de recueillir les statistiques de suivi de formation des collègues de Paris-Spécial. **Pour notre organisation, il est inconcevable que les gestionnaires de CLAF n'aient pas été en mesure de procéder à une correction de l'application afin de disposer de données fiables. D'autres priorités informatiques doivent prévaloir...**

Le D.I évoque la mise à niveau des connaissances chez certains collègues. **Nos représentants indiquent que la première étape en matière de formation professionnelle est la réunion de service qui permet de faire un point sur les dernières notes et règlements parus en lien avec les missions du service. Il est évident qu'au regard de contraintes personnelles ou familiales, certains collègues ne sont pas en mesure de se déplacer dans les écoles sur plusieurs journées. Même si notre organisation syndicale est partisane de la formation en école, nous comprenons l'utilité de la formation locale, dès lors qu'elle est réalisée par de bons formateurs que leurs hiérarchies acceptent de mettre à disposition, ce qui n'est pas toujours le cas... Enfin, nous préconisons des actions de formation à la fonction de tuileur, car la transmission doit être de qualité pour être efficace.**

Les frais de stage avancés par les agents sont également cités comme étant un élément ne les incitant pas à partir en stage, même si le renforcement du pôle Chorus a permis d'accélérer les procédures de remboursement. Le pire est passé !

Nos représentants interviennent également sur le taux de disponibilité du pôle FP et expriment leur inquiétude dans la mesure où il est constitué sur le papier de 8 agents, que deux départs sont annoncés pour début septembre 2019, qu'un collègue a des charges syndicales qui le rendent disponible pour son service un jour par semaine. En contrepartie, l'administration nous annonce l'arrivée de deux inspectrices en septembre prochain.. Leur tuilage aura un impact supplémentaire sur la charge de travail du service.

Les séances Tir & TPCI : Les taux de participation sont relativement bons.

La CFDT intervient sur le critère des 200 cartouches tirées en séance par année qui n'est pas pris en considération dans les documents préparatoires. Le D.I indique que pour des raisons indépendantes de sa volonté (nombres de cartouches mises à disposition en 2018 par l'ENDLR), les quantités prescrites par les textes n'ont pu être respectées. Ce problème ne devrait pas se reproduire en 2019. **Nous resterons vigilants sur cette question.**

Les actions de soutien aux agents stagiaires sont abordées. Le service de la FP expose le manque de formateurs occasionnels. 97 collègues de catégories C et B ont été formés à ce titre en 2018, et certains d'entre-eux ont pu bénéficier d'un suivi personnalisé. Les 59 Agents de Constatation recrutés sans concours ont également été suivis par le service de la FP d'Île de France, à l'instar de 5 agents recrutés au titre du PACTE. Les inspecteurs issus des 13ème et 14ème sessions ont pu suivre le stage de concrétisation organisé par le service de la FP.

Pour la CFDT Douane, ces actions de formation ciblées sont essentielles pour une bonne entrée en Douane, et l'engagement des différents intervenants doit être salué.

Le Droit Individuel à la Formation & les Décharges sur Temps de Service : Le service de la FP a assuré le suivi de 26 agents concernés par le D.I.F en 2018, (35 en 2017), dans le cadre de la préparation aux concours et examens professionnels. 1 seul refus a été enregistré. *Pour information, le Compte Personnel de Formation succède au DIF. Pour notre organisation, cette nouvelle formule est mal connue des collègues et doit faire l'objet d'une communication plus importante.*

Quant aux DTS : 183 agents formés. 33 demandes de DTS ont été refusées pour raison de non recevabilité.

Le Président expose les actions de formation puis invite les représentants présents à émettre des propositions de thèmes de formation professionnelle.

La CFDT Douane propose une nouvelle fois, après l'avoir émis en séance de CHSCT – Spécial d'Île de France, la mise en place de conférences sur la gestion des conflits à destination des collègues de la BSM, lesquels doivent parfois gérer des comportements de visiteurs et usagers de notre ministère peu aimables, parfois irrespectueux, voire provocateurs et agressifs.

Nos représentants déclarent que toutes les actions de formation portant sur les adictions doivent être privilégiées, ainsi que celles destinées aux matières du CHSCT à titre général ; celles-ci s'inscrivent dans une démarche citoyenne. Nos représentants souhaitent que les actions citoyennes tels les dons de plaquettes (cytaphérèses) et de plasma (plasmaphérèses) soient valorisées par une campagne de publicité au sein de notre interrégion. Nous préconisons le déplacement des donneurs au centre de l'Etablissement Français du Sang de l'hôpital Saint-Louis qui se situe sur la ligne 11 à quatre stations de métro du bâtiment Vitalys et à deux stations du site de République, dans la mesure où le déplacement du camion de l'EFS sur un site est subordonné au nombre de donneurs inscrits, et surtout, ne permet pas les opérations autres que le don de sang.

Notre constat sur ce groupe de travail : Pour la CFDT Douane d'Île de France, cette instance a permis d'établir un bilan exhaustif, comme chaque année, des moyens mis en oeuvre en faveur de la formation professionnelle au sein de notre interrégion qui accueille de nombreux agents en sortie de stage, et de définir de nouveaux axes d'acquisition de connaissances.

Alors que des pistes de réflexion sont à l'étude dans le but de fidéliser nos collègues de passage en Île de France, il paraît évident que l'un des facteurs pouvant inciter à y rester plus longtemps réside dans la qualité de vie au travail, c'est à dire une formation continue de grande qualité, une véritable politique de management des encadrants et des moyens afin de permettre l'acquisition de nouvelles connaissances. En matière de management, nous considérons qu'il ne suffit pas de remplir la statistique des formations suivies en la matière, mais il appartient au directeur interrégional et à son adjointe d'assurer un suivi de ces actions par une écoute plus fine des dysfonctionnements au sein des services. Un exemple probant est l'arrivée au sein de la DR de Paris-Ouest d'une équipe managériale de qualité (DR, chef de POC & chef de la CRPC), disposant en outre de véritables acquis opérationnels.

Les actions de soutien et d'accompagnement de nos collègues stagiaires sont à mettre en valeur, surtout au sein d'un pôle que nous considérons sous-dimensionné au regard des charges de travail en augmentation (suivi des livrets de stage) et du taux de disponibilité des collègues au sein de cette cellule. La formation professionnelle ne doit pas être un parent pauvre de notre administration.

Nous remercions enfin les collègues de la F.P d'Île de France qui ont participé à la réalisation des documents préparatoires à cette instance, une charge de travail supplémentaire qu'il faut également prendre en considération.