

SPÉCIAL AG OP/CO SEULS, SANS PROTECTION FONCTIONNELLE

LES AGENTS SONT LAISSÉS SEULS FACE À LA VIOLENCE NÉE DES « ANALYSES JURIDIQUES » FUMEUSES DE L'IA.

LES AGENTS EN PREMIÈRE LIGNE, PRIS POUR CIBLES

Depuis plusieurs mois, les douanières et douaniers des PAE, des POC et des bureaux subissent une explosion des tensions avec les usagers.

Insultes, pressions, menaces de procès, harcèlement téléphonique ou par mails : le quotidien de nombreux agents est devenu un parcours du combattant.

- Des dossiers de dédouanement, de détaxe ou de déménagement qui devraient être traités sereinement se transforment en bras de fer épuisants.
- Les usagers refusent de reconnaître leurs infractions, contestent systématiquement nos décisions, et brandissent des menaces judiciaires.
- Pire encore, ils s'appuient désormais sur des textes juridiques sortis tout droit de l'IA, qui enchaînent les citations approximatives, les références détournées et les interprétations absurdes.

Ces « analyses » n'ont aucune valeur légale mais deviennent un prétexte pour nous accuser d'arbitraires et tenter de nous intimider.

Les agents sont insultés, accusés de partialité, menacés de procédures pénales ou de médiatisation. La charge psychologique est énorme : venir travailler la boule au ventre, c'est la réalité pour beaucoup d'entre nous.

Et pendant ce temps, la direction se défausse : pas de soutien réel, pas de protection juridique systématique, pas de consigne claire pour traiter ces dérives.

CE QUE DIT LA CFDT

- Non, nous ne sommes pas les boucs émissaires de l'incivilité grandissante.
- Non, l'administration ne peut pas nous laisser seuls dans l'arène face aux menaces.

Oui, il est urgent d'obtenir des **moyens de protection concrets** :

- Prise en charge systématique des dépôts de plainte,
- Renforts en effectifs et encadrement,
- Clarification des procédures face aux usagers violents,
- Soutien juridique automatique des agents, sans tergiversation.

CE QUE NOUS DÉNONÇONS

Continuer à fermer les yeux sur la souffrance au travail, c'est préparer une crise similaire à celle vécue par la DGFiP ou l'Inspection du travail.

La Cfdt Douane appelle l'administration à sortir de son silence. Les agents ne sont pas des punching-balls ! Leur mission mérite respect, protection et reconnaissance.

Nous réclamons depuis des années la création d'un statut AG Op/Co, à l'instar de celui de la Surveillance. Un statut pour clarifier et harmoniser par le haut toutes les règles RH liées au droit à récupération, à la compensation des heures atypiques, aux déplacements en dehors du bureau, à l'accès aux équipements et à la formation.

Dans le cadre de ce statut, nous exigeons l'octroi systématique de la protection fonctionnelle sanctuarisée pour les agents AG/Co.

Nous y veillerons et nous vous tiendrons au courant de nos démarches et de leur aboutissement.

SPÉCIAL
AG OP/Co
SÉCURITÉ,
SEPTEMBRE
2025

