

HORAIRES D'OUVERTURE DES BUREAUX UNE RÉFORME QUI INTERROGE

À L'OCCASION DE LA RECODIFICATION DU CODE DES DOUANES, UNE RÉFORME DES HORAIRES D'OUVERTURE DES BUREAUX SE PROFILE. PRÉSENTÉE COMME TECHNIQUE, ELLE POSE EN RÉALITÉ LA QUESTION DE L'ACCESSIBILITÉ DU SERVICE PUBLIC, DES CONDITIONS DE TRAVAIL ET DU MAINTIEN DES MISSIONS SUR LE TERRAIN. DES ENJEUX MAJEURS QUI APPELLENT CLARTÉ ET VIGILANCE.

Le Directeur Général profite de la recodification du Code des douanes pour engager une réforme des modalités de fixation des horaires d'ouverture au public des bureaux (article 49 du futur ex-Code des douanes).

Derrière une présentation technique, cette évolution traduit avant tout une réalité politique : **l'abandon progressif du service public, dicté par le sous-effectif chronique des services et l'incapacité de l'administration à y remédier autrement que par la réduction de l'offre.**

À terme, la Douane pourrait connaître le même sort que la Direction Générale des Finances Publiques, dont les horaires d'accueil ont été drastiquement réduits, y compris en période de forte activité.

Ce que semble oublier notre DG manifestement éloigné du terrain, c'est que la Douane n'est pas qu'une administration de procédures dématérialisées : elle est aussi une police des marchandises.

Le contrôle physique, l'accueil des particuliers et de nombreux petits opérateurs économiques demeurent indispensables et ne sauraient être sacrifiés sur l'autel de la rationalisation budgétaire.

CE QUE PRÉVOIT LE PROJET DE RÉFORME

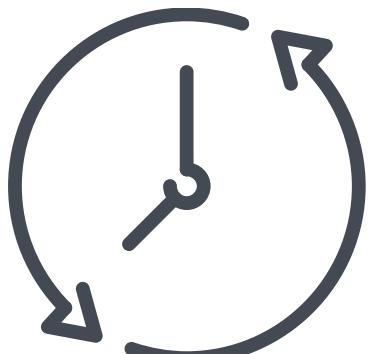
La réforme (futur article D131-2 du nouveau code des douanes, ex-article 49) supprime l'obligation actuelle d'ouverture quotidienne des bureaux sur une plage de 7 à 8 heures et transfère la compétence de fixation des horaires à l'échelon interrégional, alors qu'elle relevait jusqu'ici de la direction générale.

Une instruction nationale est à paraître, dans laquelle l'administration réaffirme la nécessité d'une concertation locale avec les agents et évoque un dialogue social « nourri » dans les DI.

L'intention est louable. **Mais chacun sait que, trop souvent, ces principes restent lettre morte, les directions locales s'affranchissant sans difficulté des orientations nationales lorsqu'elles entrent en conflit avec les logiques purement gestionnaires.**

Pour autant, cette réforme n'impose en rien la modification générale des horaires d'accueil de tous les bureaux de douane au 1er mai 2026. Mais elle en prévoit les modalités, déconcentrées au niveau interrégional à compter de cette date et donc facilitées par ce changement de niveau de décision.

HORAIRES
D'OUVERTURE
DES BUREAUX
JANVIER 2026



CE QUE LE PROJET NE DIT PAS

La distinction entre horaires d'ouverture au public et horaires de travail pourrait pourtant ouvrir un espace de discussion utile dans les services, permettant d'adapter certaines organisations au regard de l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle.

Cette opportunité risque cependant de se traduire par des pratiques très inégales selon les directions et les services, faute de cadrage national, dans un contexte où le sous-effectif est, lui, pleinement sanctuarisé.

Par ailleurs, la Secrétaire Générale se garde bien d'aborder la question de l'écrétage des heures supplémentaires au-delà de 12 heures.

La CFDT Douane, qui dénonce cet archaïsme depuis des années, a pourtant clairement mis l'administration au défi de le supprimer dans le cadre de cette réforme.

Enfin, si l'article 49 recodifié ne vise que les bureaux de douane, la Secrétaire Générale envisage, dans la future note d'application, d'étendre ces modalités de modification ou de réduction des horaires d'accueil à l'ensemble des services recevant du public. C'est un changement d'ampleur, aux conséquences lourdes pour l'accessibilité du service public douanier.

POURQUOI LA VIGILANCE S'IMPOSE

Le projet aborde la question des horaires dits « atypiques » des bureaux de douane, en clair le RTS, dans des termes volontairement flous : sur ce sujet, la consultation de la sous-direction Réseau 3 serait prévue afin qu'elle « apporte un éclairage réglementaire et formule des préconisations ».

Cette formulation ne peut que susciter l'inquiétude au regard des précédents récents. L'exemple du déploiement des SMBI est encore dans toutes les mémoires : après des assurances répétées sur la pérennité et la complémentarité des dispositifs SMS et SMBI, la fermeture du service SMS a été annoncée dès le déploiement des SMBI.

Dès lors, lorsque l'on nous explique que Réseau 3 serait appelé à arbitrer les horaires atypiques des bureaux et le RTS, il y a lieu d'être extrêmement inquiets. À moins que l'objectif réel du DG ne soit d'imposer des contrôles à toute heure, notamment pour le e-commerce et le fret express. Ou, plus vraisemblablement, de se doter d'un outil supplémentaire pour réduire encore les effectifs et organiser méthodiquement l'asphyxie des bureaux.

La CFDT Douane ne s'y trompe pas et fera preuve de la plus grande vigilance.

Derrière une réforme présentée comme une simple adaptation réglementaire, c'est bien une redéfinition du périmètre du service public douanier qui se profile, au détriment de la présence territoriale, de l'accessibilité pour les usagers et des conditions de travail des agents.

La CFDT Douane ne se résigne ni à la réduction silencieuse des missions, ni à une gestion par la pénurie. Elle exige des garanties nationales, un véritable dialogue social et des moyens à la hauteur des missions confiées.

Nous serons particulièrement vigilants quant aux conséquences de cette réforme sur les horaires, le RTS et, plus largement, sur l'avenir des bureaux de douane. Le flou entretenu aujourd'hui ne peut que nourrir la défiance.

À L'ADMINISTRATION D'APPORTER DES RÉPONSES CLAIRES, LOYALES ET RESPECTUEUSES DES AGENTS ET DU PUBLIC.

