



DOUANE

CORRESPONDANTS SOCIAUX

IL EST TEMPS D'AGIR !

REVALORISER, HARMONISER, PROFESSIONNALISER : C'EST UNE URGENCE POUR LE RÉSEAU DES CORRESPONDANTS SOCIAUX EN DOUANE.

Créés en 1959, les correspondants sociaux (CS) sont des acteurs essentiels de proximité, référents pour l'accueil, l'orientation, l'accompagnement et le soutien des agents actifs et retraités.

Leurs missions ont considérablement augmenté, sans que leur reconnaissance, leur positionnement et leurs moyens suivent la même évolution.

Le guide de RH4 de juillet 2020 rappelle pourtant l'ampleur de leurs fonctions : action sociale (restauration, logement, prêts, loisirs, arbre de Noël,...), santé au travail, restructurations, mutations, handicap, suivi individuel, médiation, bilans, prévention des risques psychosociaux...

Aujourd'hui, le réseau s'essouffle : surcharge, isolement, hétérogénéité des pratiques, tâches annexes éloignées de la doctrine... Nous devons agir !

LE CONSTAT DES MISSIONS ESSENTIELLES... MAIS DÉTOURNÉES

GESTION DES TITRES-RESTAURANT

Une fonction administrative lourde et chronophage (commandes, régularisations, comptabilité) confiée « selon les directions » au correspondant social, alors qu'elle ne relève pas de sa vocation sociale.

C'est une dérive manifeste du cadre d'emploi.

Le guide le confirme : cette gestion repose sur la délégation départementale de l'action sociale, pas sur les CS.

L'aspect comptable est très problématique : Les CS ne sont ni comptables ! Ni agent de recouvrement pour le SG ministériel ! On leur demande, entre autre, de faire du recouvrement de dettes auprès des collègues en difficulté ! Soit on leur retire cette comptabilité qui incombe aux DDAS, soit on les forme et surtout on les gratifie d'une prime comptable !

PLANIFICATION DES VISITES DU MÉDECIN DU TRAVAIL

Dans de nombreuses directions, les CS assurent la gestion complète des convocations, des plannings, des suivis et bilans annuels, parfois en l'absence de secrétariat... alors que ce n'est pas leur rôle.

Ils sont censés collaborer, pas se substituer au secrétariat des services médicaux.

LES SECOURS FINANCIERS

Les CS deviennent le premier interlocuteur des agents en détresse, rédigent des exposés pour les secours, et assument des responsabilités lourdes dans l'évaluation sociale... **pourtant sans formation socio-administrative équivalente aux assistants sociaux.**

Dans le même esprit, dans certaines régions, les CS gèrent les ex parts de redevance tabac. Cette mission qui incombait auparavant aux PAE et a été attribuée à certains/aines CS de façon très arbitraire, sans concertation ni explication !

LE RÔLE DE CORRESPONDANT HANDICAP

C'est une mission à part entière (suivi médical particulier, aménagements de poste, dossiers, échanges avec la Mission Handicap, accompagnement tout au long du parcours professionnel...) ajoutée en 2000, **sans compensation ni revalorisation**, alors qu'elle demande une forte technicité.

ÉGALITÉ
PROFESSIONNELLE,
MARS 2026



FINANCES.CFDT.FR

UN POSITIONNEMENT FLOU ET DISPARATE

Le rattachement hiérarchique est inégal selon les directions.

FRHL ? Secrétariat Général ? Directeur Régional ?

Ce flou entraîne des difficultés dans l'exercice de la médiation, l'évaluation et dans l'application de la doctrine de confidentialité.

Aucune participation aux instances officielles : CDAS ou occasionnellement aux Formations Spécialisées. Pourquoi cet ostracisme ?

Alors que le guide prévoit explicitement une participation au CDAS en tant que personnalité qualifiée, dans la réalité de nombreux correspondants n'y sont pas conviés.

Leur expertise de terrain est pourtant indispensable dans la politique sociale locale.

Idem pour certains sujets en Formation Spécialisée, leurs avis pourraient apporter un éclairage fort utile dans certains dossiers.

RELATIONS COMPLEXES AVEC LES ASSISTANTS SOCIAUX

La complémentarité, rappelée dans la circulaire SG du 9 novembre 2016, se transforme parfois en recouvrement ou confusion des missions.

Les CS ne doivent pas être des « quasi-assistants sociaux », mais rester des acteurs de proximité et d'orientation. Ils n'ont pas non plus à faire l'intérim des assistants sociaux en cas d'absence.

La CFDT Douane invite dans ce cadre à une réflexion à avoir sur le thème de l'évolution de carrière des correspondants sociaux.

Leur expérience, leur expertise, leur travail devraient pouvoir permettre d'accéder à un statut équivalent ou égal à celui d'AS (cadre A) et une reconnaissance des acquis professionnels.

DES CONDITIONS DE TRAVAIL TRÈS PRÉOCCUPANTES

CHARGE MENTALE TRÈS ÉLEVÉE

Entretiens difficiles, confidences lourdes, situations traumatiques, absence d'espace de débriefing...

Le guide reconnaît que l'écoute des agents est « énergivore » et **nécessite une vigilance pour sa propre sécurité psychologique.**

MANQUE DE MATÉRIEL, BUREAUX PARTAGÉS, CONFIDENTIALITÉ IMPOSSIBLE

Alors que le guide précise qu'un bureau individuel est indispensable pour recevoir les agents en toute discrétion, combien de CS en dispose réellement ?

UN RÉSEAU ISOLÉ ET HÉTÉROGÈNE

Les correspondants sociaux ne bénéficient pas tous des mêmes moyens, formations ou appuis de leur direction.

Cette situation crée un accompagnement social à géométrie variable, contraire au principe d'égalité entre agents.



IL FAUT RE-CENTRER LES MISSIONS SUR LA DOCTRINE MINISTÉRIELLE

La note du 12 mai 2014 (doctrine d'emploi) est claire : le correspondant social n'est pas un agent administratif polyvalent, mais un acteur social de proximité, garant de la confidentialité et de l'accompagnement individuel. Pourtant aujourd'hui, la réalité du terrain s'en éloigne.

La CFDT demande un recentrage strict des missions sur le périmètre défini par les textes et la suppression des tâches administratives étrangères à la fonction (Titres restaurants, planning médical, logistique diverse...).

Il est également nécessaire de clarifier le rôle des CS par rapport aux assistants de services sociaux et de procéder à une harmonisation nationale du réseau (missions, rattachement, pratiques).

FORMATION

UNE ÉTAPE POSITIVE... MAIS INSUFFISANTE

La programmation récente de la formation « Écoute et techniques d'entretien » à l'IGPDE (mars-juin) est un signal positif :

Si le bureau RH4 reconnaît, lors des échanges bilatéraux, la complexité croissante du métier et les besoins du terrain, cela ne suffit pas.

La CFDT demande la mise en place d'un plan pluriannuel de professionnalisation de la fonction, avec des formations adaptées à la spécificité des missions, ainsi qu'un accès prioritaire aux formations à l'entretien, aux risques psychosociaux, au handicap, à la gestion de crise.

NOUS REVENDIQUONS UN RÉSEAU DES CORRESPONDANTS SOCIAUX RECONNU, SOUTENU ET HARMONISÉ

Cela passe nécessairement par :

- la revalorisation indemnitaire du poste pendant naturel de la reconnaissance de la charge mentale, de l'expertise et de l'exposition psychologique.
- l'uniformisation nationale du cadre d'emploi et des pratiques (affectation, rattachement, missions, participation aux instances...).
- la fin des tâches administratives hors périmètre (Gestion titres-restaurant, logistique médecin, tâches RH et matérielles).
- le recentrage sur l'accompagnement social défini dans les textes et non un rôle de secrétariat, de RH bis ou de gestionnaire multitâches.
- le renforcement des moyens matériels avec des bureaux individuels, une confidentialité garantie, des outils adaptés.
- un soutien psychologique et un accompagnement régulier
- la participation systématique aux CDAS, instances sociales et formations spécialisées

Le réseau des cs a besoin d'un élan fort.

Le bureau RH4 commence à reconnaître les difficultés du terrain mais la reconnaissance doit désormais se traduire dans les faits.

N'OUBLIONS PAS QUE DEPUIS LEUR CRÉATION, LES CORRESPONDANTS SOCIAUX SONT DES PILIERS DE LA COHÉSION HUMAINE EN DOUANE. SANS EUX, AUCUNE POLITIQUE SOCIALE SÉRIEUSE NE PEUT FONCTIONNER.