



DOUANE

FLASH INFO

RIPOST

LE PRIX DU SILENCE

QUAND LA DOUANE SE TAIT, LES AUTRES PARLENT...
ET DÉCIDENT À SA PLACE

Le projet de loi RIPOST aura au moins eu un mérite : mettre sous les projecteurs un mal profond dont souffre la Douane depuis des années. En pleine tentative de transfert de nos pouvoirs de contrôle vers la Police et la Gendarmerie, **une évidence s'est imposée avec brutalité : la Douane ne sait pas communiquer. Ou plutôt, elle ne sait plus, ni ne veut, se rendre visible.**

Quand d'autres administrations occupent l'espace médiatique, expliquent leur rôle, valorisent leurs agents, la Douane, elle, observe en silence, enfermée dans ses schémas internes, incapable de porter un discours clair, moderne et audible à destination du grand public.

Ce déficit ne date pas d'hier. Il se manifeste dans des présentations poussiéreuses, sans relief, dans un ton institutionnel figé et sans imagination, à mille lieues des attentes d'une société habituée aux formats courts, aux récits incarnés, aux images fortes. Pourtant, les missions de la Douane sont multiples, essentielles et souvent spectaculaires. Et les résultats sont là, année après année. Mais faute de savoir les raconter, ils passent inaperçus.

Comme si servir l'État imposait le silence. C'est un contresens total. La Gendarmerie et les Armées, elles aussi régaliennes, ont compris depuis longtemps l'importance de la communication. Elles investissent les réseaux sociaux, produisent des contenus modernes, diffusent des documentaires, animent des chaînes YouTube suivies par des centaines de milliers de personnes. Elles montrent leurs missions, expliquent leurs contraintes et valorisent leurs personnels. Et elles le font très bien.

La Douane, elle, semble vivre repliée sur elle-même. Elle communique essentiellement en interne, sur son intranet, entre convaincus. À l'extérieur, quand elle apparaît enfin, c'est toujours sous la même forme : un reportage vu et revu, un discours formaté prononcé sur un ton monocorde par un directeur ou une directrice qui semble accablé, quelques images convenues de saisies. Des articles de contrefaçon, deux ou trois armes, et l'inévitable vieille peau de boa... **Où sont les agents, qui eux sauraient sûrement mieux parler de leur métier que cette communication aseptisée et déconnectée du terrain ?**

Pendant ce temps, les résultats financiers pourtant exceptionnels de l'ONAF restent inconnus du grand public, tout comme les contrôles spectaculaires menés par nos cellules de sécurité alimentaire. Il suffit pourtant de dix paires de baskets saisies par les gendarmes pour occuper les chaînes d'information en continu.

Qu'on ne se trompe pas de cible. Les collègues des bureaux de la communication ne sont pas responsables de cette situation. Ils effectuent leur travail avec sérieux, peu de moyens et dans le cadre très contraint défini par le Directeur Général. Ils seraient les premiers à vouloir faire bouger les lignes, si on leur en laissait réellement la possibilité.

Les conséquences de ce déficit de communication sont pourtant lourdes : **Une administration invisible est une administration fragilisée.** Quand le public ne connaît pas nos missions, il ne peut pas les défendre. Quand nos résultats ne sont pas mis en lumière, ils ne pèsent pas dans les arbitrages politiques. Et quand la Douane ne parle pas, d'autres parlent à sa place, jusqu'à contester l'utilité même de ses prérogatives et à justifier la diminution de ses effectifs.

La communication n'est pas de la vanité. Ce n'est ni du marketing creux ni de l'autosatisfaction. C'est un outil de défense, de reconnaissance et de légitimité.

À force de se taire, la Douane se rend invisible. Et une administration invisible est une administration qu'on affaiblit, qu'on découpe et qu'on finit par contourner, comme c'est le cas actuellement avec le projet de loi RIPOST.

La Douane mérite mieux que ce silence organisé. Elle mérite une stratégie de communication à la hauteur de ses missions, de ses agents et de son utilité pour la collectivité. Elle mérite une équipe de direction capable de comprendre qu'aujourd'hui, ne pas communiquer, c'est déjà reculer.



FINANCES.CFDT.FR