

**VENDREDI 1ER MARS 2024 :**

**PRÉVENIR, PROTÉGER, RÉPARER...**

**LA DOUANE SAURA-T-ELLE PROGRESSER EN CE SENS ?**



1/4




Depuis la fusion des instances en 2023, les questions de santé et de sécurité au travail sont abordées dans le cadre de la Formation Spécialisée. Cette première réunion de l'année, au niveau national, aura été pour nous l'occasion d'insister auprès de la direction générale quant à ses responsabilités légales, en qualité d'employeur, relatives à la santé physique et morale de tous les personnels douaniers (à lire dans notre déclaration liminaire). Les débats de cette instance ont principalement porté sur le signalement des actes de harcèlement et/ou de discrimination, la sécurité des contrôles, notamment en OP/CO, la création de l'ONS pour la Surveillance et le plan de prévention.

## → HARCÈLEMENT/DISCRIMINATION : SE DONNER LES MOYENS D'AIDER LES AGENTS !

Afin de prendre en charge toute situation à risque pour les douanières et douaniers, l'administration met à disposition un certain nombre d'outils afin de réaliser un signalement. Dès lors, il est apparu nécessaire de proposer un *guide des procédures de recueil et de traitement des signalements*. Il aidera notamment les personnels afin de savoir : **Que signaler ? Qui peut faire un signalement ? Comment effectuer un signalement ? Comment prendre en charge un signalement interne ?**

En synthèse, il faut retenir que tout agent, victime ou témoin, peut signaler par tout moyen (courriel, lettre manuscrite, appel téléphonique) et auprès de toute personne qui représente l'administration, les actes suivants :

- Comportement violent qui cause un préjudice physique ou psychologique.
- Discrimination, harcèlement moral ou sexuel, agissements sexistes, menaces ou tout autre acte d'intimidation.
- Toute situation de mal-être au travail.

 L'UNSA Douanes et la CGC Douanes ont plébiscité la création de ce guide, qui se révélera essentiel aux personnels en danger. Toutefois, **nous alertons sur le fait qu'une communication réussie n'est pas un gage d'efficacité**. Il faut traiter tout autant le fond du problème et là, nous sommes plus réservés sur la prise en charge effective des cas signalés. **Cela demande des moyens, principalement humains, afin d'être disponibles envers les personnels en souffrance**. Or, les dernières réunions à Montreuil, dédiées aux emplois, ont démontré un déficit considérable de ressources à la DGDDI.

Nous avons fait remarquer que les agents victimes (ou lanceurs d'alerte) ont besoin d'une prise en charge rapide et efficace, sinon les conséquences personnelles seront pire encore. Ainsi, **il est indispensable de n'avoir aucun préjugé quant au dépôt d'un signalement**.

Il semble nécessaire dans un premier temps de protéger les agents par le biais de « mesures conservatoires » selon la nature du conflit, qui peuvent s'appliquer tant aux victimes présumées qu'aux mis en cause. Cela permettra de répondre de manière utile et impartiale à la situation. Par la suite, **l'administration devra apporter des solutions concrètes aux victimes reconnues et non pas de simples recommandations**. Cependant, il ne faut pas exclure que l'usage d'un signalement puisse être un moyen détourné servant à régler des comptes, dans des conflits interpersonnels ou des problèmes managériaux. L'administration ne doit pas hésiter, en cas de procédure abusive avérée, à donner les suites qui s'imposent.

C'est dans ce cadre que **nous avons réclamé la création d'une cellule indépendante, rattachée à la DG, pour traiter les signalements**. Elle agirait tant à destination de l'encadrement et des animateurs de prévention, que des personnels concernés.

En réponse à notre proposition, **le DG par intérim a suggéré que ce rôle soit confié à l'inspection des services (IS)**, qui pourrait être destinataire des fiches pour en assurer l'analyse et l'éventuel traitement. Cette proposition a du sens dans la mesure où l'IS, qui dispose d'un pôle Inspection et d'un pôle Audit, serait la mieux à même d'apprécier les situations sous l'angle disciplinaire, en cas de faute de l'agent, et systémique, si la situation résultait d'un défaut d'organisation ou de moyens du service. La sous-direction RH4, qui pilote ce programme, disposerait alors d'une expertise indépendante. Mais **dans tous les cas, il faudra renforcer ces structures en effectifs, ce qui semble difficile à réaliser**. Dès lors, nous ne pouvons que rester inquiets quant au bien-être des gabelous...



**VENDREDI 1ER MARS 2024 :**

**PRÉVENIR, PROTÉGER, RÉPARER...**

**LA DOUANE SAURA-T-ELLE PROGRESSER EN CE SENS ?**



2/4



En corollaire, nous avons alerté sur le besoin primordial de prévention et de formation quant aux risques de harcèlement et de discrimination. La DNRFP, les services FP et FRHL en direction, ainsi que l'encadrement de proximité, ont-ils les moyens de mener à bien cette thématique ?

Enfin, plusieurs éléments en termes de traitement. Tout d'abord, nous attendons que la DG assure une réponse pour chaque fiche rédigée. Celle-ci pourrait être adressée par courrier, informant l'agent que son signalement fait l'objet d'une instruction ou s'il a été classé sans suite.

D'autre part, il nous paraît hasardeux de ne pas impliquer efficacement les représentants du personnel. Pour cela, dans les DI/DR, il est important de mettre en place une haute qualité de restitution des signalements, par un bilan efficace et détaillé en Formation Spécialisée. Nous réclamons également l'uniformisation des registres SST et incidents graves, et surtout, en faciliter l'accès aux agents.



## → LA SÉCURISATION DES CONTRÔLES : UN PLAN ENTIER À DÉVELOPPER...

L'administration entreprend un plan d'action dédié à la sécurité des agents dans l'exercice de leurs missions. Si le sujet est réel pour les deux branches, c'est bien celle des OP/CO qui fera l'objet d'une étude, puisque la doctrine visant à sécuriser ses contrôles n'existe pas.

L'UNSA Douanes et la CGC Douanes ont précisé que cette démarche est indispensable, nous l'avions d'ailleurs réclamée officiellement en 2022 dans un cadre général, car nous avons malheureusement des remontées sur l'augmentation des risques. (L'UNSA Douanes demande un plan de lutte contre les agressions en service)

Au cas présent, oui, les agents CO sont souvent envoyés dans la pampa, à deux, voire même seul, alors qu'en brigade les sorties à deux ne sont pas possibles. Il ne faut pas voir le mal partout, mais l'environnement a changé. L'autorité et la légitimité d'action de la douane sont remises en cause. Dès lors, la préparation des contrôles est devenue primordiale. Il faut connaître et identifier les lieux et les personnes qui seront impliqués dans l'exercice du contrôle.



Si l'administration a mené un travail préparatoire de qualité pour identifier les risques en déplacement, nous avons rappelé que le danger d'agression au guichet, au téléphone ou par courriel, est aussi une réalité. Rappelons que les blessures psychiques sont toutes aussi dangereuses que les blessures physiques.

Pour preuve de l'augmentation des agressions verbales, les oppositions à fonction (OF) en Surveillance explosent, alors que le service ne relève pas d'infraction douanière. Les comptes-rendus de veille en mentionnent au quotidien. L'usager ne supporte plus d'être contrôlé...

Nous avons aussi fortement insisté sur les visites de site. S'il est normal d'y respecter les consignes de prévention prescrites, nous ne voulons plus que les agents déclinent leur identité au poste de garde. C'est là aussi une question de sécurité. Est-ce qu'il est demandé aux pompiers, policiers ou gendarmes se rendant sur place, de communiquer leurs noms et prénoms ? Les douaniers ont un matricule, c'est bien suffisant ! Ainsi, dans les axes d'action programmés, nous avons demandé d'inscrire l'anonymisation de tous les actes et procédures : dédouanement, SRE, CI, Viti, SRA, TSI, Recettes Interrégionales, etc. En réponse, les services RH se sont clairement engagés à l'intégrer au point 5 de leur plan (protection fonctionnelle).

Nous apprenons que différents dispositifs d'alerte seront testés courant mai, auprès de trois bureaux de la filière viticulture (Colmar, Beaune et Valence). L'administration prévoit de présenter le bilan à l'automne. Nous reconnaissons que cette filière devait évidemment intégrer ce test, mais pourquoi cette restriction ? Ce qui est plus gênant par contre, c'est que nos dirigeants n'ont jamais répondu à notre interrogation : le dispositif d'alerte déclenche quel processus ? Nous avons pourtant insisté, c'est tout de même un point essentiel du dispositif, mais jamais aucune réponse n'est arrivée... C'est troublant !

Nous avons complété nos interventions par différents points :

- Le soutien opérationnel des unités SU envers les unités OP/CO doit être facilité.
- L'intégration directe des contractuels sur des missions de contrôle nous préoccupe : il nous paraît indispensable d'avoir été formé à la visite des marchandises, des biens et des personnes auparavant.
- La formation à la conduite de niveau 1 devrait être intégrée à la formation initiale CO et SU.
- Pour mettre en œuvre le plan, il faut équiper les personnels de smartphones. Afin d'accélérer le processus, il semble possible de commencer par une dotation à minima d'un appareil par voiture.



**VENDREDI 1ER MARS 2024 :**

**PRÉVENIR, PROTÉGER, RÉPARER...**

**LA DOUANE SAURA-T-ELLE PROGRESSER EN CE SENS ?**



3/4

## → LA NAISSANCE D'UN OBSERVATOIRE NATIONAL DE SÉCURITÉ (ONS) À LA DGDDI.

La création de l'ONS avait été annoncée en septembre 2023, suite aux attentes exprimées par les moniteurs SU. Il est devenu actif en novembre de la même année et il est composé par des représentants de l'administration et des référents régionaux. À noter que ses membres ne sont pas permanents. Pour rappel, **l'ONS a pour but de conduire le suivi des incidents de sécurité, par l'étude régulière :**

- des fiches incident sécurité (FIS) rédigées dans l'application Mathieu au niveau national ;
- des messages incident grave (MIG) ;
- des comptes-rendus d'ORS transmis par les circonscriptions et SCN.

**Cette analyse doit permettre d'identifier des actions ciblées en matière de sécurité.** Par ailleurs, il doit veiller au bon niveau de formation des agents (besoins d'évolution, mise à jour du contenu des formations).

Ses premières analyses l'ont conduit à proposer une **refonte du dispositif de formation, basée sur une nouvelle répartition des FP entre l'école et les moniteurs TPCI.** L'ensemble des formations initiales serait confié à l'END-LR et l'enseignement de la formation continue serait assuré au niveau local. À cette occasion, la volumétrie des moniteurs et des publics cibles des différentes formations Sécurité sera définie.

En matière d'équipements, **l'administration souhaite définir un pack minimal par types d'unités,** adapté aux missions exercées.

Enfin, nous apprenons que des doctrines pour instruction sont en préparation concernant **les CODT, la conduite des LS et VD,** ainsi que la mise en œuvre de consignes de sécurité à respecter dans les locaux douaniers en cas de présence d'un tiers.



Nos organisations ont accueilli favorablement la création de cet Observatoire, tout en exprimant le souhait de pouvoir échanger directement avec cet ONS (et les ORS en région), dont l'objet entre en plein dans le champ d'action des Formations Spécialisées. Parmi les évolutions à venir, **nous attendons que nos collègues soient formés à la gestion des risques en cas d'attaque au couteau.** Ce phénomène a déjà pris beaucoup d'ampleur dans d'autres pays européens. En outre, il nous apparaît nécessaire d'identifier les moyens disponibles, de les compléter au besoin, avant de faire évoluer le contenu ou le lieu de dispense des FP.

Concernant la refonte du dispositif de formation, nous attendons sa déclinaison détaillée. La DG avait promis un bilan après le stage de contrôleur actuel à l'ENDLR, ainsi que les différentes « volumétries » (moniteur/agent à former) en région. Enfin, **nous avons insisté sur l'engagement pris en septembre par nos dirigeants, quant aux rémunérations des formations occasionnelles** à destination des moniteurs dans les DR.



## → LA SÉCURISATION DES BÂTIMENTS : UN CHANTIER QUI AVANCE LENTEMENT...

Nos organisations ont été entendues sur le besoin de recenser les différents types de bâtiments en douane afin de décliner un plan de sécurisation par types d'activités et de missions. Une DR pourra être utilisée pour conduire un test avant de le généraliser.

Nous avons cité l'exemple d'un sas d'entrée non opérationnel, qui oblige les agents à ouvrir manuellement les portes à chaque visite par un usager. C'est aberrant !

Il reste à savoir quand nous aurons les résultats de cette enquête. Il faut être efficace.





**VENDREDI 1ER MARS 2024 :**

**PRÉVENIR, PROTÉGER, RÉPARER...**

**LA DOUANE SAURA-T-ELLE PROGRESSER EN CE SENS ?**



4/4

**Focus sur Nîmes et Mayotte**

Le bâtiment des douanes à Nîmes : suite aux incidents du 26 janvier, qui ont provoqué un incendie, le bâtiment qui abrite les services CO et SU de Nîmes est partiellement condamné. **La réintégration des personnels CO est envisagée pour le 18 mars, après un nettoyage complet du site et l'accord du bureau d'étude mandaté.** La nature des travaux à réaliser, pour la réparation de la structure, n'est pas encore connue. Un nouveau relogement temporaire pourrait donc être nécessaire lors de ces travaux.

Les travaux de la FS locale, ont mis en évidence que la prévention du risque d'incident aurait pu être plus efficace. L'administration doit mieux exploiter le renseignement territorial. Par ailleurs, les syndicats locaux regrettent le manque de communication de la DI depuis la dernière FSS du 31 janvier. **Nous encourageons la DG à soutenir tous les acteurs locaux de cette FSS** afin de communiquer au plus vite les résultats et rapports des contrôles diligentés. Enfin, **nous attendons de connaître les suites apportées par l'administration à cet acte de vandalisme.** Elle doit porter plainte et s'assurer de condamnations envers les auteurs une fois qu'ils seront reconnus coupables. **Il faut veiller à ne pas laisser s'installer un sentiment d'impunité chez les individus responsables de dégradations volontaires sur notre outil de travail.**

La situation à Mayotte est différente. C'est l'ensemble des symboles de l'État qui est en danger. Le directeur s'emploie tout d'abord à placer en sécurité tous les personnels présents sur l'île, en lien avec les autorités locales. Il s'agit également de limiter les dégradations infligées aux moyens et bâtiments.

Les syndicats s'inquiètent de l'isolement possible des agents qui peut entraîner d'autres difficultés. **Il est essentiel de ne pas impacter les rémunérations ou indemnités des personnels.** À plus long terme, les conséquences éventuelles sur la santé morale des agents devront être surveillées.

**→ LA PRÉVENTION AU CŒUR DU SYSTÈME**

Tous les ans, un plan de prévention doit être établi, pour lequel l'administration doit présenter son bilan d'action l'année suivante. En préambule, **nous avons attiré l'attention de nos dirigeants sur le télescopage des campagnes ESTEVE (évaluation) et PREV'ACTION (DUERP).** La charge de travail devient ingérable pour l'encadrement de proximité et les agents risquent d'en pâtir. Il faut donc amender le calendrier.

Nos organisations ont demandé d'inscrire au plan annuel, **la prévention des risques liés à la sédentarité et à l'isolement dans les services.** Il faut prévenir des dangers de maladies cardio-vasculaires ou de syndromes psychologiques pour dépression. Pour cela, il est nécessaire d'aménager les lieux et postes de travail pour le bien-être et la convivialité en service. Le FACVA a ouvert la voie à cette nouvelle approche, il faut désormais la pérenniser.



Par ailleurs, nous attendons la présentation détaillée d'un point inscrit par l'administration : **prévenir les risques de désinsertion professionnelle des agents.**

À travers ce projet, nous voyons la possibilité pour certains collègues porteur d'un handicap, mais placés en CLM ou ALD faute d'une meilleure réponse administrative possible, de réintégrer les services.

Enfin, il y a des préventions assez simples à mettre en œuvre : nous avons signalé au DG par intérim, que **des plans de sécurité des bâtiments douaniers sont accessibles sur internet en libre accès,** via le site des marchés publics. L'administration ne pourrait-elle pas mieux faire en la matière ? Un agent risquerait une discipline pour des faits similaires...

