



## Formation Spécialisée du Comité Social d'Administration de Nouvelle-Aquitaine

### Compte-rendu

Chères et chers collègues,

s'est tenue mardi 1<sup>er</sup> juillet la Formation Spécialisée (FS) du Comité Social d'Administration (CSA) de Nouvelle-Aquitaine, instance de concertation sociale sur la santé, la sécurité et les conditions de travail (SSCT). Le format qui avait été convenu réduit, de 8h à 12h30 en raison de la vague de chaleur, a été l'occasion dès le début de la séance pour l'UNSA Douanes, de donner lecture d'une déclaration liminaire (ci-jointe) relative à 3 sujets. Les conditions d'application de la protection fonctionnelle (PF) dans la Direction Interrégionale de Nouvelle-Aquitaine (DINA), les problématiques d'identification des postes pour les agents en demande de mutation ou de changement de service, dorénavant l'administration utilise pour la gestion des Ressources Humaines (RH) le concept d'effectifs physiques cibles en lieu et place des effectifs de référence, et enfin le port de tenues laissant les jambes découvertes pour les hommes afin de lutter contre la chaleur.

Les réponses apportées par le Président de séance, M. Hervé GEFROY Adjoint au Directeur Interrégional (DI) de Nouvelle-Aquitaine et les membres de l'administration, ont porté sur le fait que la protection fonctionnelle avait, dernièrement, été accordée sans aucune difficulté à chaque agent qui en avait fait la demande en DINA. A également été évoqué le fait que le Directeur Régional (DR) de Bayonne, comme le DI Nouvelle-Aquitaine, avaient tenu à l'occasion d'un incident grave survenu dans les Landes à être présents, marquant ainsi leur soutien respectif aux agents dans des moments graves. Toutefois, il a été établi que le projet d'un accompagnement plus proactif pouvait être envisagé, notamment à travers une identification plus claire d'un unique correspondant au sein du Pôle Orientation des Contrôles (POC) pour gérer la mise en œuvre de la PF et l'éventuel soutien futur des agents, en concertation plus marquée avec les OS ?

*Le sujet est sur la table et nous ne partons pas de zéro, l'administration ayant ces dernières années bien pris conscience des dangers parfois aussi violents que surprenants que doivent affronter à l'improviste les agents. L'UNSA Douanes porte ce projet d'un meilleur accompagnement, y compris en proposant si l'agent le souhaite, que les Organisations Syndicales (OS) travaillent de concert avec l'administration pour un meilleur suivi et un meilleur soutien des collègues. A suivre donc...*

Sur le sujet de l'utilisation dorénavant des effectifs physiques cibles et non plus des effectifs de référence, l'administration n'a eu que peu de choses à proposer. Aux problématiques posées des demandes de changement de postes, d'identification de la quantité de travail dans les services, ou encore de mode d'attribution des postes, ne sera opposé par ses membres dirigeants que le maintien de l'utilisation de cette méthode nouvelle d'identification des besoins RH. Face à l'application de cette méthode, portée par le Directeur Général, aucune réponse précise ne sera fournie au flot de questions pourtant pertinent et nourri des OS. Pour illustrer l'affaire, les questions successives sur les raisons objectives ayant amené l'administration à refuser des candidatures d'agents douaniers postulant au CSRH ou dans divers services hébergés dans l'Hôtel des Douanes à Bordeaux, resteront elles, sans aucune réponse.

*Le silence fût éloquent... en disant long sur les ambitions fumeuses et masquées de l'administration, et sur les répercussions que cela aura sur la confiance que pourront attendre les agents de leur administration. Espérons que les postes non pourvus n'échoiront pas à des personnels « parachutés » d'on ne sait où et sans connaissance douanière ! Les collègues apprécieraient certainement modérément.*

Enfin sur le port du short ou bermuda au travail pour les agents masculins, sujet revenu dans l'actualité des services par le fait des périodes de fortes chaleurs que nous connaissons avec de plus en plus de régularité, les réponses suivantes ont été apportées. Selon le Président de séance, il ne semble y avoir aucune contre-indication réelle pour les agents, sous réserve que leur tenue soit correcte et adaptée, n'écornant pas l'image de l'administration auprès du public. Au cours des discussions, il a été abordé le sujet de la très mauvaise diffusion auprès des agents de la Note de la DG sur la conduite à tenir dans le cadre des fortes chaleurs subies au travail. Placé face à cette situation, le Président de l'instance a indiqué qu'il demanderait une diffusion plus générale de la note.

*On sent encore sous-jacente une certaine appréhension au sujet des agents en short amenés à être en contact avec les usagers... Les mœurs et coutumes vestimentaires portées par les responsables de l'administration seront longues à changer totalement, on sent néanmoins une évolution lente, météo aidant, en faveur de l'adoption de ce type de vêtements par les agents de l'administration, y compris ceux portant l'image de l'administration. Pour ce qui est de la diffusion de la Note DG relative aux fortes chaleurs, on ose espérer qu'il ne s'agit pas d'une rétention délibérée d'information.*

Plusieurs points ont également été abordés pêle-mêle, au court des premiers échanges :

- Concernant la Protection Sociale Complémentaire (PSC), l'appel d'offre national remporté par la start-up ALAN, le sujet a plutôt vocation à être traité au niveau national, les représentants locaux de l'administration ont évoqué un choix à effectuer par les agents, concernant les options, probablement à la rentrée de septembre, sauf si une décision judiciaire en décidait autrement d'ici-là.

*Pas de singularité locale sur ce sujet selon nous.*

- Sur le transfert des activités du bureau de Blaye vers le service de Libourne, dont les agents sont clairement identifiés comme étant en souffrance avant même le début d'exécution de la restructuration, l'administration locale a adopté un point de vue assez singulier. En effet, loin de la posture soutenue par le Directeur Général (DG) qui a accordé le report du point concernant le transfert de l'activité du bureau de viticulture de Blaye vers celui de Libourne et le report de la désignation de cette restructuration à l'arrêté du 16 juin 2020 modifié, prévu initialement d'être abordé en CSA de réseau du 25 juin 2025, le président de la FS a indiqué que ce report n'était pas de nature à enrayer le calendrier de la restructuration en elle-même, mais seulement celui de l'accompagnement des agents. Le DG avait pourtant pris la peine d'argumenter que sa décision de report était « motivée par le processus, toujours en cours, au sein de la FSS de la DR de Bordeaux qui se réunit le 3 juillet prochain. » (ndr : 3 juillet 2025).

L'administration d'en haut dit que le vote sur l'inscription du service de Blaye en restructuration à l'arrêté du 16 juin 2020, donnant droit aux agents de Blaye à l'accompagnement prévu, est reportée en raison du droit d'alerte lancé par les représentants de la FS de Bordeaux pour danger grave et imminent à Libourne, l'administration d'en bas comprend qu'il faut foncer pour terminer la restructuration !! L'UNSA Douanes apprécie peu l'esprit donné à la chose : Soit le DG a délibérément trompé les OS en CSA de réseau, soit le DI ne tient aucun compte de la position du DG. Les protagonistes apprécieront, dans les 2 cas ce sont les agents qui « trinqueront ».

- La suspension du droit de grève pour les agents de la surveillance a été (de nouveau) dénoncée. Pour mémoire depuis le 5 juillet 2024 une Note de la DG indique que l'ensemble des personnels de la branche de la surveillance voient leur droit de grève restreint, car considérés comme essentiels dans le cadre de l'application du plan VIGIPIRATE URGENCE ATTENTAT.

*Un bien bel anniversaire qui se profile donc, ou les droits syndicaux les plus élémentaires sont foulés aux pieds avec le plus grand mépris. Agents essentiels pour les corvées, mais pas pour le statut ni pour la rémunération, nous dénonçons déjà cette situation inique dans un tract du 5 décembre 2024 (ci-joint).*

♦ A l'issue des ces premières discussions, déjà bien soutenues, le premier point de l'ordre du jour relatif à l'observation des registres SSCT, des accidents de service et des signalements, a été abordé.

Deux observations nouvelles figurent sur le registre, concernant le CSRH et les dysfonctionnements de l'applicatif RH et de pré-paye SIRHIUS, identifiés comme graves, aléatoires, ponctuels sur des périodes de temps et localisés par secteurs d'activités dans le CSRH Douane et par CSRH au sein du ministère depuis septembre/octobre 2024. L'administration a indiqué que les acteurs concernés par le bon fonctionnement de l'applicatif, externes mais également ministériels et directionnels, n'ont à ce jour aucune idée de la problématique qui survient, chaque acteur ayant la certitude que la partie dont il a la charge fonctionne bien (sic !). la question de savoir si la panne serait identifiée, et résolue, avant la mise en place du futur nouveau applicatif RenoirRH-Paie (Système d'Information qui vise à couvrir l'ensemble de la zone fonctionnelle RH, dicit Douanes Infos), la réponse de l'administration a été formelle : « Non ! Non ! Non ! » Une OS a indiqué la nécessité, à envisager, de faire appel à un prestataire d'audit informatique pour identifier et régler le problème, proposition à laquelle l'UNSA Douanes s'est joint. L'administration ne s'est pas engagée sur cette voie, et s'en tient à sa doctrine de recherche du problème par interrogations successives des différents intervenants et de nouvelle prospection auprès des agents.

*Un enthousiasme et un optimisme de l'administration qui seraient sympathiques à observer s'il n'y avait pas derrière des dizaines d'agents qui se voient empêchés dans leur travail, et doivent compenser cette déficience informatique par un surcroît de travail et d'engagement. La lassitude et l'agacement des agents est déjà perceptible, l'administration devrait bien revoir le degré d'urgence de ce problème si elle ne veut pas que, à peine digéré, l'abondement indemnitaire octroyé dernièrement se révèle déjà ressenti comme insuffisant par les agents à qui il est de nouveau demandé de faire plus, avec encore et toujours moins !*

Un point de situation sur les 2 accidents de service qui se sont déroulés depuis la dernière instance d'avril dernier a été réalisé, l'un d'eux mettant en évidence une structure routière accidentogène pour les agents piétons traversant, au cours de le trajet domicile – travail, la voie routière très empruntée face au bâtiment du CSRH à Bordeaux. Un courrier de signalement du problème et de demande de modification des équipements routiers a été transmise au service dédié de la ville de Bordeaux.

*Une très bonne réaction de l'administration, à laquelle l'UNSA Douanes souscrit en demandant toutefois que les démarches entreprises soient mieux communiquées aux membres élus de la FS, en transmettant ce type de documents dans ceux préparatoires à la tenue de l'instance.*

Aucun signalement par fiche de recueil de signalement (ndr : fiche destinée à dénoncer des atteintes volontaires à l'intégrité physique, actes de violence, de discrimination, de harcèlement moral ou sexuel, d'agissements sexistes, de menaces ou tout autre acte d'intimidation) n'est à déplorer pour les personnels employés dans les services de la Direction Interrégionale de Nouvelle-Aquitaine à Bordeaux. L'abord des éventuels signalements serait de toute façon survenu de manière uniquement statistique, ne laissant aucune possibilité aux représentants des personnels, ni d'en avoir connaissance en détail, ni évidemment de pouvoir en discuter avec l'administration locale, ni enfin de les traiter. Le point est d'attention marquée pour les OS et a fait l'objet d'une demande de principe que les fiches soient communiquées le cas échéant et traitées au niveau des FS locales.

*Un déni de dialogue social local sur ce point pour une administration qui donne, nous le répétons, tous les indices de partialité pour alimenter des soupçons de mauvaise foi, à un moment ou de nombreux agents sont à la recherche de sincérité de sa part...*

♦ Le point numéro 2 était dévolu à l'examen du Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP) et du Programme Annuel de Prévention des Risques Professionnels et d'Amélioration des Conditions de Travail (PAPRIPACT). A titre général, il a été indiqué que la parution tardive du catalogue des formations était due au retard pris en matière de vote, puis de déblocage des enveloppes du budget de l'État pour l'année en cours. Ensuite, un tour d'horizon des mesures de prévention et des investissements associés a été proposé service par service :

- Pour ce qui est du Pôle Logistique et Informatique (PLI), sur le site du Service Technique Automobile (STA) et pour les moyens d'élévation de véhicules, la nécessité de vérification périodique de conformité et de maintenance préventive des équipements a été mise en place. L'identification récente d'un risque lors de dépannages de véhicules de service effectués occasionnellement sur la voie publique a mené à l'achat réalisé et à la mise en place d'un tri-flash lumineux de signalisation. Enfin, un besoin de garde-corps avec échelle d'accès à crinoline à une mezzanine de stockage à hauteur de plus de 2 mètre avait été défini lors d'une FS antérieure, et le vote avait été repoussé en raison d'un manque de clarté du

devis. Ce point dissipé par le prestataire, l'achat de cet équipement sur budget FS a été adopté à l'unanimité.

Pour le moyen de levage utilisé à l'Hôtel des Douanes de Bordeaux par la Brigade Hors Rang (BHR), la nécessité du respect des contrôles périodiques et de maintenance préventive de l'équipement a été rappelée. Un point concernait les Équipements de Protection Individuels (EPI), notamment face aux risques d'exposition aux agents chimiques dangereux, pour lesquels l'UNSA Douanes avait précédemment demandé la vérification d'adéquation entre les masques mis à disposition et les dangers face auxquels ils étaient déployés. Cette vérification a été effectuée selon le conseiller de prévention.

Enfin, concernant les risques psycho-sociaux dus aux charges et rythmes de travail en lien notamment avec les tâches et projets pilotés par la Direction Générale (DG) pour le service des Techniciens des Systèmes d'Informations (TSI), le principe d'échanges plus réguliers avec la DG a été acté afin de mieux lisser les activités des agents. Toujours pour les TSI, un point n'appelant aucune observation notable a été fait concernant le travail sur écran, les troubles potentiels associés et les moyens d'y faire face.

*Un doute dissipé concernant le devis de l'accès à la mezzanine du STA a permis un vote du crédit d'achat en toute lucidité, la vérification des normes applicables des matériels de protection individuelle et le suivi qu'il faudra faire sur les effets de la mesure prise concernant la charge et le rythme de travail des TSI sont ici les principaux points remarquables.*

- Pour le pôle RH et la problématique de la forte sédentarité des agents en son sein, la recommandation de pauses régulières et de postures de travail adaptées a été formulée, en complément des formations mises en place. De manière similaire, un rappel a été fait au sujet des dispositions prises pour la gestion du stress, celles pour les troubles associés au travail sur écran. Un point de vigilance a été réalisé sur la propreté des sanitaires et les contrôles contradictoires à effectuer avec la société prestataire, et un rappel d'une demande maintenant ancienne de remplacement des fauteuils bureau a été effectué, l'administration rappelant que la doctrine de remplacement de ces matériels portait sur une base d'un renouvellement tous les 8 ans. Sur ce dernier point, l'administration compte faire preuve de bienveillance dès qu'une demande sera adressée au PLI par les agents le souhaitant.

*Une meilleure écoute des doléances motivées des agents sur les fauteuils est nécessaire.*

- Concernant le Musée, ont été abordés les sujets des masques de protection individuels destinés à faire face aux agents chimiques dangereux, pour lesquels l'UNSA Douanes avait, comme pour la BHR, demandé la vérification de leur adéquation face aux matières dangereuses auxquelles les agents sont confrontés, vérification effectuée selon le conseiller de prévention ainsi que celui des moyens de levage également partagés avec la BHR. Un point a été vu au sujet du bon déploiement d'une table élévatrice, de l'alarme RAMSES connectée aux services de police, et du dispositif AGNET au profit de la brigade du Musée ont été réalisés. Une attention a portée sur le dispositif à venir au profit des travailleurs isolés du service intervenant ponctuellement dans les combles de l'Hôtel des Douanes, dont l'élaboration est en cours en lien étroit avec la DG.

*Le cas, maintenant ancien, de la protection des travailleurs isolés doit enfin aboutir, avant qu'un problème sérieux ne survienne !*

- La recette Interrégionale quand à elle, connaît un problème spécifique d'insécurité du maintien de l'activité, d'augmentation du nombre et de complexification des tâches, d'augmentation de la charge de travail par rapport à l'effectif proposé, de pression temporelle, le tout en lien avec le Transfert de Missions Fiscales (TMF). Les solutions mises en œuvre proposent l'augmentation des modules de communication à destination des agents, le soutien par le psychologue de l'administration, un tutorat d'intégration et le rajout de formations professionnelles. S'ajoute le traitement habituel des problématiques du travail prolongé sur écran (pauses, formations, ergonomie des postes).

- Au CSRH, concernant les archives, deux soucis étaient identifiés, l'un concernant la manutention des documents, partiellement résolu avec l'achat et l'approvisionnement effectif d'un escabeau 5 marches en aluminium, le second matériel, escabeau avec garde-corps et roulettes de déplacement devrait suivre. Côté ambiance thermique du site de Caudéran, particulièrement du local « radiation des cadres », des difficultés d'approvisionnement en ventilateurs chaud/froid subsiste, en lien avec la période estivale à quoi s'est ajouté la disponibilité tardive des crédits, empêchant la mise à disposition dans le service. Des solutions alternatives d'achat sont à l'étude...

Sur le site du bâtiment INSIGHT, la problématique de l'eau stagnante aux abords des entrées a été abordée, et le sujet sera évoqué lors de la prochaine réunion avec l'AGILE, gestionnaire du site. Les problèmes de travail continu sur écran a aussi été évoqué, avec des solutions proposées identiques à



celles envisagées dans les autres services (pauses, formations, ergonomie des postes). Des descellerments de prises électriques avaient été identifiés et les mesures de contrôle annuel et de maintenance corrective ont été organisées. Le contrôle d'accès au bâtiment, point faible d'un dispositif entièrement automatisé pour un bâtiment qui prévoyait initialement une présence humaine permanente, va probablement être revu avec des modifications à venir sur les portes d'accès, en concertation avec le gestionnaire, l'AGILE. Enfin, concernant la quantité de travail dévolue aux agents, la complexification des tâches, l'augmentation de la charge de travail par rapport à l'effectif maintenu stable, la pression temporelle associée aux cadencements de pré-paye, une actualité rapportée via des mentions portées au registre santé, sécurité et conditions de travail est venue se greffer à celles déjà existantes. La problématique est identifiée depuis octobre 2024 et concerne des dysfonctionnements de SIRHIUS graves et répétés, qui génèrent empêchement de travailler normalement, énervement des utilisateurs du service, et perte de données ! Comme évoqué précédemment, aucune solution n'est proposée actuellement, et les OS ont demandé l'inscription des troubles psycho-sociaux au DUERP ainsi que son traitement et proposition de solutions nouvelles via la PAPRIPACT. L'UNSA a demandé que la cotation du risque dans le DUERP pour la situation d'exposition 2.01.01 – Quantité et/ou complexité du travail, pression temporelle, conciliation vie pro et vie perso difficile (exigences du travail selon Gollac) soit reprise à un niveau maximal, en raison de l'absence de mesure trouvée pour traiter cette problématique, de notre point de vue identifiée dorénavant à 3 ! L'administration a refusé de prendre en compte le risque nouveau sous cet aspect et de re-coter le risque...

*Pour le CSRH, l'administration croit en laissant ses indicateurs dans le « vert » ou le « jaune » palier les difficultés existantes, il n'en est rien ! La situation est détériorée du fait de ces dysfonctionnements au long cours de SIRHIUS, et les risques psychosociaux existants accompagnés des effets qu'ils peuvent avoir sont bien le fruit d'une situation grave, permanente et pour laquelle l'administration n'évoque aucune solution à court terme. Le DUERP et le PAPRIPACT ne sont que des outils de travail et la responsabilité, DUERP modifié ou pas, reste la même pour l'administration, qui en sera comptable devant tous le cas échéant.*

- Point final de la revue de ces DUERP et PAPRIPACT, les risques de glissade et de chute au sol dans la cours de l'Hôtel des Douanes, et problèmes liés à la très forte sédentarité des agents, les mesures de prévention pour les traiter n'évoluant pas dans les documents.

*Risques bien identifiés, connus et pris en compte au mieux des dispositions de prévention applicables.*

Le vote d'adoption du DUERP et de PAPRIPACT proposé par l'administration, a fait l'objet d'un vote unanimement CONTRE de la part des OS. Parmi les multiples récriminations à faire sur ce DUERP et sur le PAPRIPACT, l'UNSA Douanes s'est attaché à dénoncer le maintien artificiel hors du champ critique d'un certain nombre de risques ; Particulièrement criant, le cas du CSRH, sur lequel l'administration préfère conserver les indicateurs à un moindre niveau d'alerte, faisant fi d'une réalité malheureusement bien plus alarmante.

*Notre vote aura été la conséquence de ce déni des autorités douanières, les agents méritent mieux.*

♦ Troisième point de l'ordre du jour,

Le vote de dépenses, toutes unanimement votées POUR un mégaphone pour la BHR de l'Hôtel des Douanes d'un montant d'environ 80 €, un râtelier à vélo pour la cours de l'Hôtel des Douanes d'une valeur d'un peu plus de 1350 €, et le garde-corps du STA, pour un prix d'environ 670 €.

En raison des fortes chaleurs le jour de cette FS, le reste de l'ordre du jour a été prévu d'être abordé ultérieurement sans date identifiée au jour de l'instance, et consistait en :

- Rapport de visite de l'inspecteur de santé et sécurité au travail (ISST) du 26/09/2024 au STA Bordeaux et suites données par l'administration ;
- Présentation de la Note d'Orientations Ministérielles SSCT 2025-2026 et déclinaison à la DGDDI ;
- Tableau de suivi ;
- Questions diverses.

*Plusieurs thèmes se sont télescopés et ont impactés l'ordre du jour au cours des discussions et des débats, parmi ceux-là, l'un devait être porté par l'UNSA Douanes en questions diverses de fin de séance, sur l'accès des bâtiments aux personnes à mobilité réduite. Le format de l'instance, dégradé ne l'a pas autorisé, nous ne perdons toutefois pas le sujet de vue et il sera suivi comme il se doit.*