



Bordeaux le 7 octobre 2025

Formation Spécialisée du Comité Social d'Administration de Nouvelle Aquitaine 3 octobre 2025.

Compte-rendu

Chères et chers collègues,

cette Formation Spécialisée (FS) de Comité Social d'Administration (CSA) s'est tenue à l'Hôtel des Douanes sous la présidence du Directeur Interrégional. Le Président a indiqué qu'en raison du format de la FS de CSA du 1^{er} juillet, raccourcie en raison des fortes chaleurs, points seraient abordés ou réabordés ce jour.

Le premier point à l'ordre du jour concernait l'approbation des procès verbaux des FS de CSA du 1^{er} avril et du 1^{er} juillet 2025. Les documents ayant été considérés comme sincères et relatant fidèlement les débats, ils ont été approuvés à l'unanimité de représentants des personnels.

En second point, une étude des mentions portées par les agents de la Direction Interrégionale Nouvelle-Aquitaine (DINA) sur le registre sécurité, santé et conditions de travail (registre SSCT) a été réalisée. Les trois inscriptions concernent toutes les difficultés rencontrées par l'ensemble des agents avec l'outil de gestion RH et de prépaye SIRHIUS, utilisé au Centre de service de Ressources Humaines (CSRH) de Bordeaux. *Pour mémoire, lors de la FS de CSA du 1^{er} juillet dernier, 2 de ces observations figuraient déjà sur le registre. Elles concernaient le CSRH et les dysfonctionnements de SIRHIUS, dont les caractères importants et anciens depuis septembre/octobre 2024, avaient amené les membres de la FS à faire un certain nombre de préconisations.*

Le Chef du CSRH a indiqué que les remontées de ces problématiques vers les différents services responsables s'effectuaient dorénavant de manière plus directe par les agents via OLGA, afin notamment de mieux matérialiser les problématiques connues aux yeux de la Direction Générale (DG). Avant cela, des études de cas plus précises, faites en collaboration avec des collègues volontaires, avaient déjà donné lieu à des reparamétrages de serveurs et des modifications, avec une influence sur le temps de réaction des requêtes identifiées comme perceptibles par 1 agent sur 2.

Plusieurs questions sont également apparues concernant l'absence d'étude statistique des signalements d'incidents effectués via OLGA et concernant les modalités de prise en charge des prélèvements sur salaire dans le cadre de la Protection Sociale Complémentaires (PSC), prévus d'être automatisés au maximum sous SIRHIUS pour les contrats comme pour les cas de dispenses.

1 agent sur 2 a perçu une amélioration, seulement... L'UNSA Douanes a souligné que SIRHIUS, depuis ses débuts est un outil mal né, posant problème, manquant d'automatismes, mal adapté à la gestion et à la rémunération des métiers douaniers, il impose aux collègues du service de compenser ses lacunes et bugs en s'investissant au-delà de ce que leurs fiches de postes respectives nécessitent. Par ailleurs, nous sommes intervenu sur le fait que, malgré la reconnaissance indemnitaire récemment acquise après de longues années d'attente et bien limitée nous semble-t-il, les problèmes perdurent et nécessiteraient toujours une meilleure prise en compte financière de l'investissement de tous les instants des agents de ce service.

Seul point réellement positif à ce tableau, la meilleure communication adressée aux agents par la hiérarchie du CSRH, qui faute de rassurer sur SIRHIUS, a au moins la vertu de faire connaître les actions engagées et de montrer la volonté des autorités sur ce sujet.

Le point suivant de l'ordre du jour concernait les dépenses effectuées jusqu'alors en 2025, et les postes de dépense à prévoir pour le reliquat de budget. Outre un bilan réalisé et présenté conformément aux votes sur le sujet au mois de juillet par les représentants de la FS, les sommes restantes d'un montant d'environ 700 €, ont fait l'objet d'un vote unanime pour être engagées automatiquement d'ici la fin de l'année sur quelques petits matériels informatiques, repose-poignées, tapis de souris et supports PC portables.

Les fonds seront dépensés jusqu'à leur épuisement, aucun commentaire à apporter sur ce point.

A été abordée ensuite la déclinaison locale de la note d'orientations ministérielles santé, sécurité et conditions de travail 2025-2026 (ci-jointe), document national de 14 pages identifiant 6 axes. La déclinaison DINA a été brièvement présentée par le Président de séance, en reprenant et déclinant autour des 6 axes les dispositions prévues d'être prises dans l'ensemble des ministères de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique. La Direction Interrégionale se retrouve ainsi dans ce cadre imposé, dont les thèmes très généraux qu'il aborde ne laisse que peu de liberté pour manœuvrer, notamment en matière de ressources humaines, d'organisation des services, de leurs activités et d'horaires.

En marge de ce document, le Président a abordé le thème des missions remplies par le psychologue en douane de la DINA, dont il a souligné le rôle dans les récents soucis entre personnels et parfois hiérarchie. A la demande d'une organisation syndicale, il a été demandé un point sur les fiches de signalement, le Président a indiqué qu'il n'y en avait aucune en cours (Fiche de recueil de signalement, 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).

Suite à cela, un brève reprise des activités des formations en DINA pour l'année en cours a montré que 78 % des agents ont bénéficié d'au moins une formation, soit 20 à 25 agents de moins que l'année précédente. La raison en est les balbutiements budgétaires de ce début d'année, qui ont généré un retard de financement, et par la suite de mise en œuvre, des formations.

Ce projet d'orientation ministériel est tellement important que le document (qui vous est donc transmis ici) est quasi-introuvable, ni sur le site des ministères, ni sur celui de la douane, ni même en recherche libre sur Internet par moteur de recherche. Entre politique ambitieuse, concertation, dialogue, démarche vivante, action en faveur, prévention ou renforcement, l'ensemble des poncifs de la nov'langue sont passés en revue dans le document national, dont les bénéfices qu'il est supposé apporter seront probablement aussi vite oubliés en 2026 que notre dernier gouvernement l'est aujourd'hui...

Point suivant, le rapport de visite du Service Technique Automobile (STA) par l'Inspecteur santé, sécurité et conditions de travail du Ministère, qui a été rendu à la suite de l'équipement du service avec de nouveaux matériels de sécurité au bénéfice des agents. Ces équipements avaient pour la plupart fait l'objet de débats et de votes de financement au cours de FS antérieures. Aucun commentaire n'a donc été relevé sur le document produit.

Pas plus de commentaire pour l'UNSA Douane que pour les autres.

Le dernier point abordé concernait le tableau de suivi, dont une demande a été émise qu'il soit étudié à chaque instance de FS, afin de vérifier la bonne exécution par l'administration ou le suivi des engagements pris. Un point a particulièrement attiré l'attention, celui soulevé par l'UNSA Douanes à la dernière FS, au sujet du soutien à offrir aux agents dans la mise en œuvre de la protection fonctionnelle. Le tableau identifie l'accompagnement de l'agent relevant de sa hiérarchie locale soutenue par le Pôle RH de la DI. L'engagement qu'un correspondant référant soit identifié au sein des Pôle Orientation des Contrôles avait toutefois été pris lors de l'instance précédente. L'administration ne peut pour l'instant tenir cet engagement, en raison de la faiblesse expliquée des effectifs parmi les agents poursuivants auxquels la mission devait être dévolue. Par ailleurs quelques améliorations sur le suivi ont été demandés par certaines OS, et acceptées par l'administration.

Le suivi est important en matière d'engagement pris par l'autorité administrative, et on discerne localement une réelle volonté de transparence. En matière de protection fonctionnelle et à l'initiative du sujet, l'UNSA Douane constate là encore un réel engagement de l'administration, qui semble mieux consciente des problèmes des collègues face à des violences et voies de fait malheureusement de plus en plus courantes.

La dernière partie s'est déroulée sous la forme d'une série de questions diverses, durant lesquelles quelques points complémentaires ont été abordés.

Un point de situation sur le fond pour l'amélioration du cadre de vie des agents (FACVA), dont il s'agit des derniers instants, a permis d'établir qu'il reste environ 130 000 € au niveau national à investir avant la fin d'année 2025. Les projets ont été classés par ordre prioritaire, 1, 2 et 3, et les fonds seront dépensés sur ces projets, dont on apprend que les priorités 3 ont quasiment toutes été écartés, car hors enveloppe budgétaire restante. Pour la DINA à la mi-septembre 2025, l'enveloppe représentait un peu plus de 7000 €, dont il est prévu qu'ils soient intégralement dépensés dans le délai imparti.

Les derniers matériels devraient en conséquence parvenir aux agents des services entre la fin de l'année 2025 et le début d'année 2026.

Une OS a interrogé l'administration sur le nombre de médecins du travail au sein de la DINA. Ce questionnement a révélé la pauvreté du dispositif qui, entre postes laissés vacants faute de recrutement suffisant, absences non remplacées ou remplacées par des médecins eux aussi absents, laisse dubitatif sur l'importance que l'administration et le Ministère portent au sujet. Un sujet qui peut se révéler grave, particulièrement pour les agents à la situation de santé précaire ou connaissant des soucis de santé avec retentissement sur leur activité professionnelle, ou encore pour ceux de la branche de la surveillance qui nécessite un suivi rigoureux afin qu'ils opèrent dans de bonnes conditions. Un point sur la situation a permis d'établir que seuls 2 médecins sont présents actuellement (chacun d'eux assure un intérim), 2 postes sont non pourvus, et 4 médecins sont en arrêt dont 2 non remplacés, tout cela pour les 8 départements sur 12 de la région dans lesquels l'administration des douanes est présente.

Pour être parfaitement honnête, la DGDDI n'est partie prenante qu'à la marge, les médecins du travail œuvrant au sein de l'ensemble des administrations et Ministères relevant du Ministère de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique. Pour autant, il en va de la santé au travail des agents, et la situation actuelle perturbe profondément la prise en charge d'agents qui ont souvent un réel besoin de suivi ou de décisions médicales.

Le sujet du Pôle spécialisé du CSRH a été évoqué, pour une réunion de service durant laquelle une organisation syndicale a été citée en son absence.

Quelle qu'elle soient, les organisations syndicales, dont les activités doivent être considérées comme d'utilité pour l'administration, ne doivent en aucun cas faire l'objet de commentaires durant les réunions formelles, et ont droit à la haute considération de chacun.

Autre sujet pour le CSRH, la restauration qui s'est interrompue durant une période de 1 mois (juillet / août 2025) et pour laquelle a été demandée le bénéfice des tickets restaurants pour les agents. La demande a fait l'objet d'un refus, motivé selon l'administration par l'impossibilité de faire cohabiter, même ponctuellement, le bénéfice du restaurant inter-administrations et le dispositif de tickets restaurant.

Une injustice pour des agents qui n'ont pas de solution alternative de restauration à proximité, et une petite économie pour l'administration qui ne verse pas la contribution aux repas durant ces périodes...

Un peu au delà des services de la DI, le Président a indiqué que l'inscription du bureau de Blaye à l'Arrêté du 16 juin 2020 modifié, désignant les opérations de restructuration de certains services centraux ou déconcentrés de la direction générale des douanes et droits indirects et ouvrant droit à des mesures d'accompagnement, se ferait probablement à l'issue d'un vote futur lors du CSA de réseau du 9 décembre 2025.

Espérons que d'ici-là la situation des agents du Bureau de Libourne leur permettra d'appréhender plus sereinement l'absorption de la charge de travail et que les agents nouvellement arrivés auront suffisamment de connaissances acquises et de ressources pour y faire face également.

En conclusion, cette FS de CSA de fin d'année a permis d'aborder des sujets résiduels, mais aussi de faire un point sur des sujets restés en suspens au cours de l'année.

Hervé LÉONARD
Secrétaire interrégional de la section Nouvelle-Aquitaine.