



TOUT IRA MIEUX... mais plus tard !



1/3

Le dernier Comité Social d'Administration (CSA) de la Direction Interrégionale de NORMANDIE de l'année 2025 s'est tenu ce mardi 25 novembre à ROUEN. Son ordre du jour prévoyait d'aborder, entre autres sujets, **le transfert de la gestion des frais de déplacement à METZ, les résultats de l'observatoire interne pour ce qui concerne les agents normands, le bilan du déploiement du free flow sur l'A13 et le recrutement local d'agents SU.**



Mais avant d'apporter son expertise sur chacun de ces sujets, votre délégation UNSA Douanes a tenu à rappeler que la DGDDI et les agents qui la composent, constituent indéniablement une ressource essentielle de l'Etat pour faire face aux défis auxquels il est actuellement confronté: narcotrafic, recettes budgétaires, contrôle des colis postaux, compétitivité commerciale...

Mais pour mener à bien ces combats, la douane ne pourra pas faire sans l'allocation de moyens à la hauteur des enjeux. Les agents, sans une réelle reconnaissance de leurs compétences et de leur perpétuelle faculté d'adaptation (lire notre déclaration liminaire).

Le constat de l'UNSA DOUANES partagé par l'administration... mais après ???

Dans le cadre de ce CSA, l'UNSA Douanes a également porté devant l'administration l'ouverture de négociations indemnitaires et de carrière, au bénéfice de TOUS les agents des douanes. Celles-ci relèvent de la Direction Générale et ont, pour l'heure, reçu une fin de non-recevoir depuis MONTREUIL... Bien entendu, nous avons été rejoints sur cette demande par les autres représentants du personnel.

Vos représentants UNSA Douanes ont également réclamé une réelle réflexion sur l'attractivité au sein de notre administration: il ne s'agit pas tant de se rendre attractifs pour celles et ceux qui voudraient rejoindre la DGDDI que de savoir conserver et valoriser les agents qui servent déjà notre administration. Si aucun plan sérieux n'est mis en oeuvre, il y aura, à n'en pas douter, bientôt plus de départs volontaires que d'entrées en douane... ou comment perdre savoir-faire et compétences !

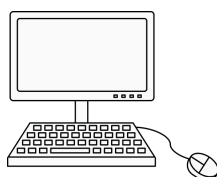
L'administration a reconnu que les problématiques évoquées par l'UNSA Douanes constituaient des "éléments au coeur des priorités du DG". Le projet Douane 2030 devrait ainsi comporter 3 axes prioritaires:

- la douane, première ligne de défense économique;
- reprendre le dessus sur les organisations criminelles;
- relever l'attractivité au sein de la DGDDI.

L'administration nous rejoint donc sur le constat de départ. Néanmoins, ni le cap, ni les moyens alloués pour le rallier ne sont aujourd'hui clairement déterminés. Compte tenu du cadre budgétaire contraint que nous connaissons, et en dépit des enjeux d'actualité pour lesquels la douane pourrait constituer une réelle solution, nous demeurons perplexes quant à la réelle prise en compte des problématiques rencontrées par les services et les agents des douanes.

Tweets, déclarations, images et gesticulations ont encore de beaux jours devant eux...

LES DYSFONCTIONNEMENTS INFORMATIQUES VONT PERDURER...



Ce CSA a également été l'occasion d'insister sur les conditions dégradées d'utilisation de plusieurs applications informatiques pour les agents.

Delta I/E: la DG est consciente des difficultés rencontrées, mais elle est tenue par les délais imposés par l'UE. L'application doit être utilisée quoi qu'il en coûte... Une cellule de crise a été mise en place la semaine passée pour traiter au mieux les nombreux bugs qui émergent chaque jour. Tous les 15 jours, des correctifs sont apportés. **Jusqu'à quand ?**

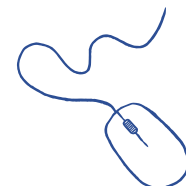
A l'instar de ce qui a été fait à la DGFiP pour la GMBI, l'UNSA Douanes réclame une indemnité sous forme de prime exceptionnelle pour compenser la surcharge de travail engendrée par le déploiement de cette application. Ce qui est possible à la DGFiP doit l'être à la DGDDI !!!



DYSFONCTIONNEMENTS INFORMATIQUES...SUITE, MAIS PAS FIN !

EES: Depuis quelques semaines, le nouveau process de contrôle des Ressortissants Pays Tiers (RPT) commence à être déployé sur les PPF normands, à commencer par ceux de CAEN et DIEPPE. Là encore, l'accouchement est douloureux...et sans péridurale ! Tout le matériel n'est pas disponible et l'application connaît de nombreux bugs. On en vient à se consoler d'un rien: selon l'administration, "la mise en place d'EES est moins catastrophique que celle de DELTA I/E" ...

La situation est d'autant plus regrettable que dans le cadre du déploiement des tablettes, les TSI avaient préconisé le lancement rapide de l'accès LINKT en lançant les demandes d'abonnement et d'installation de la fibre avant l'été. Mais pour économiser deux francs six sous, l'administration a préféré procrastiner... Aujourd'hui, ce sont les agents utilisateurs et les TSI qui en payent le prix !



**GESTION DES REMBOURSEMENTS DE FRAIS DE DEPLACEMENT:
 A METZ TOUTES !**

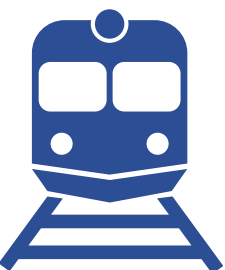
La bascule de la gestion des remboursements de frais de déplacement de la DI Normandie vers le CSMR de METZ interviendra le 1er février 2026.

Nous nous réjouissons de ce que nos collègues messins polyrestructurés depuis 2012 se voient enfin confier une mission qui semble pérenne dans le temps. Nous regrettons toutefois que cela se fasse au détriment de nos collègues en DI. Une fois de plus, on déshabille Pierre pour habiller Paul...

Nous n'avons d'ailleurs pas manqué de rappeler à l'administration que la situation des agents de METZ était le triste résultat du Transfert des Missions Fiscales, destructeur d'emplois en douane, pour des perceptions budgétaires en chute libre depuis sa bascule dans le giron de la DGFiP...

L'UNSA Douanes a, par ailleurs, alerté l'administration sur le sous-dimensionnement de cette nouvelle structure, au service des agents normands: si jusqu'à aujourd'hui les agents des DI validaient l'OM et l'EF intégrés par l'agent demandeur, ceux du CSMR intégreront demain, eux-mêmes, toutes les demandes dans Chorus-DT...

Par ailleurs, nous n'oublions pas que la création du CSMR se réalise à l'équivalent des emplois actuellement nécessaires pour gérer la mission en DI. Sauf qu'un seul emploi n'a été comptabilisé pour la DI dans le formatage du CSMR quand 2 agents assuraient encore cette fonction avant septembre dernier...



**REMBOURSEMENTS DE FRAIS DE
 DEPLACEMENT: COMMENT CA VA MARCHER ?**

Etape 1: l'agent demandeur complète la fiche d'ordre de mission et y joint sa convocation. Il soumet la fiche à la signature de son chef de service, puis l'envoi par mail au CSMR. L'agent peut, à cette occasion, solliciter une avance de frais. Le CSMR crée un OM dans Chorus.

Etape 2: Réalisation de la mission (formation, réunion, instance...)

Etape 3: l'agent demandeur, de retour de mission, complète la fiche d'état de frais et y joint tous les justificatifs. Il soumet la fiche à la signature de son chef de service, puis envoi le tout par mail au CSMR. Le CSMR crée et valide l'EF dans Chorus.

Etape 4: l'agent est remboursé rapidement.



NOS CRAINTES...

Les échanges intervenus lors de ce CSA ont suscité des inquiétudes quant à la doctrine de traitement des demandes des agents:

→ **l'agent demandeur pourra-t-il toujours visualiser son compte Chorus-DT pour vérifier l'intégration de sa demande par le CSMR ?** Pas de réponse.

→ **le remboursement des péages et des parkings ?** La négociation s'annonce difficile.

→ **le CSMR semble exiger désormais la présentation d'une attestation d'assurance pour trajets professionnels pour autoriser l'usage du VL personnel. Encore un surcoût pour les agents ...**

Des arbitrages interviendront lors d'une réunion DI NORMANDIE / CSMR le 09/12 prochain. Nul doute que les agents sauront aussi en faire en fonction des réponses apportées...



OBSERVATOIRE INTERNE: LA PAROLE AUX AGENTS NORMANDS !

Les agents ont eu l'occasion de s'exprimer sur leur cadre de travail à l'occasion de l'enquête qui s'est déroulée du 14 janvier au 25 février 2025. 39% des agents normands y ont répondu (1/3 d'agents SU (une majorité de C) et 2/3 d'OP/CO-AG (plutôt des B)).

L'UNSA Douanes a, tout d'abord, tenu à pondérer les enseignements de cette consultation, eu égard au taux de participation.

Nous avons ensuite salué l'initiative de la direction locale qui, pour la première fois, a présenté un plan d'actions en suite de ses conclusions. Bien entendu, nous savons que ses marges de manoeuvre sont faibles et craignons que les mesures envisagées ne soient que cosmétiques. Nous soulignons néanmoins l'écoute de l'expression des agents. Nous jugeons, in fine, la volonté affichée et surtout, les résultats obtenus.

**VOUS VOUS ETES EXPRIMES,
NOUS AVONS RELAYE VOS AVIS !**

→ 44% d'entre vous se sentent désabusés et 30% fatigués. Satisfaite d'une baisse du sentiment de colère chez les agents, nous avons rétorqué à l'administration que la colère témoigne d'une volonté de se battre et de changer son destin, alors que l'amertume sous-entend l'abattement et la résignation. L'état des troupes n'est donc pas des plus favorables...

→ l'insatisfaction provient principalement des "possibilités d'avancement et de promotion... et des critères de leur attribution". L'UNSA Douanes n'a pas manqué de rappeler l'illisibilité des Lignes Directrices de Gestion (LDG) qui rendent incompréhensibles les décisions directoriales en la matière... De même, nous avons insisté sur la faiblesse des taux de promotions comme important facteur de mécontentement ! D'où notre demande d'ouverture de négociations sur l'indemnitaire et les carrières !

→ dans une question ouverte, vous avez révélé avoir besoin d'être écoutés et pris en compte. Nous avons

insisté sur ce point. A cette occasion, nous avons rappelé que dans plusieurs services, les réunions mensuelles d'informations portaient bien mal leur nom... Dès lors, l'entretien professionnel ne peut demeurer le seul temps d'échanges entre un chef de service et les agents... Le directeur a immédiatement répercuté la consigne !

→ nous avons également été frappés par "le sentiment de discrimination", dont 13% des collègues interrogés se sont dits avoir été victimes sur leur lieu de travail. Nous avons ainsi demandé à l'administration d'approfondir ce point.

→ enfin, nous avons interrogé le directeur sur son plan d'action, et notamment la simplification et la sécurisation des procédures. Nous en sommes les premiers demandeurs. Mais le contexte (recodification, rapprochement entre procédures douanières et pénales...) est plutôt contraire. L'administration a évoqué le remplacement du SILCF par REDACTES et les nouvelles briques informatiques qui s'y rattachent... mais, là encore, aucun calendrier n'est fixé...

**FREE FLOW SUR L'A13
LES PROPOSITIONS DE L'UNSA Douanes**



→ la nécessité d'un groupe motards: les unités normandes ont été dotées de 3 Véhicules Rapides d'Intervention (VRI) et les agents formés à la conduite rapide durant 2 jours. Mais rien ne peut remplacer la technicité de motards formés durant 4 mois à l'extraction de VL/PL. La Normandie ne peut pas rester la seule DI sans motard, a fortiori avec le développement du flux libre;

→ la répercussion automatique des hits LAPI sur les TPH des équipes engagées sur le terrain;

→ le recoupement des passages LAPI pour en extraire du renseignement;

→ un réel pilotage de la coordination axiale;

→ la stabilisation de matériel adapté (ex: détecteur d'airtags).



RECRUTEMENT LOCAL D'AGENTS SU

8 agents ont été recrutés localement: 4 seront affectés au Havre, 2 à Dieppe et 2 autres à Caen.

Si nous nous réjouissons de ce renfort des effectifs normands, nous estimons que ce mode de recrutement est symptomatique du manque d'attractivité de la DGDDI.

L'UNSA Douanes estime qu'une plus grande implication d'agents SU dans le processus de recrutement aurait été une bonne chose.

Enfin, nous dénonçons une formation au rabais (5 semaines seulement) qui engendrera une forte implication des unités.

**BUREAU DE ROUEN-PORT:
MODIFICATION DES HORAIRES D'ACCUEIL AU PUBLIC**

Compte tenu des difficultés d'organisation de la cellule du visa des documents, les représentants du personnel ont appuyé la demande des agents consistant en l'aménagement des horaires d'accueil (09-12h / 13-17h). L'administration prendra prochainement l'attache des opérateurs pour valider ce changement.