



**SYNDICAT NATIONAL DES AGENTS DES DOUANES CGT
Midi-Pyrénées & DNSCE**

**CSA1 des 26 et 27 mars 2024
COMPTE RENDU**

Partez pas de suite, on sait c'est long mais ça a duré 3 demi-journées quand même et on vous cache pas que ce fut dense! Le choix a été fait de vous donner un aperçu assez exhaustif des débats, parce qu'on se dit que nombre de choses importantes ont été évoquées qui vous questionnent, au moins par épreuve, comme on dit en contrôle douanier. Promis y'aura pas interro surprise, on vous laisse picorer ce qui vous intéresse.

I Les objectifs de la DNSCE

Mme la Directrice nous a présenté sa feuille de route à moyen terme: pour être au rendez-vous des attentes importantes et des budgets conséquents, pour délivrer de la valeur travail, il importera de mettre les agents dans les meilleures conditions possibles. 3 fils conducteurs, la démarche stratégique de la DG, les priorités du SDSI (gestion obsolescence, homologations) et la trajectoire en interne de la DNSCE autour des compétences et du socle technique, mais aussi de certaines difficultés de recrutement ou de la rénovation du pilotage des projets (création d'un poste de directeur de projet)

Les axes d'amélioration retenus:

-réinternaliser les projets via notamment le recrutement d'un directeur de projet, le renforcement des outils de gestion rh, la mise en place de process normalisés par l'équipe méthode et qualité et l'équipe PMO et la mise en place d'une nouvelle méthodologie de projet par la SDSI. L'objectif est de donner aux centres la capacité de maîtriser la production de livrables, de bout en bout, et d'assurer le pilotage des prestataires si nécessaire.

-développer le SOC de la Douane est un besoin clairement affirmé par la direction générale devant la menace cyber croissante. Pour cela, la DG nous donne les effectifs, les moyens pour accélérer la montée en compétence. Le SOC DOUANE est une première au ministère des finances, ainsi que la gestion propre de l'outil de sécurité, il revêt un enjeu important.

-préparer l'avenir, minimiser les enjeux d'obsolescence des outils de virtualisation: la conteneurisation, la construction d'un cloud ministériel ou interne, l'organisation rénovée doivent mener à installer une plateforme de services moderne et efficace.

-simplifier en identifiant les blocages, irritants et autres facteurs de démotivation comme les applications obsolètes, les tâches fastidieuses ou les mauvaises organisations.

-donner des outils de travail différents (espaces aménagés, lab, bureau du futur...) pour innover dans une nouvelle culture d'adaptation, de travail hybride, de nomadisme.

Concernant les fonctions supports, Mme la Directrice s'est félicitée de la qualité de l'accompagnement RH des agents, pour faire face aux LDG (ça, faut bien être préparés...) et favoriser la mobilité interne et externe et la promotion. Elle a vanté les efforts accrus en matière de formation, d'attractivité dans les écoles, de recrutements diversifiés pour attirer les compétences.

Disons-le tout net, le discours volontariste et précis nous a semblé sincère, ce qui change déjà des platitudes souvent entendues dans les directions douanières à la galette du 1er Lundi de l'année. Mais quand même... Tant mieux si la DG nous donne les moyens humains et matériels pour développer le SOC, sera-ce suffisant et calibré? Travailler main dans la main avec la SDSI, pourquoi pas mais alors franchement, la visite du sous directeur des services informatiques et sa langue de bois en ébène massif quelques jours avant, ça incite pas aux apéros partage... Simplifier ok, mais pas pour dézinguer de l'appli à tout va nécessaire aux collègues de la ligne... Et puis, identifier les irritants et les blocages, on a une petite expérience dans les syndicats de ce que ça peut représenter comme cheval de Troie de certaines tentations RH... Quant aux LDG, nonobstant la qualité de la formation locale que personne ne met en doute, on vous a assez exposé toute notre méfiance, mais surtout on part de très loin à la DNSCE et il nous paraît un peu osé de vanter la réussite aux promotions avec les tableaux faméliques des dernières années et encore plus de tenter de rejeter la faute sur les agents qui ne sollicitent pas de promotion quand aucun poste sur place n'est offert... Pour ce qui est des recrutements diversifiés, oui on sait on doit aller chercher des compétences

extérieures qu'on a pas en Douanes, mais on a surtout bien compris que la gouvernance actuelle au sommet de l'Etat veut s'attaquer au statut de titulaire et libéraliser le marché du travail dans la fonction publique. On dit ça on dit rien, mais faut pas se plaindre de la volatilité des recrutements quand on contractualise à tout va, c'est dur d'avoir le beurre, l'argent du beurre et le sourire de la crémière. Et puis surtout, la DNSCE souffre d'un grand nombre de postes à pourvoir -26 cette année-, ce qui pose question sur sa réelle attractivité.

Quoiqu'il en soit , Mme la Directrice nous a promis une campagne d'identification des besoins, et des actions utiles qu'elle nous présentera à la rentrée, l'objectif étant de prendre le temps d'éprouver les nouvelles méthodes (conduite de projets) et de mesurer les gains potentiels. A voir donc.

II formation professionnelle bilan et plan de formation

Le panel de formations, entre les formations locales, les formations sst, les formations professionnelles à caractère national (pix) et les efforts de l'équipe locale pour développer les compétences des agents font consensus. Nos collègues de Solidaires ont insisté sur la nécessité d'améliorer les process d'arrivée et de départ des agents, vu que de plus en plus les arrivées se font de façon sporadique la réponse doit s'individualiser. Le mentorat, le tuilage, des cheklists, des kits d'intégration sont des pistes évoquées pour intégrer du mieux possible les nouveaux, ainsi que des ateliers RET EX par la suite.

En tout cas, la CMC peaufine son travail de fond au service de la construction du bilan de carrière, du projet de mobilité.

Pour le plan de formation, nous retiendrons surtout qu'il se veut exhaustif pour permettre de piocher à convenance dans un panel de formations. L'objectif clairement affirmé de la FP, c'est d'aller au devant des agents via des ateliers, des rencontres. On va être très clairs, et c'est pas du copinage, on a quand même l'impression d'avoir beaucoup de chance à la DNSCE, car si rien n'est parfait et surtout pas nous, la bonne volonté et la compétence créent-elles immanquablement l'appétence.

III effectifs: un léger mieux

Entre les réorganisations internes (transfert juste "comptable" du pôle data au pôle dev) et 4 etpt en plus pour le pôle dév, on a quand même l'impression que l'effort est fait et que la direction a su justifier auprès de la DG la nécessité d'informaticiens supplémentaires. mais là où le vernis craque un peu, c'est qu'on a quand même aussi l'impression d'assister à un jeu de chaises musicales vides, avec 26 postes à pourvoir...

Nos collègues de la CFDT ont exigé et toutes les OS les ont soutenus, un vote sur les effectifs comme cela se faisait avant du temps des comités techniques. La direction a accepté: la CFDT et FO se sont abstenus et SOLIDAIRES et la CGT ont émis un avis défavorable pour à peu près les mêmes raisons. Pour ce qui nous concerne, nous avons regretté l'imprécision systématique des chiffres des effectifs, avec l'absence des effectifs réels, l'absence des séparations contractuels/titulaires qui embrume toute lisibilité des effectifs réels et de l'organisation de l'emploi sur site. Confidence pour confidence, c'est un sport national en Douanes, il paraît même que nos cousins des finances connaissent ça très bien aussi.

On s'est inquiétés aussi de la charge de travail et de son calibrage surdimensionné si les effectifs réels sont à -26, la direction refuse la remarque et précisera que la charge de travail est adaptée au réel...

Mouais.

La direction a bien voulu nous préciser ensuite, vu qu'on étaient tous chaffouins, où étaient les plus gros déficits, sans surprise DEV fonc et QASI manquent de bras. En terme d'attractivité, va falloir redoubler d'efforts...

IV budget: on fait ce qu'on peut avec ce qu'on a

Tout d'abord, la direction se félicite de ce que le contrôleur régional a approuvé sans réserves le Budget de la DNSCE, ce qui marque une confiance importante en sa soutenabilité.

Cependant, on a tous souligné- voir notre liminaire- que not'bon ministre des picailons serrait le lacet, de 10 milliards en 10 milliards, à sa fonction publique; la DNSCE n'y coupe pas, avec un effort demandé de 3%.

Alors, tout le monde cherche des pistes et la direction voit des possibilités avec une meilleure gestion des contrats d'affranchissement, qui sont quand même le 2e poste de dépense après les dépenses courantes d'entretien et d'énergie.

Pour le reste, on va pas être trop techniques et de toute façon on n'y comprend pouic, on a juste compris que si les lignes budgétaires de crédits de paiement et d'autorisations d'engagement ont diminué, c'est surtout parce que les gros marchés ont été engagés sur 2 ans. Si on a bien compris, et là y'a un gros SI...

Toujours est-il que la direction a reçu des assurances financières, même si les prix de l'énergie explosent. La DNSCE s'est bien positionnée également dans la chasse aux budgets spécifiques: facva , bercy vert faudra pas se louper non plus...

Le projet Phèdre , bien que retardé, nous est présenté comme sécurisé financièrement et hors contractions lemailiennes. En ce moment, la DNSCE reçoit les candidats aux appels d'offre par lots et ça prend forcément un peu de temps, pour respecter les règles de marché public. Par contre, la relocalisation des agents sera nécessaire avant une deadline annoncée aux environs de mars 2025: la fin des travaux de réaménagement est en effet prévue pour avril 2025. Un impact assez long d'indisponibilité des douches femme est prévu cet été, auquel il faudra pallier par des solutions temporaires. Le bon sens et le sens du collectif doivent permettre de trouver des solutions largement acceptables. les travaux de réaménagement s'effectueront à partir de juin - juillet sur une programmation de 6 zones. Ils dureront environ un mois par zone concernée. Toutes vos OS et notamment SOLIDAIRES ont insisté sur la nécessité d'une bonne communication générale puis zone par zone. Le télétravail exceptionnel sera un outil utilisable, selon la direction.

V Performance: c'est qui les boloss?

La perf', c'est fondamental, on parle pas de JO et pis en Douane, les JO... mais pour justifier des demandes d'effectif via les services rendus à l'administration. La direction souhaite rénover les indicateurs sur l'activité et nous les présentera au prochain CSA. En attendant, la perf' ça se mesure surtout au taux de satisfaction des agents et des usagers sur la ligne envers les applications, et dans l'ensemble même si rien n'est parfait et si certaines applications semblent un poil plus bancales (pas de noms, on veut pas stigmatiser des équipes qui font tout ce qu'elles peuvent), on est pas si mauvais que ça.

Ca se mesure aussi aux exigences de la DG, où la DSI a identifié des applis plus importantes que les autres, Matthieu ou Mercure par exemple.

On voudrait pas casser l'ambiance, mais faut voir aussi à l'aune des transferts de fiscalité, puisque nos bons politiques ont décidé de "simplifier" en réunissant le recouvrement et en croyant que l'intendance suivra forcément. Des génies on vous dit, vu le résultat en terme de perte de rentrées fiscales...

La DG s'est dotée d'un responsable de la maîtrise des risques, qui va venir tester le repas gourmet de chef Didier bientôt, pour initier une identification des risques de sûreté, de sécurité, de continuité des services, de maîtrise budgétaire, du site. Tout dépendra évidemment du bon vouloir de la Délégation à la Stratégie, et surtout du nouveau directeur, vous savez cet extraordinaire collègue à la formidable carrière douanière de 3 ans...

Comme vous le voyez, ce fut dense et constructif, à notre sens. N'hésitez pas à nous solliciter, lors de nos RMIS notamment, pour des précisions sur des points qui vous paraissent mériter développement et d'ici là, profitez bien du printemps!

*Prenez soin de vous et des autres,
vos représentants au CSA, Christophe Pagès et Nathalie Poulcallec (excusée pour les points III, IV et V)*