

MISSIONS : LA PEAU SUR LES OS

« Une organisation qui se délite avec des moyens qui ne sont plus adaptés à nos missions ». Les douaniers sont extrêmement attachés à leurs missions. En effet, vous êtes nombreux à nous dire que le service public rendu aux citoyens et aux opérateurs économiques doit être renforcé. Il doit l'être par des moyens humains, mais également matériels, suffisants.

EFFECTIFS EN BERNE


71 % des collègues estiment que, depuis des années, les moyens humains de la Douane sont largement insuffisants compte tenu de la charge de travail et des contraintes liées aux missions. Il existe quelques disparités puisque ce chiffre monte à 76 % pour les OPCO (61 % pour les AG). Ils sont nombreux à estimer que ce déficit humain obère les missions de contrôle sur le terrain.

Les douaniers restent très inquiets des nombreuses réformes successives. Ils sont 88 % à estimer qu'elles impactent leur quotidien et leur avenir professionnel. Seuls 47 % des agents disent connaître les axes stratégiques de la direction générale. 90 % d'entre eux, considèrent que cela va impacter leur missions, 86 % leur manière de travailler et 62 % l'existence même de leur service.

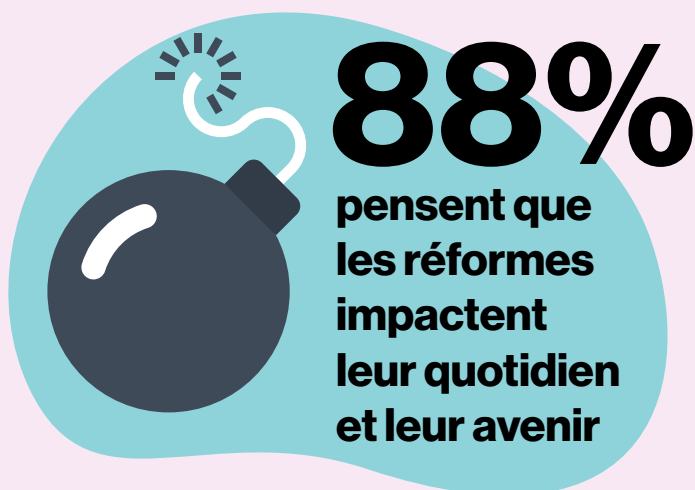
UN ACCUEIL PEU ACCUEILLANT

En OPCO, 63 % évoquent la présence d'un accueil dans leur service. Nombre d'entre eux considèrent que celui-ci est sous-estimé et mal doté en moyens. Les participants à l'enquête considèrent majoritairement que cette mission fait partie intégrante du service public douanier, mais repose encore trop

**Aucun moyen,
humain, financier
ou mobilier... les
gens attendent
dans un couloir et
il n'y a pas d'agent
au guichet**



71%
pensent que
leur service
n'a pas
suffisamment
d'effectifs



souvent sur les différents pôles des bureaux ou sur des agents peu formés. De plus, ces accueils physiques ne sont pas toujours sécurisés et rarement dotés d'un lieu dédié...

UN MANQUE CRIANT D'INFORMATION... ET DE FORMATIONS

Sur l'informatique, 41 % des agents se disent insatisfaits des applications « métier ». Si 69 % pensent que ces outils facilitent leur quotidien, ils ne sont plus que 57 % à considérer qu'ils font gagner du temps. Pire, 65 % regrettent de ne pas être assez formés et autant trouvent ces outils peu intuitifs. Idem pour les formalités liées aux procédures et aux contraintes administratives. Pour les agents ayant un avis, 88 % pensent qu'elles ont évolué négativement. Les principales raisons évoquées sont des procédures métiers contraignantes (70 %) et chronophages (77 %).

Pour noircir le tableau, le manque d'accompagnement est clairement souligné. 61 % des agents estiment ne pas avoir le temps de lecture nécessaire pour appréhender la réglementation. Ils sont 72 % à regretter des formations insuffisantes. Pour finir, 69 % indiquent ne pas bénéficier de réunions de service régulières sur ce sujet.

DES EXIGENCES D'URGENCE

- un véritable **outil de calcul de la charge de travail** pour obtenir des effectifs adaptés aux besoins
- l'élaboration d'un **plan pluriannuel de recrutement**
- un **bilan des réformes passées**
- **renforcement du service public douanier** dans toutes ses missions (accueil, contrôle, gestion, support...) et **l'ouverture de négociations sur les missions économiques et de contrôle**

« **Le manque d'effectif peut permettre l'introduction sur le territoire de marchandises de fraude de toutes natures** »

