



**Formation Spécialisée du Comité Social  
d'Administration  
(FS CSA) de Nouvelle Aquitaine  
du 10 septembre 2024.**

---

**Compte-rendu**

Chères et chers collègues,

cette Formation spécialisée (FS) de Comité Social d'Administration (CSA), reportée de sa date de déroulement fixée initialement au 4 juillet, s'est donc tenue le 10 septembre, sous la présidence de M. Hervé GEFFROY, en l'absence du Directeur Interrégional, de la médecin du travail, de l'Inspecteur Santé, Sécurité et Conditions de Travail (ISST),

A l'UNSA Douanes nous pensions à l'époque de la décision de ce report, qui précédait la dissolution de l'Assemblée Nationale, que la situation n'était pas propice aux discussions sur les questions liées à la santé des personnels, à leur sécurité, à l'organisation et aux conditions de leur travail, faute de gouvernement pérenne. Nous pensions aussi que ce report de plus de 2 mois nous permettrait d'avoir face à nous à la nouvelle date fixée, un interlocuteur tenant ses lignes de perspectives d'un gouvernement établi et aux orientations claires, il n'en est rien...

*... au rythme ou vont les choses et avec les perspectives qui s'annoncent, loin s'en faut !*

L'actualité du « dialogue sociale » en DINA battant son plein en cette rentrée, la FS s'est retrouvée placée entre un Groupe de Travail (GT) sur les Fonds d'Amélioration du Cadre de Vie des Agents (FACVA), le 5 septembre, et le 12 une réunion d'information sur le thème du chantier de la surveillance, faisant écho au lancement d'une démarche nationale « d'approfondissement », dont le Directeur Interrégional voulait présenter les perspectives telles qu'elles s'offrent à lui en DINA.

*Pour l'une et l'autre de ces rencontres, l'UNSA Douanes a relayé l'opinion de nombreux agents, considérant d'abord que le FACVA était un sujet de désintérêt pour une importante part d'entre-eux, revêtant un aspect secondaire par rapport à leur besoin de reconnaissance financière et au besoin de retrouver un sens à leur travail. Il y a certainement matière à s'interroger finalement sur ces dépenses dans un contexte budgétaire devenu alarmant. Nous avons également souligné les grands oubliés de ces dépenses, et de toutes dépenses à vrai dire, les personnels porteurs de handicaps. Alors même que les JO paralympiques s'achevaient, la douane et la DINA ne nous semblent pas s'être suffisamment investies, particulièrement dans l'Hôtel des Douanes toujours sans ascenseur, malgré le focus qu'offrait cet évènement.*

*Pour ce qui est du chantier de la surveillance, nous actons que les 18 mois de concertation avec les OS au niveau national, pour autant de GT, nécessitent « encore » une consultation directe des agents par l'administration. Cela laisse craindre que les Organisations Syndicales (OS) soient shuntées, que la qualité des avis qu'elles ont rendus soit sacrifiée à la quantité d'opinions personnelles, que soient remis en cause les points de vue et propositions des OS (établis sur la base de ses experts, des agents spécialistes de la SURV), pour au final des décisions unilatérales de l'administration. Nous avons fait valoir que la demande directe adressée aux agents, dont la perspective est bien souvent locale et les préoccupations relèvent de termes courts ou moyens (en ces temps difficiles, quoi de plus normal), portait un coup à la représentativité et à la*

*légitimité obtenue par les urnes lors des élections professionnelles. Cela soulève la question des intentions nouvelles et réelles de l'administration sur ce dossier, dont l'urgence fixée dans cette démarche nouvelle, la soudaine « nécessité » de recueillir l'avis de ses agents, et le caractère unilatéral nous ont fait souligner son caractère ubuesque. Dans un contexte probable de forte contrainte budgétaires à venir et où la fraude semble n'avoir jamais été portée à un niveau si haut, il y a certainement de quoi s'inquiéter !!*

Concernant strictement la FS de CSA du jour, et avant le suivi de l'ordre du jour, les points d'intérêts suivants relatifs à la DI au sens élargi, ont été évoqués :

La réforme de la gestion des Centres de Viticulture de Cognac (CVC) et son lot d'importantes souffrances et troubles psycho-sociaux pour les agents a été évoquée. L'administration nous a indiqué qu'un ergonome était programmé de passer dans les services de Saintes et Jonzac les 16 et 17 septembre.

*L'UNSA Douanes n'a eu de cesse de marteler depuis 1 an et demi que cette réorganisation, pour ne pas dire cette réforme, était malvenue, ne répondait à aucune nécessité, ni de l'interprofession, ni des services, ni des agents, et n'était porteuse d'aucune économie pour l'État ou la Douane. On ne peut donc que déplorer que les agents aient été amenés à souffrir de cet évènement, dont la précipitation dans son l'organisation, le manque de moyens accordés à l'identification de gains réels et à l'accompagnement des agents, tout cela pourtant maintes fois sollicité par les OS, sont plus criants que jamais et mettent en péril jusqu'à la santé de certains agents !*

La situation, qui nous semble avoir atteint un seuil critique, de la brigade de Cambo-les-Bains a été évoquée, dans un contexte local ancien maintenant (plusieurs années) d'ambiance de travail que l'administration a laissé se détériorer ou qu'elle n'a pas su enrayer, de conflits inter-personnels devenus hors de contrôle de l'administration et rejaillissant sur le travail. L'administration a fait valoir que le psychologue de la DINA avait été missionné sur le site pour mener des entretiens et rechercher des solutions.

*L'UNSA Douanes a demandé à ce que le contenu de la lettre de mission du psychologue soit révélé aux représentants élus de l'instance, sans suite donnée à cette demande par l'administration. Face à cette opacité, nous avons soutenu le projet de voir un organisme extérieur effectuer un diagnostic et mener une recherche de solution sur le site. Le lendemain, un Groupe de Travail sur le document unique d'évaluation des risques professionnels (GT DUERP) s'est tenu à Bayonne, où l'UNSA Douanes a apporté sa voix pour une meilleure prise en compte et reconnaissance des risques professionnels associés à cette situation délétère.*

Les points à l'ordre du jour ont ensuite été abordés, et certains ont fait l'objet de discussions de premier intérêt :

1- Le procès-verbal de la FS CSA réunie le 26 mars 2024 a été validé à l'unanimité des OS.

2- Exploitation et suivi des données relatives aux accidents de travail et aux observations portées sur le registre santé, sécurité et conditions de travail (SST) :

6 accidents de travail sont à déplorer sur le périmètre des services de la DI, dont un seul a donné lieu à un arrêt de travail (de plus de 4 jours et de moins de 14). Par ailleurs, aucune mention n'est à signaler sur le registre SST des services de la DI, pas plus qu'il n'y a eu de fiches de signalement rédigées par les agents de son ressort.

***Plus largement, les registres des différentes directions et services sont les outil à privilégier pour matérialiser un évènement, une situation, une observation relatifs aux risques professionnels ou aux conditions de travail. Ils font l'objet d'un suivi régulier de l'UNSA Douanes en Nouvelle-Aquitaine qui y accède directement et peut le cas échéant y porter une mention si vous êtes dans l'impossibilité de le faire.***

*Pour accéder en DINA, il s'agit d'être identifié par carte Rossignol et connecté à l'Intranet Douane, puis de cliquer sur Ma Direction / Vie Quotidienne – Santé, Sécurité et conditions de vie au travail / Portail SSCT – Accéder au Portail SSCT. Malheureusement, et l'UNSA Douanes a signalé ce problème lors de cette FS, cela ne permet pas l'accès à l'intégration de vos identifiants pour remplir le registre. Il faut alors cliquer sur l'onglet « Déconnexion ».*

*Plus court et proposé par l'UNSA Douanes, la connexion au registre est possible également en utilisant directement le lien suivant dans la barre d'adresse de votre navigateur Internet :*

***<https://10.61.1.4/ssct/index.php>***

### 3- Examen du DUERP et du Plan Annuel de Prévention (PAP) en découlant :

Ces documents ont été nouvellement élaborés au travers de l'applicatif PREV'ACTION mis en œuvre depuis quelques mois et dont l'apparition avait été annoncée. Dans ce nouveau dispositif, le degré de risque est identifié par 3 critères, la Gravité (G), la Fréquence (F), la Maîtrise (M) de ce risque par les actions engagées pour lutter contre. Chaque critère est échelonné de 1 à 3 se multipliant entre eux pour indiquer un niveau de risque.

Partant du postulat qu'un risque sans aucune gravité, de fréquence nulle, totalement maîtrisé (cas hautement théorique, convenons-en) n'a pas à figurer dans le DUERP, les seuils de risques sont susceptibles de s'échelonner de 1 à 27 en fonction de l'évaluation de chaque critère. Le degré de risque est réparti sur 3 niveaux :

18 à 27 – Priorité 1 : Prendre des mesures de façon urgente

9 à 12 – Priorité 2 : Prévoir des mesures à moyen terme

1 à 8 – Priorité 3 : risque faible

Aucun risque de priorité 1 n'a été recensé dans le DUERP pour l'année en cours, et vous retrouverez les risques identifiés au niveau 2 recensés sur les sujets suivants :

■ Tous services hébergés dans l'emprise de la DI : 3 risques de niveau 12 concernant l'ambiance thermique, les chutes dans la cours, ainsi que les risques lors des déplacements domicile-travail.

■ PLI (PLI/TSI/STA) : 4 risques plus spécifiques concernant ces agents, un risque psycho-social de niveau 12 inhérent à l'accomplissement des missions du PLI, un risque de niveau 9 pour l'utilisation du palan du site, un risque de niveau 12 concernant l'utilisation prolongée des écrans par les agents TSI, et enfin un risque de niveau 9 pour ce qui est de l'utilisation des outils de levage et de manutention du STA.

■ Recette Interrégionale : 5 risques identifiés au niveau 12, dont 4 psycho-sociaux pour prendre en compte pêle-mêle les diverses réformes et réorganisations activités et métier, la complexification des tâches et l'augmentation de la charge provoquant stress et pression au travail, ainsi qu'un dernier risque relatif à l'utilisation prolongée des écrans.

■ SGI (Musée / BHR) : 8 risques relevés, 7 de niveau 12 et 1 de niveau 9, pour les risques d'exposition aux agents chimiques, bactériens et à la saleté, ceux associés aux ports de charges parfois lourdes, de travail en hauteur, ou encore ceux faisant suite aux interactions et aux relations, parfois conflictuelles, avec le public.

Une ligne a été prévue sur le risque vécu par les agents travaillant seuls dans des endroits isolés, afin de prendre en compte les risques de malaise, chute, etc. Une première solution de mise en œuvre du système de communication AgNET est déjà effective comme moyen d'alerte en cas de problème, avant qu'une solution plus efficace de dispositif d'alerte de position horizontale soudaine soit envisagée à plus long terme.

■ CSRH : 6 risques sont identifiés, tous au niveau 12, et ils relèvent de risques psycho-sociaux inhérents au cadencement et à l'augmentation de la charge de travail (ndr : problème connu de très longue date...), de difficultés de circulation des piétons dans le bâtiment ou le parking du bâtiment, de risques sur les installations électriques insuffisamment fixées, de l'ambiance thermique dans certaines zones de bureaux et de l'utilisation prolongée des écrans (en présentiel ou télétravail).

■ Services administratifs de la DI : 7 risques de niveau 12, identifiant des problèmes d'hygiène et de propreté des locaux, de nuisances exercées par la présence de moustiques dont la solution mise en œuvre afin de lutter contre est à parfaire, d'ambiances thermiques, de risques psycho-sociaux au travers de la prise des problèmes des agents pour le service RH, d'utilisation prolongée des écrans, et enfin de sédentarité et posture de travail prolongée avec du matériel parfois mal adapté.

Le PAP est venu proposer des mesures de prévention sur les risques identifiés au niveau de risque 2, dont les effets risquent, faute de moyens financiers et humains suffisants, de ne pas avoir d'impact suffisant pour mettre les agents en sécurité (Voir l'explication du vote de l'UNSA Douanes quelques lignes en dessous). Les résultats éventuellement obtenus feront l'objet d'un suivi attentif lors des prochaines instances.

*On observe qu'un certain nombre de risques, particulièrement psycho-sociaux, sont le fruit du mauvais dimensionnement des services pour les missions qui leur sont confiées, sans qu'aucune solution pérenne ne soit envisagée par l'administration. Le plus souvent c'est faute d'effectifs suffisants, en baisse ou constants face à une inflation de la charge de travail.*

*L'UNSA Douanes a voté l'ABSTENTION au sujet de l'approbation du DUERP et du PAP. Ce vote tient compte de la bonne volonté manifeste de l'administration, dont nous témoignons de la sincérité de l'engagement, particulièrement en matière d'équipements et d'organisation interne, mais dont l'objectif de répondre aux risques par des mesures efficaces n'est pas toujours atteint, faute de financements et d'effectifs. Cela relève pourtant de sa responsabilité pleine et entière.*

*L'UNSA Douanes rappelle à chaque agent que pour une meilleur efficacité de l'ensemble du dispositif de prévention des risques, les situations de malaise au travail, de difficultés vécues ou de risques identifiés doivent impérativement être matérialisées par des inscriptions au registre SSCT du service d'affectation ! Il s'agit là de faire prendre une forme administrative à des témoignages, à des perceptions ou à des ressentis, pour améliorer la connaissance de l'administration de l'existence de ces risques et que leur bonne prise en compte et mise en place s'impose à elle. Vos représentants du personnels peuvent vous assister, et quoi qu'il en soit s'associent à ce travail, participent à l'élaboration de solutions et témoignent de leur bonne mise en œuvre.*

#### 4- Propositions de dépenses et budget :

A l'amorce de cette dernière FS de l'année, le budget restant pour 2024 était de 3231,53 €.

L'achat de distributeurs de gel hydroalcoolique au profit du CSRH a été voté favorablement à l'unanimité des OS.

L'achat d'une table élévatrice au profit du Musée fait l'objet d'un vote favorable unanime de la part des OS.

Le reliquat de budget éventuel (les devis étant périmés, les dépenses pourraient être réévaluées à la marge) a été pré-fléchi vers l'achat de matériel de supports informatiques (chevalets pour portables notamment), pour l'engagement définitif éventuel, l'approbation des OS sera sollicitée à distance le cas échéant.

*L'UNSA Douanes a tout de même souligné, chose contre-intuitive vu les volumes d'achats réalisés, que les prix pratiqués par l'Union des Groupements d'Achats Publics (UGAP, l'organisme d'achat groupé de l'État) étaient particulièrement prohibitifs par rapport à ceux pratiqués dans le commerce pour des achats à l'unité par les particuliers.*

#### 5- Projet de rapport de la visite de site des locaux rénovés de l'Hôtel des Douanes :

L'étude et les discussions du projet de rapport de la visite effectuée le 27/06/2024 dans le cadre de la Formation Spécialisée en matière de Santé, Sécurité et Conditions de Travail étaient également à l'ordre du jour. Ce rapport, élaboré dans le cadre des prérogatives accordées à la FS d'effectuer des visites de site, avait pour objectif d'identifier in situ les situations et les conditions de travail, les risques professionnels, les situations particulières de risques liés à la configuration des lieux, mais également d'analyser ces situations afin d'alerter, de proposer des mesures et des améliorations.

Le rapport indique point par point des différents locaux visités, chaque lieu, les observations qui y ont été réalisées par les représentants élus en FS présents le jour de la visite, les recommandations faites par ces représentants, afin que l'administration se prononce sur les solutions envisagées, parfois en cours d'étude ou déjà adoptées. La version finale fera un état détaillé de ces réponses accordées par la DINA.

Quelques points particuliers nous ont semblé toutefois intéressants d'être relevés à titre informatif :

- Les problématiques recueillies auprès des agents du Pôle cautions / CI Douanes, dont il a été relevé que leur source provenait d'une inadéquation entre l'évolution de leur charge de travail et les effectifs alloués pour y faire face. Le président de la FS a indiqué qu'une étude allait rapidement être menée pour identifier un éventuel delta entre les effectifs de référence et réels. Le sujet sera évoqué lors du prochain CSA (ndr : prévu en novembre) ;

- Le problème du stationnement des vélos dans la cours de l' Hôtel des Douanes, exposés aux intempéries a fait l'objet d'une attention particulière, toutefois les solutions envisagées devront tenir compte des spécificités historique et du classement partiel des lieux au titre des monuments historiques ;

- Il a été demandé, suite au déménagement de plusieurs services au sein des bâtiment, une meilleure identification des salles de réunion (fait depuis, avec une identification mnémotechnique quant à leur position géographique, Place de la Bourse, Garonne et Émile Duployé [du nom de la rue adjacente]) ;

- Une recommandation d'installation de matériels pour un coin détente, apparu de fait à l'initiative des agents au 2ème étage dans le couloir principal durant les travaux (à l'angle du quai de la Douane et de la place de la Bourse). Il a été prévu un système de paravents amovibles, et une table et chaises ou tabourets de taille restreinte, ;

- Enfin, le cas du local social a été évoqué. Objet d'une large désaffection de la part ds agents depuis de nombreux mois, la visite de site avait été l'occasion de constater que le mobilier ne le rendait ni disponible, ni attrayant pour la restauration. Il a depuis été réaménagé et légèrement « pimpé » pour une meilleure attractivité.

*En complément, l'UNSA Douanes a posé le sujet du tri sélectif des déchets, qui va être rajouté au rapport. A notre demande, une étude de faisabilité va être déclenchée par l'administration auprès du prestataire, ce qui*

*devrait résulter, si possible, sur la prise en compte de cette problématique. Par ailleurs, le bénéfice de ce type de visite de site est à nos yeux indéniable, et participe largement à l'identification des risques à maîtriser et de conditions de travail à améliorer.*

#### 6- Présentation et étude du guide sur les procédures de recueil et de traitement des signalements :

Brièvement, le guide sur la fiche de signalement indique qu'elle sert d'outil administratif d'alerte de la chaîne hiérarchique, responsable en matière de SSCT, d'un problème de conditions de travail susceptible d'impacter la santé et la sécurité des agents. Elle sert à alerter, mais aussi à assurer l'existence administrative, la traçabilité, l'historique et la prise en compte du problème jusqu'à son traitement par des actions de prévention. Elle peut être remplie par l'agent sur des sujets tels que des violences (externes ou internes, y compris verbales), des faits de discrimination, des situations de mal-être, de stress, de pression hiérarchique, de conflits, ou encore des cas d'incivilités.

Destinée à être disponible sous le Portail Intranet douanier, la fiche de signalement est prévue de pouvoir être utilisée indifféremment par une victime ou un témoin, et être ensuite traitée comme indiqué dans le guide par la chaîne hiérarchique (sauf dans le cas où un échelon est concerné, il est alors écarté).

*Un problème important évoqué lors des discussions a fait apparaître que les fiches de signalement ne seront plus transmises directement et en leur état de rédaction aux représentants des personnels !! S'il est bien prévu par ce guide qu'un agent mis en cause soit destinataire de la fiche rédigée à son encontre, afin de pouvoir répondre et donner sa version, les représentants du personnel ne seront destinataires que d'un bilan, rédigé par l'administration, avec les erreurs et libertés d'interprétation que cela peut faire apparaître et potentiellement la partialité qui a parfois été observée dans des dossiers antérieurs...*

*UNE BIEN MAUVAISE NOUVELLE DONC, D'UNE ADMINISTRATION QUI DONNE, A UN MOMENT OU DE NOMBREUX AGENTS SONT A LA RECHERCHE DE SINCÉRITÉ DE SA PART, TOUS LES INDICES DE PARTIALITÉ SUSCEPTIBLES D'ALIMENTER DES SOUPÇONS DE MAUVAISE FOI !!*

#### 7- Présentation et étude du guide sur l'accompagnement d'un évènement grave :

Le point numéro 7 a été évoqué le matin et de manière anticipée dans le déroulé de l'ordre du jour, afin de permettre à Mme. DUBREUIL, l'assistante sociale du Ministère pour Bordeaux absente l'après-midi, d'intervenir sur ce sujet.

Le guide présenté a pour vocation d'aider les agents, chacun à son niveau, victime, témoin, manager ou acteurs divers, pour faire face à des situations ou des événements d'importance (agression, braquage, prise d'otage, suicide ou tentative, décès ou des blessures graves, attentat, alerte à la bombe, incendie, explosion, etc.). Les actions à mener se décomposent par des mesures d'anticipation, des actions immédiates et des actions post-immédiates et/ou à court et moyen terme, pour finir ce cycle par l'information des représentants du personnel, une enquête et un retour d'expérience.

Ce guide est prévu d'être décliné localement en fiches de type « réflexe » à destination des services et des agents, le guide étant lui-même déjà disponible, tout cela afin de faciliter l'appréhension de l'évènement et de réduire de manière optimale le temps de réaction.

*Si le guide peut sembler simplement, au premier abord, reprendre des actions de bon sens, il a le mérite d'exister et d'être un support fiable et qui se veut exhaustif. Dans le cas de la survenue d'un évènement grave, nul doute qu'il aurait la vertu de ne permettre aucune omission et de proposer des solutions concrètes dans un contexte que l'on imagine de tension exacerbée, et donc soumettant les agents à un stress intense. Saluons donc l'action de l'administration qui semble prendre ce type de risques à bras le corps, particulièrement au travers de fiches dédiées à chaque service, qui identifieront normalement les interlocuteurs, les points de contact, l'ordre de chaque action à réaliser, et toutes les autres actions à mener et comportement à avoir.*

#### 8- Tableau de suivi des demandes des représentants des personnels :

Un point a été fait sur les mesures prises par l'administration pour répondre aux doléances portées en instances par les représentants des personnels.

Le témoignage de la solution proposée lors de la dernière FS, de communiquer les dates de formations très en amont de ce qui se pratiquait jusqu'alors, semble avoir porté ses fruits puisqu'on peut témoigner d'une hausse du nombre d'inscriptions aux diverses formations proposées en DINA, avec pour les services rattachés à la DI

une augmentation de 69 en 2023 à 170 en 2024, pour un nombre d'agents s'étant inscrits augmentant de 25 en 2023 à 58 en 2024.

Par ailleurs, il apparaît qu'un certain nombre de problèmes perdurent toutefois malgré les solutions mises en œuvres ou envisagées. Ces dernières sont parfois ressenties comme mal-opérantes ou insuffisamment avancées, cas du nettoyage des extérieurs de l'immeuble du CSRH, ou encore au CSRH de l'étude acoustique démontrant la conformité aux normes mais ne répondant pas au ressenti des agents dans le cadre de la nécessité de concentration ou de confidentialité qu'exigent les tâches qu'ils effectuent. Le cas échéant, ces points feront l'objet d'une relance à l'occasion des prochaines instances.

*L'exigence de résultat nourrit l'action de la FS, dont les représentants suivent de près l'évolution des dossiers.*

#### 9- Questions diverses :

En complément de la demande de modification de l'adresse Intranet d'accès au portail SSCT, déjà évoqué en bas de page 2, l'UNSA Douanes a sollicité l'administration sur les différents problèmes d'ambiance thermique dans plusieurs services.

Cela concerne notamment la coupure des moyens de chauffage au printemps, qui dans plusieurs bureaux est apparue largement prématurée face aux derniers frimas. Dans un contexte de travail souvent statique, il est compliqué de faire son travail efficacement et dans la dignité lorsque les ambiances de travail sont inférieures à 15°C. On peut de la même manière, et la fin de l'été telle que celle que nous vivons, qui est loin d'être indien, évoquer la remise en route des moyens de chauffage à l'automne, voire en fin d'été si les conditions météorologique le nécessitent.

De manière similaire, le sujet des ambiances thermiques chaudes dans certains services l'été a été porté par l'UNSA Douanes. En jeu selon nous, le déclenchement de l'autorisation d'adapter les horaires dans les services en dehors du déclenchement du plan de vigilance canicule des préfectures. Pour mémoire celui-ci peut être adopté par la Préfecture du territoire du 1er juin au 15 septembre, à des températures variables selon les territoires, pour la Gironde, les seuils sont de 35°C le jour et 21°C la nuit, sur une période de 3 jours et 2 nuits. Au-delà de l'inconfort que la chaleur procure au travail, nous pensons que cela augmente les risques de santé des agents, y compris sur des périodes courtes telles que celles que nous avons vécues en août.

L'UNSA propose que les décisions d'adapter les horaires puissent être prises, lorsqu'une demande est formulée par des agents, à l'échelon de commandement local, persuadés qu'on peut tout de même présumer que la hiérarchie de premier niveau est animée d'un sens pratique aiguë et est mobilisée par l'intérêt porté aux conditions de travail des agents.

Le président a indiqué pour le chauffage que cela serait étudié, lorsque la Douane a la main sur la production de chaleur dans les locaux qu'elle occupe, et a pris bonne note des demandes concernant l'adaptation des horaires lors des pics de chaleurs, même de courte durée.

*L'UNSA Douanes porte l'exigence de plus d'écoute des agents, de plus de proximité et de plus de réactivité dans la prise de décision, ce qui a la vertu selon nous de rendre les services autonomes et responsables sous la bienveillance de leur autorité hiérarchique, et de désengorger les organismes centraux de certaines décisions, alors qu'ils sont déjà passablement occupés par leurs missions premières.*

Hervé LÉONARD et Serge DÉTRIEUX,  
représentants UNSA Douanes