



Inscrit à l'agenda social de la DGDDI à la demande de l'UNSA Douanes, un groupe de travail (GT) dédié aux OP/CO s'est tenu le 22 mai. Cette branche d'activité, qui fait déjà preuve d'adaptabilité et de souplesse depuis les années 80, va au devant de nouveaux défis avec le déploiement de Delta I/E notamment. Certaines de ses missions devraient même être conduites sous le régime des actifs (tous sédentaires actuellement), ce que la DG s'obstine à ne pas reconnaître.

La dernière grande réforme remonte à presque 20 ans....

À l'instar des travaux menés pour la Surveillance, ce GT doit initier un cycle de discussions sur les prochaines évolutions de la branche OP/CO et de toutes ses composantes (Dédouanement, CI, viti, Fiscalité et tabacs). Cela faisait longtemps qu'une réflexion globale de cette branche n'avait plus été conduite (2007). Mais, avant de tracer les futurs axes de réflexion, il était indispensable de dresser un état des lieux : activités, rôle du bureau, politique des contrôles et articulation avec l'accompagnement des entreprises.

Encadrement des activités sectorielles : entre modernisation et surcharge

La DGDDI affiche sa volonté de moderniser le contrôle de secteurs sensibles (tabacs, alcools, énergie, métaux précieux, détaxe), notamment par une digitalisation renforcée (GAMMA, CIEL, GAP, PABLO, etc.). Si cette évolution est globalement perçue comme un progrès par les opérateurs économiques, elle engendre, en revanche, une complexification et un alourdissement notable du quotidien des agents.

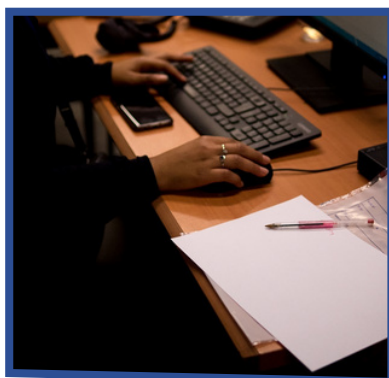
Dès lors, nous attendons que cette approche soit centrée sur l'agent : ses missions, sa formation et son soutien. Ainsi, plusieurs points d'alerte majeurs ont été soulevés :

- **Sous-effectif chronique** : Les effectifs actuels ne permettent pas d'absorber la complexification croissante des missions.
- **Formation insuffisante** : L'absence d'un programme de formation continue robuste empêche une appropriation efficace des nouveaux outils.
- **Organisation morcelée** : La gestion sectorielle, particulièrement dans le domaine des tabacs, reste fragmentée, entravant cohérence et lisibilité.
- **Risques accrus pour les agents** : La montée en intensité des contrôles dans des secteurs sensibles engendre des tensions physiques et psychologiques préoccupantes.

Nous avons réaffirmé le rôle fondamental que doit jouer la Douane dans la régulation économique de nombreux secteurs.

Cependant, cette ambition ne saurait se concrétiser sans cohérence organisationnelle, sans moyens humains adaptés, et sans conditions de travail soutenables.

Trop souvent, la Douane reste perçue par les décideurs comme une variable d'ajustement budgétaire, au détriment des véritables enjeux opérationnels.



Le bureau de douane : un réseau fragilisé par une réforme technocratique ?

La dernière réforme AG-OP/CO a accéléré la mutation du réseau des bureaux de douane. La transformation engagée — centrée sur la technologie, le DCN et l'harmonisation européenne — tend à occulter les impacts humains et territoriaux. Nous avons pu mettre en évidence les points suivants :

- **DCN dysfonctionnel** : La rupture du lien avec les opérateurs, un pilotage flou et une surcharge mentale persistante sont dénoncés.
- **Inflation des missions** : Le développement du e-commerce, les transferts de compétences (DGCCRF) ou encore les nouvelles réglementations se sont faits sans réels moyens supplémentaires.
- **Perte de sens et isolement professionnel** : Les agents se voient réduits à des rôles de simples exécutants, sans marge de manœuvre ni reconnaissance.
- **Réforme du Code des Douanes de l'Union** : Risque de recentralisation excessive, de standardisation et d'érosion de la souveraineté nationale.

Nous avons exigé des éclaircissements sur la stratégie de l'Administration concernant l'avenir des bureaux. À ce jour, la seule certitude exprimée est l'absence de création de postes supplémentaires. Il est urgent de revoir les fiches de poste contextualisées aux réalités locales et sectorielles pour redonner du sens au travail et mettre en place une véritable GPEC* adaptée aux métiers des OP/CO. Pour le maintien d'une cohérence organisationnelle avec des moyens humains adaptés et revalorisation du rôle des agents d'un bureau allant de la hiérarchie intermédiaire aux agents.

(*GPEC : Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences)

La politique des contrôles OP/CO et CI : verticalité, surcharge et perte d'autonomie

La politique actuelle de contrôle (SARC, DNRED, CRPC) se construit autour d'une structure organisationnelle verticale. Sans incriminer les personnels de ces services, qui subissent eux aussi les choix de la direction, cette politique n'est pas sans effets pour les personnels dans les bureaux :

- **Perte de l'autonomie locale** : La capacité d'adaptation des services aux réalités de terrain est restreinte.
- **Surcharge non compensée** : Pas de renfort humain, financier ou logistique en contrepartie de la hausse des exigences.
- **Dépossession professionnelle** : Les agents voient leur rôle vidé de sens, avec un sentiment de dévalorisation croissant.
- **Technocratie déconnectée** : Le pilotage par la donnée prime sur la connaissance humaine du terrain.

Nous avons également souligné l'oubli, dans les documents de travail, du rôle des superviseurs. La DG a confirmé leur importance, mais leur valorisation reste encore trop marginale dans la politique de contrôle actuelle. L'UNSA Douanes et la CGC Douanes insistent sur la nécessité d'un pilotage ancré dans le terrain, d'une redéfinition des priorités et d'un refus de la seule logique technocratique.

Modernisation numérique : des promesses sans socle opérationnel...

Le programme de modernisation visant à remplacer des outils apparus obsolètes (SILCF et BANACO) par une architecture unifiée (Bloc Contrôle, REDACTES) est prometteur. Toutefois, plusieurs problématiques doivent impérativement être résolues :

- **Surcharge mentale et redondance** : Des informations multiples à ressaisir, des tableaux interminables, des tâches chronophages (photocopies, rapports...).
- **Charge de travail croissante** : Les innovations techniques s'accompagnent rarement de simplification réelle.

Nos exigences pour garantir le succès du programme :

- Mise en place de formations continues, adaptées et obligatoires.
- Renforcement des effectifs dans les services utilisateurs (contentieux, contrôle, informatique).
- Maintien d'une souveraineté de nos systèmes SI.



Horaires d'ouverture : vers une désintégration du service public douanier ?

La réforme prévoit de déléguer la définition des horaires aux directeurs interrégionaux. Sous couvert de déconcentration, cette mesure menace l'unité du service public douanier :

- **Inégalités territoriales** : Réduction potentielle des plages horaires, pression RH locale, risque de dégradation du service.
- **Méthode précipitée** : Aucune garantie d'une concertation réelle, avec une mise en œuvre prévue dès mai 2026.
- **Conditions de travail fragilisées** : Flexibilité imposée, collectifs désorganisés, vie personnelle mise à mal.

Nos revendications :

- Révision du calendrier et phase expérimentale préalable.
- Études d'impact locales obligatoires.
- Concertation réelle avec les agents en amont de toute décision.



Quelles seront les suites après cet état des lieux ?

Les réformes en cours transforment en profondeur le paysage douanier. Derrière le discours de modernisation, on observe trop souvent une logique de centralisation, d'austérité et de dépossession professionnelle. L'administration douanière mérite mieux qu'un pilotage déconnecté des réalités du terrain.

Nous continuerons de défendre une **douane incarnée, territoriale, humaine**, véritable acteur de régulation économique au service de l'intérêt général — et non une interface impersonnelle gouvernée par des algorithmes.

La prochaine étape sera donc **l'ouverture d'un cycle de concertation autour de trois axes prioritaires**

1. **Exercice du métier**, dans lequel nous souhaitons voir la reconnaissance des missions, la valorisation des compétences et l'instauration du sens au travail.
2. **Organisation**, avec la répartition cohérente des tâches, la redéfinition des fiches de poste et la présentation d'une vision stratégique.
3. **Conditions de travail**, afin de traiter les sujets tels que les horaires atypiques, la pénibilité, le déroulement de carrière, la reconnaissance financière.

Focus sur le vestiaire OP/CO

Ce prochain cycle constitue une opportunité pour nos organisations de rappeler nos attentes, en particulier concernant le vestiaire OP/CO. Il est essentiel que celui-ci soit accessible à l'ensemble des personnels impliqués dans les missions de contrôle, notamment les agents des services Tabacs, qui effectuent régulièrement des contrôles au sein des débits.

Par ailleurs, nous sollicitons à nouveau l'attribution d'une indemnité d'entretien, équivalente à la SU, pour l'ensemble des bénéficiaires du vestiaire OP/CO.

