



DÉCLARATION INTERSYNDICALE

Visite du Directeur Général Besançon 7 mars 2018

Monsieur Le Directeur Général,

En préliminaire et même si nous allons le répéter par la suite mais c'est un élément de contexte incontournable qu'on ne peut omettre : la DR de Besançon est celle qui a perdu le plus d'effectifs de toutes les DR des douanes avant la survenue des attentats . Ce triste record tient aussi bien si l'on retrace les effectifs globaux (OP/CO et SURV) ou si l'on examinait séparément l'évolution des 2 branches séparément : -30 % en 12 ans environ. Presque 1 agent sur 3.

Nous avons subi un Brexit à l'envers : la Suisse ne veut pas intégrer l'Union Européenne et pourtant notre administration s'est comporté avec la douane franc-comtoise comme si la Suisse avait disparu de nos frontières.

Cette baisse record des effectifs en Franche-Comté n'a jamais été expliquée par nos instances supérieures. Même a posteriori aucun élément objectif, baisse de trafic douane, nombre d'opérateurs dans une branche donnée d'activité (CI, produit pétrolier, TGAP, ...), évaluation du trafic routier transfrontalier ou non, n'est apparu pour expliquer cette disproportion dans le traitement des effectifs franc-comtois à la baisse. Or ces coupes franches exercent toujours des graves répercussions à ce jour dans tous les services de cette direction frontalière.

- Pour les services de la Surveillance :

Il a fallu une série d'attentats pour que l'on redécouvre en haut lieu et dans l'urgence que pour opérer des contrôles à un poste frontière cela nécessitait un minimum d'effectif que la Franche-Comté n'avait plus depuis longtemps. La Direction Générale, quand la Suisse est rentrée dans l'Espace Schengen, a prétexté entre autres de cette sortie pour supprimer massivement des postes en Franche-Comté. Les douaniers franc-comtois, qui avaient récupéré cette mission quand la PAF avait disparu du paysage quelques années auparavant, s'étaient entendus dire par cette même Direction Générale qu'ils n'avaient pas besoin d'effectifs supplémentaires pour traiter cette nouvelle mission ?!

- Pour les OP/CO :

Les restructurations successives, fermetures de bureaux à la chaîne ont laissé les bureaux rescapés exsangues et en situation de sous-effectifs permanent :

Ces bureaux se retrouvent tous en grande difficulté pour accomplir avec le minimum de sérénité requis les missions qui leur sont confiés . Il semble notamment avoir été oublié que la Suisse n'appartenait pas à l'Union Européenne et disposait bien d'une frontière avec la Franche-Comté avec comme corollaire la charge de travail spécifique d'un bureau frontière terrestre. En effet il subsiste un (trop ?) grand nombre de tâches purement manuelles qui n'existent peut-être pas dans Banaco ou Quantum mais qui absorbent bien une grande partie du volume de travail des agents et notamment pour n'en citer que quelques-unes :

- le visa et l'enregistrement des déclarations d'export manuelles (hors delta)
- le visa d'EUR1 et CITES (pas de connexion du système suisse)
- la gestion des déménagements
- la fonction renseignement : les usagers viennent physiquement dans les bureaux-frontières il est délicat de les renvoyer sur Douane-Info-Service.
- le dédouanement de véhicules à l'importation pour des professionnels et des particuliers. Ce dernier cas est particulièrement emblématique et critique. En dehors du temps requis pour l'établissement matériel d'une LO et d'un 846A les services sont soumis également à une forte pression de la part de ces (parfois faux) particuliers ou vrais professionnels pour l'évaluation de ces véhicules d'occasion.
- la prise en charge et le suivi de l'apurement des carnets ATA.
- la gestion du pacage et des biens fonds dans le cadre des accords franco-suisse.
- la gestion des ECS pour le bureau de Pontarlier qui n'est pas situé sur la frontière.

Il est à noter qu'à part cette dernière fonction qui est plus récente toutes ces tâches s'accomplissent exactement de la même manière depuis des temps reculés, aucune évolution réglementaire, aucune application en ligne n'est venue simplifier la vie des usagers ou alléger la gestion pour les agents en charge.

Encore une fois nous ne pouvons qu'envier nos collègues suisses qui ont décidé il y a 2 ans de supprimer toutes les formalités manuelles en douane en mettant à disposition de leur usager des bornes informatiques dédiées au dédouanement. De notre côté Delta Occasionnel annoncé en même que Delta Transit il y 10 ans a été définitivement abandonné. Les bureaux franc-comtois dont les effectifs ont été sabrés inconsidérément sont à la limite de la rupture depuis trop longtemps. L'augmentation continue des dédouanements manuels, et notamment des véhicules, représente la (grosse) goutte d'eau qui fait déborder le vase. Si cette évolution se prolonge elle peut mener à l'implosion de ces services qui avaient été, dès le départ des réformes engagés depuis 15 ans environ, sous-calibrés pour l'exercice normal de leur mission.

Il est devenu vital et il est plus que temps d'engager un processus inverse, et de redonner à ces bureaux le personnel douanier qui leur permettra d'assurer leur mission autrement qu'en mode dégradé .

Dans l'attente d'une réponse de votre part, nous vous prions de croire, Monsieur le Directeur Général, en l'assurance de notre considération distinguée .

Les délégués régionaux

CFDT	CGT	UNSA	CFTC	Solidaire Douanes	USD-FO
C Rochelandet	C Billard	P Maire	F Lassus	R Goyatton	F Soujaeff

ANNEXE

I) Les douaniers franc-comtois dans l'exercice de leur missions quotidiennes connaissent les mêmes problèmes que tous leur collègues douaniers de France et de Navarre :

A) Les avanies, retards et problème de conception de l'informatique et notamment des applications métiers :

L'informatique le réseau irrigue toutes les facettes de nos métiers or nous faisons face à plusieurs types de problèmes récurrents.

1) Le retard colossal de certaines livraisons pour des applications parfois obsolètes :

- Exemple-type de l'Arlésienne Delta Transit qui doit peut-être arriver fin 2018 mais dont on nous avait annoncé l'arrivée imminente en 2007 lors du passage à Delta ?! Nous continuons donc à travailler sur ce bon vieux NSTI dont tous le monde connaît les limites notamment en matière de contrôle. Au vu des derniers développements on peut s'attendre encore à de nouveaux reports. Autre exemple concret : par rapport au télépaiement et télérèglement des créances nous avons au moins un train de retard par rapport à nos collègues de la DGFIP.

2) Le non chaînage entre 2 applications :

- Le suivi des apurements de régime économiques entre Delta et Trigo ou l'absence de lien organique entre le NSTI et delta avec contrôle de cohérence entre les 2. L'application Canopée permet certain recoupement mais a posteriori et au prix d'une grosse charge de travail.

3) La redondance et le surplus de travail engendré par des applications qui doublonnent :

- Banaco et le SILCF qui coexistent depuis plusieurs années, alors que le contentieux s'est déjà bien alourdi sur le plan réglementaire (DEE entre autres).

- SOPRANO et FIDEL : L'absence de signature électronique et la non prise en compte à ce jour dans Soprano de certains types de demandes (par exemple tout ce qui est lié au transit, convention NSTI ou TIR, convention de destinataire ou d'expéditeur agréé) obligent tous les services Gestion des Procédures à procéder à des scan de toutes les autorisations délivrées avec forcément des retards et des oublis ou des erreurs au vu notamment du stock colossal au départ d'autorisations à absorber. A part l'absence de signature sur un papier tous les documents de Soprano se retrouve donc en doublon au prix d'une perte de temps monumentale dans Fidel.

4) Les pannes récurrentes sur des systèmes pourtant jugés critiques et l'absence de système-relais :

- Garbo par exemple : ce logiciel de simple prise en compte d'un moyen de paiement est régulièrement indisponible alors qu'aucune évolution majeure n'est apparue depuis sa sortie il y a une dizaine d'année. Mais aussi et surtout Delta dont les pannes à répétition et qui durent excèdent les nerfs de nos transitaires. Le système suisse équivalent à delta connaît un taux de panne incomparablement plus bas. Nos déclarants qui travaillent des 2 côtés de la frontière ne se font pas prier de nous le rappeler. Ne peut-on avoir un serveur delta de secours, notamment pour éviter les bugs et les coupures à chaque fois qu'une grosse mise à jour de delta est mise en route ?

5) Les logiciels mal conçus ou trop compliqués :

Il suffit de demander à un petit commerçant qui fait de la détaxe avec la Suisse ce qu'il pense de Pablo et notamment de ses indisponibilités répétés, notamment le samedi, grande journée pour les achats transfrontaliers. Chorus décroche bien évidemment le pompon de l'usine à gaz interministériel. Le moteur de recherche interne dans Aladin est encore trop peu performant .

La somme de tous ces dysfonctionnements, doublons, mauvaises conceptions initiales, engendre un surcroît de travail et une incompréhension des opérateurs alors que la digitalisation devait alléger la charge de travail administrative.

Cette situation est aggravée ces derniers temps par le traitement de certaines évolutions réglementaires pris en compte par notre système informatique.

Exemple: la gestion et la montée en charge des DCN notamment des commissionnaires en douane agréé. Un même opérateur multiplie les DCN soit mais surtout pour chacun de ses DCN multiplie à l'envi les demandes de lieux agréés au dédouanement. Or il est patent qu'un grand nombre de ces lieux prévus pour un DCN ne serviront jamais réellement. Donc on crée déjà inutilement des relations dans ROSA avec la charge de travail que cela implique. Mais où le bât blesse c'est que dans ces listes à la Prévert se glissent aussi un nombre certain de nouveaux lieux non agréés auparavant avec tout qui en découle pour nos services (demande, vérification, acceptation, création et intégration de ces nouveaux lieux agréés). On ne rend pas plus service à la douane qu'aux entreprises en n'exigeant pas des critères minima sur ces trafics censés être dédouanés dans ces nouveaux lieux, trafics qui n'existent pas pour le moment et n'existeront sans doute jamais.

Certaines applications deviennent de plus en plus performantes et conviviales : exemple Canopée, il est cependant dommage que les outils mis en place par des agents forts investis dans l'usage de cet outil ne soit pas mis en ligne. D'une manière générale les outils d'aide au contrôle ou de gestion mis en place, souvent dans des grands bureaux qui peuvent dégager de la ressource dédiée, ne servent que dans le périmètre où ils ont été développés alors que la

communauté douanière dans son ensemble pourrait en bénéficier. Pourquoi ne pas créer un catalogue en ligne de tous ces modèles ou programmes ?

Du côté du matériel on peut retrouver les mêmes problématiques : la DR de Besançon bascule normalement le 01/04/2018 sur le CODT. Or les antennes de liaisons radio seraient encore inactives. De même les FP prévus en mars pour les nouvelles radios tétrapodes ont été annulés. Il semble qu'on s'achemine vers des débuts de fonctionnement difficile.

En conclusion : les services de la ligne sont en 1ere ligne pour subir ce manque d'efficience informatique largement imputable au manque de ressource budgétaire sur ce poste et encore plus au manque de douaniers impliqués dans le développement ou le suivi de ces applications métier.

B) Le manque d'effectif global dans tous les services douaniers et entre autres dans les nouveaux services centralisateurs créés récemment .

1) On a voulu centraliser à différents niveaux (régional , interrégional ou national) des fonctions exercées auparavant dans des structures purement locales :

- tabac, produit pétrolier, TGAP, TSVR, gestion des procédures, CSRH, SARC, SGE, Centres d'Expertise, etc. Il est flagrant dans l'exercice de nos missions au quotidien que nos collègues de tous ces services centralisés ont vu leur charge de travail sous-évaluée avec des effectifs trop restreints, situation aggravée par les soucis informatiques cités plus haut.

Cette trop grande centralisation qui éloigne les services de contrôle de leur lieu d'action aura aussi des répercussions sur le volume de contrôle et les résultats escomptés. De même si il est encore trop tôt en Franche-Comté pour tirer des conclusions les CODT risquent bien de prendre le même chemin : aire géographique augmentée, compétences accrues mais pas les effectifs en nombre suffisant et formés en amont aux nouvelles tâches.

Les relations SGE, centres d'expertise bureaux de présentation sont complexes dans leur mise en œuvre. Les 1ers contrôles ex-ante ont montré toute la difficulté de l'exercice. Le fait de multiplier les intervenants dans un chaîne de contrôle aboutit rarement à un résultat plus efficace mais sûrement à un manque de réactivité, l'internet ne résout pas tous les problèmes liés à la distance géographique. Il semble aussi que les services localisés en région parisienne (SARC, SGE) subissent un fort turn-over, même par rapport à d'autres services parisien, ce qui ne facilite la montée en charge et le dialogue nécessaire avec ces services.

2) Ce manque de moyen se retrouve dans les fonctions supports réglementaires :

Les effectifs des cellules réglementations de la DR et dans les bureaux de la DG sont sous-calibrés. Il devient courant d'avoir des délais de réponse de plus en long dans tous les domaines réglementaires.

La parution du BOD "de base" qui permettait d'avoir une vision synthétique et à jour est devenue exceptionnelle, la diffusion de NA reprenant uniquement le changement réglementaire stricto sensu la règle.

L'outil documentation de l'espace Aladin est perfectible .

Ces problèmes de délai d'interprétations réglementaires ont été certes aggravés par des causes externes (exemple le nouveau Code des Douanes de l'Union) mais aussi en interne par une propension à mettre en place des "usines à gaz juridique" tel le DEE. La DG a engagé une

réforme, notamment pour mieux traiter les questions de manière transversale, tous les douaniers en espérant une plus grande réactivité de la Direction Générale .

Le sous-effectif de la sous direction C a aussi des répercussions sur le quotidien de travail des TSI (un seul agent TSI pour 270 agents).