



CHSCT 75

Comité d'Hygiène, de Sécurité et
des Conditions de Travail de Paris
séance du 13 décembre 2016



Conditions de travail

Délibération

Réorganisation-Restructuration (RR) des Recettes Régionales (RR) (La RR des RR , en somme !) & création de la Recette Interrégionale d'Île-de-France (RI IdF)

Éléments de contexte :

Pour bien situer le contexte de ce sujet, il s'agit de remonter et analyser ce qu'il s'est produit depuis la 1^{ère} centralisation comptable de 2007. **Officiellement, la haute administration avait décidé de « professionnaliser »** (les agents concernés apprécieront...) la fonction de comptable en Douane, des métiers liés à la comptabilité et au recouvrement...

Dans les faits, que s'est-il passé ? Il y a eu une forte perte de compétence, qui était prévisible déjà à l'époque en considérant le projet avec lucidité : en pratique, beaucoup de comptables n'ont pas suivi leur poste.

Les RR ont dû se résoudre à trouver rapidement du personnel « volontaire », comme elles pouvaient, et dans toute l'impréparation que l'on imagine, allant déjà à cette époque jusqu'à embaucher des emplois PACTE (Parcours d'Accès aux Carrières de la fonction publique Territoriale et de l'Etat)...

...*Bis repetita placent*.. ! Cette centralisation, la 1^{ère} donc, fut le prélude à toutes les suivantes en OP-CO.

Qu'en est-il de leur « ADN », avec le recul, pour les agents ? **Pas d'analyse cohérente apparente**, ou en tout cas crédible :

- en termes de *métier*,
- quant à l'impact métier et a fortiori sur l'*humain* derrière le métier,
- quant à la question soulevée par le *peu d'agents ayant voulu suivre leur poste* et/ou candidater...

Pourtant, cela aurait évité de refaire les mêmes erreurs, avec encore une fois en variable d'ajustement les personnels !

Voilà la Direction devant nous, presque 10 ans plus tard et un Projet Stratégique Douanier (PSD) de plus, qui n'a de Stratégique que le « S » (comme Sabordage ?)!

Les agents se sont investis, entre temps et même désabusés, dans la « professionnalisation » de leur filière et dans la spécialisation comptable.

Ils auraient, logiquement, pu croire qu'au moins surnagerait la question centrale de la préservation du réseau/maillage comptable, dans ce nouveau « tsunami » centralisateur.

Et qu'au moins seraient analysées les erreurs passées (et surtout leurs conséquences bien concrètes sur eux !)...

... Las ! À la suite de l'annonce du resserrement comptable, au lieu de communiquer sur un vrai effort de professionnalisation, quitte à aller en ce sens, assorti de mesures attractives destinées à pérenniser les emplois et attirer les candidats, **l'administration choisit de recourir massivement à des emplois de Paris Spécial** ; soit des emplois volants sur tout le territoire...

Et de considérer ces renforts temporaires comme l'Alpha et l'Omega des restructurations !

... Ces emplois, formés en quelques semaines aux subtilités comptables, auront pour tâche de préparer les bascules des postes qui seront supprimés et des services qui disparaîtront, au gré de la montée en puissance des futures RI...

La Direction dévoilant, ce faisant, le peu de visibilité qu'elle a elle-même sur non pas son projet (quoique) mais en tout état de cause sur sa conduite ! ...D'aucuns diront que « *Gouverner, c'est prévoir* »... Alors oui, de qui se moque-t-on à la fin ?

La haute administration croit-elle que l'on devient comptable en quelques jours ?

Cela ne se fait pas par « infusion », en plaçant des agents dans une RI sur le feu !

Pour ce faire, il faut des agents bien formés, bien traités, bien outillés et correctement rémunérés !

Ainsi, nous savons déjà que de plus en plus de **nos collègues de Paris Spécial, pourtant chevronnés dans l'adaptation aux différents environnements douaniers, par nature, commencent à mal vivre cette situation.** Peut-être parce que la Direction des Douanes les place, de facto, dans la position de fossoyeurs de leurs collègues des RR !? Source évidente de Risques Psycho-Sociaux (RPS).

Ils prennent la mesure du décalage entre le monde merveilleux qu'essaie de vendre la Direction de la Douane au travers de son « story-telling » sur les inénarrables vertus de la centralisation et la réalité ; donc entre le **travail théorique** et le **travail réel** !

Nous n'évoquerons ici qu'un des aspects dévastateurs en terme psychique, à savoir le travail empêché ; soit la volonté de bien faire son travail, de fournir du qualitatif...

Alors que l'organisation du travail met justement en œuvre des logiques (plus ou moins assumées) contrariant cette aspiration forte, légitime et source avérée de protection de la santé psychique des travailleurs, au profit du seul quantitatif... Voire simplement de l'application d'un schéma « peu pertinent » en termes de sens du service public rendu !

Nous vous renvoyons utilement au 7^e art, et à la sortie ce début décembre du film « *Carole Matthieu* ». Ce film, tiré du roman « *Les visages écrasés* » de Marin LEDUN, Docteur en sciences de l'Information et de la Communication, ancien chercheur à France Télécom R&D, évoque les ravages humains de ce travail empêché dans une organisation du travail, allant jusqu'au suicide de salariés.

Organisation du travail en Douane qui plus est déjà sous fortes tensions (comme dans le film) depuis de nombreuses années (CAP 2007, CAP 2009, CAP 2012... PSD 2018...)

« Quelques » Interrogations des agents restées sans réponses...

Sur l'existant, en termes de gestion RH

Il y a tout d'abord une présentation en trompe-l'œil de la situation fonctionnelle des actuelles RR : en effet, celles-ci sont implantées au sein des actuelles DR, elles-mêmes implantées dans la Direction interrégionale d'Île-de-France (DI d'IdF) ! Elles ne sont pas, directement et en termes de fonctions, **dans** la DI IdF...

Alors que la fiche d'impact parle de « transformation » dans son objet, **la réalité des faits est que la RR de Paris disparaîtra** (comme les 3 autres RR) et qu'une nouvelle résidence, la RI d'IdF, sera créée :

- Cela implique-t-il qu'il faudra poser une demande de mutation fléchée, comme ce fut le cas pour la Service d'Analyse de Risque et de Ciblage (SARC) ? Les points de résidence, et de bonification, seront-ils conservés ? Le cas échéant, il n'y aura plus la possibilité de demander, si on le souhaite, à tourner sur les autres postes au sein de la DR : ce sera une mutation nationale, ce qui change tout ! L'inquiétude est bien réelle et, ajoutée au récent déménagement sur le
- **VITALYS, elle a pour conséquence que, sur les 17 agents de la RR de Paris, 4 ont d'ores et déjà déposé des demandes de mutation et 3 envisagent des demandes roulement vers d'autres services de la DR... !**

Sur les transports

Pour les transports, effectivement **pas d'impact lors de l'effectivité de la restructuration pour la RR de Paris, et pour cause** : cet impact vient juste de s'imposer aux agents avec le déménagement au VITALYS, justement dans l'optique de ce projet !

Donc oui, il y a bien eu un impact au sujet des transports pour les agents...

Par ailleurs, le choix de cette implantation **excentrée** n'est pas innocent dans le refus de suivre leur mission pour nombre d'agents des 3 autres RR ; refus qui renforcera les problèmes en termes de métier, y compris pour les agents déjà présents (future-ex RR de Paris) ceci étant la cause de cela

Sur l'organisation du travail :

Effectivement il y aura toujours un pôle comptabilité/caisse et un pôle recouvrement, mais au sein de chacun d'entre eux les choses devront changer, **le volume très supérieur de dossiers imposera de nouvelles méthodes de travail.**

La liste des opérations de caisse à pointer journalièrement sera ainsi :

- beaucoup plus longue,
- beaucoup plus lourde,
- beaucoup trop responsabilisante pour la laisser à 1 seule personne.

De même, une quantité importante de dossiers de recouvrement va être récupérée, et pour l'instant **rien n'indique qu'il y aura le personnel** en face de cette charge. S'ils sont récupérés sans les agents, dans l'attente, il faudra :

- définir des priorités, lesquelles ?
- voire définir une toute autre organisation... laquelle ?
- À terme, y aura-t-il des portefeuilles, au lieu d'un traitement en commun comme aujourd'hui ?
- Cette absorption pose en outre un problème de calendrier qui sera plus important encore si les effectifs ne suivent pas : la première DR à fermer, Orly, compte plus de 1200 dossiers de recouvrement (portefeuille de créances le plus important des 3 RR). Il est fort probable que cette masse de dossiers n'aura pu être intégrée dans sa totalité quand la 2^{ème} RR rejoindra la RI, créant un effet « boule de neige » qui pèse déjà beaucoup en termes de stress des agents...

Pour la comptabilité, les agents n'ont aucune visibilité sur la future organisation qui sera à même de répondre à la charge de travail. ils seraient encore à ce jour **sans information** à ce sujet.

Pour le recouvrement, une masse de dossiers va affluer concernant les amendes spécifiques à la Surveillance et notamment à Orly (procédures « in corpore » etc.) irrécouvrables pour un certain nombre d'entre elles...

Comment cela va-t-il être géré, tout en restant fluide, de manière à garantir la santé au travail des agents, alors que ceux-ci s'interrogent et restent dans le flou sur ce point ?

Sur les aspects techniques

- Les **admissions en Non Valeur** sont signées par le DR : avec celles de plusieurs DR cela sera-t-il le DI qui signera, ou délèguera-t-il sa signature à chaque DR ?
- dans ce dernier cas, cela pourrait poser un problème de fluidité... Comment est-il évalué ?
- En plus, certains DR ont « plus de mal » à signer que d'autres ces Non Valeurs, même pour les créances irrécouvrables : ce qui peut faire exploser le portefeuille ! Quelles mesures pour y parer ?
- Tout ceci aura nécessairement un impact sur les postes de travail... lequel ?
- **Les chaînes de responsabilité ne sont pas clairement définies dans le schéma à venir.** En effet, les POC (donc les services contentieux, les SRE), les PAE, les bureaux et brigades seront sous la responsabilité des DR, mais la RI de la DI. Il y aura donc une double chaîne de responsabilité, à tous points de vue, ce qui, à nouveau, pourrait être très gênant en termes de fluidité...

Dans le cadre de la centralisation comptable, **il convient en amont que les recettes versantes vers la RI aient réalisées les 2 mesures indispensables** suivantes :

- Dans INTERCOM : que les Restes À Recouvrer (RAR) créés avant juin 2016 soient tous modifiés, complétés (solidarités, date de naissance, dates concernant le fait générateur...) et basculés dans l'application SEMAPHORE,
- Dans SEMAPHORE : que tous les actes interruptifs de prescription soient saisis,

En conséquence, **où en est précisément cette intégration ?**

- Quels sont les moyens (matériels, humains, organisationnels etc) mis en œuvre pour parfaire intégralement ce processus, au jour du transfert au plus tard ?
- Dans la mesure où certains agents quitteront les RR plusieurs mois avant la centralisation, est-il prévu un renfort d'agents spécialisés et formés afin d'effectuer ces tâches qui conditionnent la date de bascule opérationnelle ?

...Toutes choses qui ne sont pas clairement et précisément explicitées par la Direction dans son projet.

Sur l'archivage

Les archives recouvrement vont rester dans les RR d'origine : y aura-t-il une personne désignée qui saura les consulter et envoyer les documents ?

Sur le stockage des valeurs/saisies

- comment le transfert sera géré en termes de logistique ?
- à quelle fréquence ?
- par quel intervenant ?
- selon quel process (actuellement, « comptage » contradictoire entre service déposant et la RR recevante...) ?

...Toutes choses qui ne sont pas non plus clairement et précisément explicitées par la Direction dans son projet.

Sur les outils informatiques

- SEMAPHORE n'est pas pratique pour le traitement individuel des dossiers, mais plutôt adapté au traitement de masse.
- La dématérialisation (solution possible pour les archives des RR rapatriées sur Paris) demandera de nombreux scans, voire une solution de scannage industriel... qu'est-il prévu à ce sujet ?
- Toujours pas de ligne de fax à ce jour pour la RR de Paris ; or cet outil est indispensable pour fluidifier la communication de documents avec des organismes tiers (l'URSSAF, La Banque Postale etc.) mais aussi de part la nature juridique spécifique de l'envoi/réception d'un document par fax...

Sur le traitement indemnitaire

Nous vous renvoyons à notre [liminaire nationale](#) et à notre [compte-rendu national](#) sur le GT qui s'est tenu à la DG le 3 novembre 2016, dont nous vous faisons grâce de la lecture, mais que nous considérons joints à cette présente Liminaire...

En Conclusions (à ce stade !)

Pour toutes ces raisons et devant l'absence manifeste de prise en compte réelle, mesurable et sincère par la haute administration :

- de l'impact humain quant au schéma cible sur les agents, donc de leur **Sécurité au Travail**,
- de l'impact métier dans ses différentes composantes, quant au schéma cible sur les agents, donc de leurs **Conditions de Travail**,

Soit les deux aspects relevant des attributions du CHSCT, mais aussi :

- **Parce que ce projet est présenté « à la découpe »**, escamotant volontairement la dimension multiple des services impactés (les RR d'Orly, de Paris-Ouest et de Paris-Est, pourtant objets mêmes du projet !), on le suppose au motif que les RR seraient pour le moment hors CHSCT de Paris, alors qu'elles doivent in fine ne faire qu'une et relever du périmètre de ce CHSCT.
- Parce que **concernant les RR, il n'y a aucun document mis à jour concernant le volume stabilisé d'emplois** : les souhaits des agents concernant le suivi ou non de leur mission sur la future RI, l'état des primes et « primables », les mutations potentielles etc, toutes choses qui vont directement influencer sur les agents restants et « l'état » de la « mission ».
- Parce que, de fait, la fermeture des RR s'étalant sur 2 années (donc pas de simultanéité) il existe un **doute légitime sur une iniquité dans le traitement auxquels les agents des différentes RR pourraient se voir soumis d'autorité...** source possible, selon SOLIDAIRES, d'une insécurité juridique sur le projet tel que présenté.
- Également parce que l'Administration, **en évoquant une dématérialisation massive, laisse ouvert par cet argument la possibilité d'une étude alternative pérennisant justement des services RR de proximité !**
- Enfin, parce que nous avons appris indirectement qu'à minima 2 réunions de cadrage/calibrage/organisation se seraient tenues les 2 (cautions) et 9 (comptabilité) décembre sur ce projet non stabilisé... pour validation en Comité Technique (CT)... le 1^{er} décembre (date de report le 8) ! Or, la direction de la Douane réclame un avis ce 13 décembre 2016, **soit une nouvelle demande d'avis sur un projet non arrêté et cette fois a posteriori du CT !** C'est en effet la 2^{de} fois cette année que nous assistons à ce « coup de force », après le passage en mode facturier-SFACT d'une partie des services...

Il apparaît donc que ce projet va bien, à terme et entre autre, modifier :

- l'organisation du travail dans ces services ;
- l'environnement des postes de travail dans un certain nombre de cas ;
- le temps de travail pour un certain nombre d'agents au vu des localisations différentes ;
- le pilotage de ces services ;
- les méthodes de travail pour certains services ;
- la localisation de ces services, et les locaux de travail ;
- et, in fine, est susceptible d'avoir des conséquences sur la santé des agents.

Pour faire face à la complexité du projet précité, vu la nécessité de donner un avis éclairé et de formuler des propositions précises, **les représentants du personnel au CHSCT considèrent qu'il leur est nécessaire de se faire assister d'un expert** comme l'autorise les articles 55 et 57 du décret 82-453.

Les représentants du personnel au CHSCT soumettent donc au vote la décision de faire appel aux conseils d'un expert.

La mission de l'expert aura pour objet :

- D'analyser l'ensemble des situations de travail impactées directement ou indirectement par le projet.
- D'évaluer les impacts sur les conditions et l'organisation du travail, la santé, et la sécurité du personnel concerné et d'examiner les risques professionnels en résultant.
- D'analyser les dispositions que devrait prendre la Douane en vertu de ses obligations (art. L 4121-2).
- Au final la mission d'expertise devra aider le CHSCT dans sa mission de prévention et d'amélioration des conditions de travail. Pour cette mission l'expert procédera à toutes les investigations qu'il estimera nécessaires pour répondre à la mission confiée.

À cet effet, le CHSCT de Paris désigne le cabinet d'expertise :

APTEIS
56 rue du faubourg Poissonnière
75010 PARIS

ou, à défaut, exige de la Douane de trouver, très rapidement, un expert agréé par le Ministère du Travail.

Les représentants du CHSCT donnent pouvoir à Mme CAUSSE Colette, secrétaire du CHSCT pour prendre les dispositions nécessaires à l'exécution de cette décision et pour représenter le CHSCT dans toute procédure administrative ou judiciaire liée à la présente décision.