



Un pansement sur une jambe de bois...

Préambule

Ce mercredi 19 octobre s'est tenu à la DG un Groupe de Travail de Réseau (GTR) sur le Centre de Services des Ressources Humaines (CSRH) de Bordeaux. Un GT attendu depuis de longs mois, et malheureusement reporté à plusieurs reprises...

1°) présents

 **a) Présidence** : ce GT était présidé par Jean-Michel Thillier, chef de service (de la Dg).

b) Autres membres de la haute adm^{ion} : Mmes Françoise Bureau et Fabienne Debeaux, cheffes de la sous-dir. A et du bureau A1, M. Jean-Roald L'Hermitte, DI à Bordeaux.

 **c) les 5 syndicats** représentatifs (CGT, CFTD, SOLIDAIRES, UNSA, SNCD-FO) siégeaient.



2°) Préalables

→ **Intersyndicale (déclaration)** : *Outil informatique déficient, souffrance au travail, reconnaissance indemnitaire, abondement en effectifs (statutaires !).*



→ **Réponse du président** : « le service assure une fonction sensible et emblématique [...] L'informatique, tout le monde est d'accord pour dire qu'elle n'est pas au point », « un plan d'action sera présenté au CHSCT 33 le 4 novembre [...] on reconnaît les efforts conséquents [mais] il va falloir se poser la question du profilage [...] ».

Le GT en tant que tel

1°) Le CSRH, un SCN ?

Dixit le président himself, « *il n'y avait pas un blocage de principe pour une forme plutôt qu'une autre. On avait interrogé le secrétariat général du gouvernement, on nous avait dit que le SCN n'est pas la bonne forme pour le profilage* ».

Bref, circulez y a rien à voir.

2°) SIRHIUS

Selon toujours le président, « *L'outil de travail SIRHIUS et son ergonomie ne sont pas conviviales [...] La venue du chef de la mission MOA [maîtrise d'ouvrage] SIRHIUS le 7 novembre sera le moment de lui montrer les difficultés* ».

On retiendra qu'une nouvelle version de SIRHIUS est en cours d'élaboration mais sa mise en application effective est fixée à une date indéterminée... C'est-à-dire pas avant quelques années.

3°) Formation initiale et continue

Mise en place d'un dispositif pérenne porté par la Direction Nationale du Recrutement et de la Formation Professionnelle (DNRFP), qui pourrait comporter 4 agents permanents. La formation initiale se déroulerait en 3 phases :

La 1^{ère} phase (d'une durée prévue d'une semaine), dès l'annonce de la mutation des agents, aurait lieu à l'Institut de Gestion Publique et de Développement Economique (IGPDE) et concernerait la réglementation RH.

La 2^{ème}, qui porterait sur les spécificités douanières, se déroulerait pendant 2 semaines à la DNRFP (Tourcoing).

La 3^{ème} période serait dédiée à l'outil SIRHIUS, sur poste.

Il a été réclamé la mise en place (ou le rétablissement...) de la cellule formation-référents.

4°) Plan d'action CHSCT

En réponse aux trop nombreuses inscriptions sur le Registre Santé Sécurité au Travail (ex-Registre Hygiène et Sécurité - RHS) et aux rencontres demandées par les agents avec le médecin de prévention, le Directeur Interrégional de Bordeaux a annoncé un projet de plan d'action transmis aux membres du CHSCT de Gironde (CHSCT 33) et aux chefs de pôle.

Ce document reprend plusieurs propositions d'amélioration telles que « *une mise en harmonisation des méthodes de travail, le remplacement des chefs de pôle en cas d'absence, une anticipation de la charge de travail...* »

Reste à savoir comment ces différentes préconisations seront déclinées de façon concrète !!!

5°) Charge de travail actuelle... Et surtout future

L'importance est de taille car c'est cela qui va déterminer l'effectif nécessaire à l'accomplissement des tâches dévolues au CSRH. Un audit est prévu en 2017 et sera dirigé par des consultants *externes*. La haute administration voudrait exprimer un manque de confiance dans les remontées internes, qu'elle ne s'y prendrait pas autrement !

Une date précise ? Non, mais « *rapidement* » selon Monsieur Thillier. Après insistance de l'assistance, la réponse fut « *audit externe que l'on réceptionne[rait] à la fin du 1^{er} trimestre [2017]* ».

Il faudra donc attendre ces résultats avant que des mesures réelles soient prises. Et ce n'est pas garanti quand on voit le peu de cas qui a été fait du rapport du Cabinet Indigo sur l'application delt@...

Que d'argent dépensé et que de temps perdu...

6°) Reconnaissance de la technicité par une indemnité

Allocation Complémentaire de Fonctions (ACF) ? Nouvelle Bonification Indiciaire (NBI) ?

C'est clairement NON pour l'instant. Il faudra encore être patient et attendre l'année 2017 et le(s) GT prévu(s) sur l'harmonisation des régimes indemnitaires en Douanes.

GT qui serai(en)t commun(s) aux services *ayant vocation à être à compétence nationale* (Services Grands Comptes, Service d'Analyse de Risque et de Ciblage, CSRH...).

Bref, patience, patience...

7°) Les effectifs

Nous avons gardé le meilleur pour la fin...

a) Les demandes

Que de débats pour faire comprendre :

- que les 92 effectifs de référence (ER) budgétés étaient très en deçà des besoins... quand 110 personnes présentement au CSRH n'étaient déjà pas suffisantes pour mener à bien les missions !
- Que le service avait été sous-dimensionné lors de sa création.
- Que la présence de personnels Paris spéciaux amenés à se déplacer vers d'autres missions (fusion des Recettes Régionales, dans le cadre des Recettes Interrégionales) n'était pas rassurante pour les agents.

b) les réponses

Il nous a été répondu que seul l'audit (le fameux) pourrait déterminer la charge de travail et donc les effectifs nécessaires. Et qu'une demande de Paris spéciaux supplémentaires avait été faite... Combien ? On ne le saura pas précisément.

Par contre le nombre de vacataires, lui, est connu : 5 désormais ! Pour des missions de consultation et transmission de documents *normalement* à caractère sensible... Et la discrétion professionnelle dans tout ça ? *Faites ce que je dis, pas ce que je fais sans doute...*

M. Thillier communiquait plus sur la réorganisation des services plutôt que sur les effectifs « *je ne regarde pas les effectifs d'abord* ». Mais rassurons-nous, « *un effort sera fait dans le dialogue de gestion* ». Certes, c'est positif, mais c'est surtout peu. Bien peu.

Un pansement sur une jambe de bois.

Pour conclure ?

Dans un service plus que sensible, **les conditions de travail** qui permettraient de traiter tous dossiers des agents des douanes **ne sont pas et très loin de là, optimales**.

Les différentes réponses apportées par la haute administration sont bien décevantes pour des agents qui font ce qu'ils peuvent. Et qui sont usés par tous les efforts qu'on leur demande depuis le début du CSRH.

Cela peut avoir des conséquences pour la paye et la vie quotidienne de tous les douaniers. Manifestement, **la haute administration ne sait se donner les moyens de réussir une « réforme »** structurelle qu'elle promet par ailleurs. Aussi bien en termes d'emplois que d'indemnités, qui pourraient permettre de (re)valoriser la mission...

Pour faire ensuite le pas de deux (exit la centralisation directionnelle...pour le ministériel) ?

Le non-satisfecit intersyndical initial¹ sur la création des CSRH n'en serait que plus légitime. Et la réaction des agents tout autant.

 **SOLIDAIRES Douanes était représenté par Edwige Yot, Patrice Dard et Fabien Milin.**
Pour toute question, n'hésitez pas à les contacter.

¹ Votes au Comité Technique Ministériel du 12/03/12 → CONTRE : SOLIDAIRES, CGT et FO ; Abstention : CFDT et CFTC/UNSA



Groupe de travail CSRH du 19 octobre 2016

Communiqué de l'intersyndicale

Aujourd'hui devait se tenir un groupe de travail sur le CSRH de Bordeaux.

Devait.

En effet les 3 heures d'échanges de la matinée n'ont permis que d'entendre "*nous prenons en compte*", "*nous allons lancer un audit externe*". Etc...

Rien qui ne soit à la hauteur de la situation.

Les organisations syndicales, en responsabilité, sont venues avec un cahier revendicatif directement issu des remontées des collègues.

- Conditions de travail ? Renvoi à un plan d'action communiqué au CHSCT de Gironde...

- Constitution en Service à Compétence Nationale (SCN) ? Rien.

- Revalorisation de l'indemnitaire (NBI, ACF) ? Plus tard, on verra. Lors d'un GT au printemps, GT commun aux différents services ayant vocation à être à compétence nationale (SGC, SARC, SNDAR, etc).

- Effectifs ? Attendons les conclusions de l'audit externe. Ah si, un petit abondement (non défini...) pour la Formation Professionnelle. Combien et rattachés à quelle structure (DNRFP ou CSRH...) ?

À bout de patience, les organisations syndicales ont donc décidé de sortir de la salle, après avoir rappelé la *souffrance*, la *détresse* de l'ensemble du personnel du CSRH.

Des mots qui ont manifestement peu de sens pour la direction générale.

Montreuil, le 19 octobre 2016



DECLARATION LIMINAIRE GT CSRH

Montreuil, le 19 octobre 2016

Madame, la Sous-directrice, cheffe des ressources humaines,

Plus de 3 ans après les premières arrivées d'agents au CSRH de Bordeaux et un an après la production des payes, vous organisez enfin une première réunion avec les organisations syndicales représentatives du personnel pour discuter sur les problématiques de ce nouveau service support, hautement utile et essentiel, qui rappelle le, produit la paye des agents des douanes et assure le suivi de leur carrière.

Ce délai pour entamer le dialogue social institutionnel nous semble démesuré étant donné tous les signaux d'alertes qui avaient pu vous parvenir de la part des agents et des organisations syndicales, cela dès la mise en place du service.

Les organisations syndicales avaient d'ailleurs poussé le Ministre à différer le basculement de la paye des DI vers le CSRH.

Il est aussi surprenant que ce dialogue débute alors que toute la hiérarchie du CSRH a déjà été renouvelée. Est-ce le signe que nous sommes désormais devant une page blanche et que vous êtes prête à entendre nos observations et revendications ?

Si un bilan peut être tiré des premiers mois d'existence de ce service, il fera apparaître sans ambiguïté sa face obscure qui n'a l'air de surprendre que la parité administrative :

- les incessantes interventions des agents du CSRH sur le registre hygiène et sécurité ainsi que les nombreux recours auprès du médecin du travail,
- le sous dimensionnement patent en termes d'effectif et d'espace,
- le tâtonnement de la hiérarchie dans l'organisation des processus,
- les promesses de reconnaissance indemnitaire non tenues.

Malgré tout, la paye a été assurée depuis novembre 2015, sans clash, mais au prix d'efforts soutenus de la part de tous les acteurs participant à cette aventure administrative.

Notons néanmoins, en dépit de ce grand professionnalisme, le délai très important de la régularisation des carrières.

Alors, ne cachons pas un autre constat, alarmant !

Beaucoup d'agents ont pris sur eux, leur santé, leur vie personnelle pour être à la hauteur de ce que l'administration attendait du service, d'autres aussi nombreux, ont changé d'horizon professionnel.

Ils sont, pour les représentants des personnels, des marqueurs forts que vous ne pouvez ignorer et que vous devez assumer.

Est-ce que vous saurez enfin répondre aux nécessités qu'exige l'évolution d'un projet vers un service public moderne bien dans son siècle ?

Est-ce que, vous serez enfin décidé à mettre les moyens permettant la viabilité de ce service sans pour cela opprimer ses personnels ?

L'intersyndicale, dans toute sa diversité, est unie pour porter devant vous les revendications qui résultent directement du vécu des agents du CSRH de Bordeaux à savoir :

- exiger un abondement rapide en effectifs pour le CSRH dès 2017 à hauteur de la lourde tâche de travail, à savoir au minimum 30 agents supplémentaires, prenant en compte les nouvelles charges de travail à venir (GTA, Actes...) dont nous exigeons, dès à présent, une évaluation juste et objective.
- exiger que le service devienne un service à compétence nationale qui s'appuie sur les services de proximité (FRHL);
- faire reconnaître la technicité et la pénibilité induites par l'utilisation d'un outil de travail SIRHIUS qui a atteint sa performance maximale et qui suppose inévitablement une saisie manuelle;
- exiger une reconnaissance indemnitaire conséquente de la technicité des missions et des qualifications avec l'attribution aux personnels du CSRH d'une ACF "Direction Générale";
- exiger que les personnels soient dotés de vraies ressources dédiées à la formation professionnelle (réglementation RH et paye, une formation solide des nouveaux arrivants, pratiques et évolutions des différents logiciels...). Cette formation professionnelle doit s'effectuer au sein du service mais également à destination des services déconcentrés par le biais de la DNRFP;
- exiger que soit prise en compte la complexité des divers outils informatiques utilisés avec la création de ressources informatiques dédiées (type TSI...° au sein du même service.

Il est regrettable de constater qu'un dialogue social s'instaure une fois que le personnel est en conflit. Cela témoigne, comme de coutume, de votre incapacité à écouter les personnels et leur revendication, de vous remettre en question et d'admettre que les choses peuvent changer et ou être modifiées, que la raison peut aussi venir des agents.

Nous souhaitons, néanmoins, entendre vos propositions afin de positionner ce nouveau service sur des bases saines, pour le bien de ses agents et de toute la communauté douanière.