



L'action éco, c'est beau ...

Avec du temps et des effectifs, c'est mieux !



Introduction

A) Présents

1° « Haute » administration

Présidence : M^{me} Hélène GUILLEMET, cheffe de la sous-direction E présidait ce Groupe de Travail (GT).

Autres représentants :

- La présidente était accompagnée des chefs des bureaux E1, E2 et E3, du Service des Grands Comptes (SGC), de la Mission Action Économique et Entreprises (MA2E).
- Les sous-directions D (avec son directeur Gil LORENZO et le bureau D2), A (avec les bureaux A1 et A3), la nouvelle sous-direction B4 (avec sa cheffe Mme MORELLE) et le préfigurateur de la future sous-direction « Réseau », M. LEBLANC, participaient également au GT.

2° Syndicats

Côté représentants du personnel, les 5 organisations syndicales (OS) représentatives siégeaient :

- la CFDT,
- la CGT,
- SOLIDAIRES,
- l'UNSA
- et l'USD/FO.

B) Ordre du jour

Aucun ordre du jour précis n'avait été envoyé, mais un ensemble de 11 fiches balayant toute la problématique liée au dédouanement :

- le Déroulement Centralisé National (DCN),
- le dispositif des Grands Comptes,
- le Déroulement Centralisé Communautaire (DCC),
- le Déroulement et la préservation de la sécurité du consommateur,
- l'adaptation des méthodes de travail,
- l'animation du réseau PAE,
- soutien des instruments de la politique commerciale,
- les outils du déroulement, panorama général,
- Delt@ X export,
- l'application FIDEL,
- l'application Delt@-T (transit),
- l'application Soprano RTC,
- le Guichet Unique national (GUN),
- la politique de contrôle des flux en déroulement centralisé,
- les garanties en matière de déroulement,
- la formation professionnelle,
- présentation des flux déclaratifs par bureau.

Un très vaste ensemble d'éléments au final balayés en une simple demi-journée.



Les débats



A) Déclarations préalables des OS

1°) CGT (points marquants) :

- entrée en vigueur du Code des Douanes de l'Union et poids de l'action économique et des accords type TAFTA et CETA. Le tout au détriment du contrôle de la marchandise (il faut relancer le contrôle inopiné).
- les agents craignent pour la survie de leurs services. Quel sera l'avenir des bureaux principaux et ceux de contrôle ?
- le choix de l'action économique a été fait au détriment du contrôle des marchandises.
- les 4 Centres d'Expertise (CE), initialement non prévus par la DG sont une victoire obtenue par l'intersyndicale douanière.

2°) USD-FO (propos préliminaires) :

- le douanier du futur est défini par Bruxelles. Cela exclut le contrôle de la marchandise.
- les marchandises illicites non contrôlées deviennent licites et sont donc intégrées dans l'économie.
- quels vont être les ajustements de la DG par rapport à la cartographie actuelle des bureaux ?

3°) UNSA (propos fondés sur des témoignages recueillis d'agents) :

- les douanes européennes démarchent déjà des entreprises françaises pour qu'elles viennent se domicilier chez elles.
- les collègues sont désarmés face aux nouvelles applications.
- un maillage trop distendu à terme ne permettra plus de faire des contrôles.

4°) CFDT

- il n'y a pas de place laissée à l'humain.
- le poids des sous-effectifs est désormais prégnant.
- la désertification s'accroît alors que les contrôles documentaires sont favorisés au détriment du contrôle physique de la marchandise.
- le « e-learning » ne remplace pas une vraie formation.



B) Réponses de la DG

Faite par M^{me} GUILLEMET, la réponse (près d'une heure !) a englobé toutes les remarques ou questionnements des OS. Elle a consisté en un rappel de ce qu'était l'action économique, pourquoi elle était menée et a ensuite débouché sur la politique des contrôles.



1°) Le contexte

Pour citer ses propres termes, « *la sphère OPCO est entrée depuis dix ans dans une autre dimension* ».

Selon elle, il faut que la DGDDI fasse **tout son possible pour que les entreprises dédouanent en France** car elles créent de la richesse et de l'emploi. La douane doit donc être présente dans les bassins d'activité économique.

L'action économique est induite par le **Code des Douanes de l'Union** (CDU) : le dédouanement centralisé posant le principe de la dissociation des flux déclaratifs et des flux physiques des marchandises, il fallait maintenir en France les entreprises qui dédouanent sur notre sol.

C'est tout l'enjeu du **Dédouanement Centralisé National** (DCN). Désormais, et avec le DC Communautaire à l'horizon 2021-2025, le 2^{ème} objectif est de capter ce qui se dédouane dans les autres États Membres de l'Union Européenne (UE).



2°) Les acteurs

Aujourd'hui, le **Service Grands Comptes** (SGC) gère les grands opérateurs (69 groupes) qui travaillaient déjà à l'international de manière significative. Devant la nécessité de proposer un système différent, 4 Centres d'Expertise spécialisés ont été créés (Toulouse-Blagnac, Nantes-Atlantique, Rouen-Port et l'Isle d'Abeau). Actuellement le DCN représente 20 % du fret traditionnel en France.

Pour les **entreprises titulaires d'une Procédure de Dédouanement Unique** (PDU), le basculement en DCN se fait progressivement, et à 99 % à périmètre constant.

Les Représentants en Douane Enregistrés (RDE – les ex commissionnaires en douane) réalisent 85 % du dédouanement. Et 10 d'entre eux représentent 80 % de l'activité des RDE. Pouvant accéder au DCN (alors que la PDU ne leur était pas autorisée), ce sont eux qui gèrent la douane des petites entreprises.



3°) La politique des contrôles

Pour M^{me} GUILLEMET, les **nouveaux outils** (comme le Guichet Unique National – GUN) permettent le contrôle des documents obligatoires (normes, BDU, Convention de Washington...), protégeant de manière efficace les consommateurs.

Selon elle, la clé serait dans une meilleure compréhension des rôles de chacun entre bureaux de déclaration et bureaux de présentation des marchandises.

Elle a réaffirmé que le **contrôle n'était pas abandonné**. Le bureau D2 a d'ailleurs précisé que la politique des contrôles repose toujours sur les contrôles ex ante (c'est-à-dire ceux faits au moment de l'opération de dédouanement, lorsque la marchandise est sous sujétion douanière) et ex post (a posteriori).

Le DCN maintient la capacité de **ciblage** avec les profils de sélection. S'il y a des difficultés sur la nécessité de travailler en réseau, les choses s'améliorent.

Il faut consulter en amont les bureaux de présentation pour l'élaboration du plan de contrôle.



C) Les réponses des OS



1°) (Déséqui)libre-échange

Tout d'abord, face à la satisfaction de la DG de la signature d'accords de libre-échange tels l'AECG/CETA¹, les OS ont fait remarquer que si cela allait permettre d'ouvrir le marché canadien aux entreprises de l'UE, l'inverse était vrai également.

Sans parler des produits américains utilisant le Canada comme point d'entrée dans l'UE² !



2°) Nouveau Code, nouvelle charge de travail

Ensuite, à la lecture des documents de travail, on pouvait constater qu'**un maillon, pourtant essentiel, avait été oublié** : les Pôles Gestion des Procédures (PGP) !

SOLIDAIRES est donc revenu sur la situation des PGP. Situés dans les bureaux principaux, les PGP ont un rôle d'**action économique**, ayant en charge la délivrance d'autorisations douanières liées au dédouanement (exportateurs agréés, exportateurs enregistrés, procédures de dédouanement, conventions transit...).

Depuis la mise en œuvre du CDU, au 1^{er} mai 2016, les agents des PGP, en plus de la délivrance desdites autorisations, doivent réviser les autorisations existantes pour les mettre en conformité avec le CDU.

La date butoir est la fin de la période transitoire : le 1^{er} mai 2019. La charge de travail a ainsi considérablement augmenté, sans pour autant qu'il y ait un abondement en effectifs dans les bureaux concernés.



3°) Mal-être professionnel, agents laissés à eux-mêmes

On constate des situations de mal-être professionnel. Si l'**augmentation de la charge de travail** peut être l'un des éléments déclencheurs, il n'est malheureusement pas le seul.

En effet, on constate des situations différentes selon les directions, avec un **grand écart** : à certains endroits les PGP sont totalement abandonnés, dans d'autres, il faudrait au contraire les laisser respirer. Le rôle de soutien du Pôle d'Action Économique (PAE) n'est pas mis en œuvre partout de la même manière.

Ainsi, selon les circonscriptions, *révision* rime avec *abandon*, ou à l'inverse *révision* rime avec *pression* ! Et si ce n'était que cela...

Si le **CDU** est entré en application le 1^{er} mai 2016, il a tout de même été publié en octobre 2013. Il n'est donc pas sorti du chapeau comme par enchantement.

Pourtant à ce jour, beaucoup de textes manquent... Si nous étions mauvaise langue, on pourrait dire que la DG a manqué d'anticipation !

Et ce n'est pas fini ! Dans sa grande bonté, la DG a attribué de **nouvelles missions aux PGP** ! Puisque les Services Régionaux d'Audit (SRA) doivent se concentrer sur l'Opérateur Économique Agréé (OEA), ce sont désormais les PGP qui assurent les audits de suivi des sociétés non OEA de leur portefeuille. Mais sans la formation adéquate ! Et comme cela ne suffisait pas, on a confié aux PGP les évaluations des garanties pour les autorisations. Et là aussi, sans la formation correspondante !

1 AECG : l'Accord Économique et Commercial Global est l'accord de « libre-échange » intégral entre l'UE et le Canada. Sa dénomination anglaise est *Comprehensive Economic and Trade Agreement* – CETA.

2 Pour plus de détail, voir notre guide : <http://www.solidaires-douanes.org/Demain-l-Atlantide>

▶ En conclusion de ce GT

☯ 1°) Harmonisation ?

Heureusement la représentante du bureau B4 a rassuré tout le monde : elle est bien consciente des difficultés des RR et des PGP en matière de garanties CDU.

Une instruction va sortir... et il y aura des **formations** organisées à l'automne 2018 ! Soit moins de 6 mois avant la fin de la période transitoire. *Anticipation* disions-nous ? Il y a un réel mais assumé manque de considération pour les agents.

Quant au fameux **travail en réseau**, nous avons fait remarquer que dans certaines directions il était déjà efficient et que les PGP pouvaient compter sur l'aide de leurs collègues du SRA ou de la RR, alors que dans d'autres il est inexistant.

Il serait **temps d'harmoniser les pratiques** entre des DI libres de faire ce qu'elles veulent ! Sur ce point, M^{me} GUILLEMET a précisé que les propositions qu'elle avait pu faire avaient été jugées trop directives par certains administrateurs...



2°) Bilan et programme à venir

Madame GUILLEMET retient de ce GT :

- Un point d'attention sur le DCN avec le problème de positionnement des bureaux de déclaration et de présentation.
- Le mal-être aux PGP. Si les PGP n'apparaissent pas dans les documents transmis, c'est qu'ils ne sont pas soumis à l'indicateur E8 (*nombre d'entretiens personnalisés réalisés avec des entreprises dans le domaine du dédouanement*). Enfin quelqu'un qui le dit clairement alors que c'est un acteur essentiel.
- Elle propose des points de rendez-vous pour la suite en fonction des échanges de ce jour, avec 2 axes : le rôle des bureaux de présentation dans le cadre du DCN et les activités des PGP (évolutions du métier et des outils).

Points non traités

Bien entendu, au regard du format de ce GT (une demi-journée), nous n'avons pu aborder la problématique des **outils informatiques**. Car les applications ne sont ni performantes ni d'une grande aide pour leurs utilisateurs.

Un seul exemple : SOPRANO Régimes Particuliers ! Les dysfonctionnements s'enchaînent depuis les évolutions d'octobre 2017 ; à ce jour, toujours pas de guide pour les services (*le pas-à-pas opérateurs a été mis en ligne en mars 2018*). Cherchez l'erreur...

Pour ce qui concerne la **partie contrôle**, le parent pauvre de ce GT, on relève les problèmes de positionnement des agents de contrôle dans le cadre du DCN.

Au travers des échanges avec les bureaux de la DG, pourtant en charge de mener la politique des contrôles (ceux de la sous-direction D), nous avons eu la nette impression que les **bureaux dits de présentation** ne sont un maillon fort du dispositif de contrôle... que sur le papier.

Au final que retenir de ce GT

La DG semble favorable à organiser d'autres GT sur cette thématique au cours de l'année 2018 ; le format de ce premier GT étant totalement insuffisant (les sujets de l'outil informatique et des contrôles n'ayant été qu'effleurés).

Les OS ont fait remonter les revendications du terrain et amené sur la table les réalités rencontrées par les agents dans leur travail quotidien. Le constat reste le même : c'est encore et toujours aux agents de s'adapter aux carences du système.

Toute à sa glorification de l'action économique, M^{me} GUILLEMET a dû **concéder que le contrôle de la marchandise restait primordial**. Même si la sous-direction D le défend, le contrôle sera-t-il toujours possible avec la dissociation des flux autorisée par le CDU ? Combien de bureaux de présentation seront encore aptes à effectuer le contrôle physique de la marchandise ?

Que répondre au bureau B4 qui admet que les agents effectuent le travail des opérateurs ou à M^{me} GUILLEMET qui admet que le calendrier imposé aux pôles PGP « *n'est pas suffisant* » ? La France a obtenu une période de transition de 3 ans pour le CDU alors que Bruxelles souhaitait moins.

La politique du contrôle a amené sur la table un **sujet récurrent en douane : les effectifs**. Le réseau OPCO est « à l'os » et ne fonctionne plus de manière efficiente. En contradiction complète avec la propagande de la DG à l'attention des citoyens.



La délégation SOLIDAIRES Douanes était composée de Caroline CAMMAL-BAILLARGEAT, Éliane LECONTE et Renaud GOYATTON. Pour plus de précisions, les contacter.