



Madame la sous-directrice,

Vous nous réunissez aujourd'hui pour un groupe de travail dédié aux métiers du dédouanement, le premier depuis celui du 29 mai 2018.

Nous devons reconnaître que nous sommes très perplexes devant le contenu et l'organisation de ce groupe de travail.

Tout d'abord, pourquoi avoir tant attendu, alors même que l'an dernier, vous vous disiez favorable à organiser régulièrement d'autres réunions sur la thématique du dédouanement ?

Quant au format de ce GT, comme nous en avons fait le constat en 2018, une seule demi-journée est somme toute réducteur, laissant peu de temps et de place à la discussion.

Par ailleurs, outre le fait que les documents nous ont été communiqués tardivement, force est de constater leur manque de substance. Nous serions mauvaise langue, nous nous interrogerions sur les raisons de la Direction Générale de tenir ce GT et pourrions facilement concevoir que l'objectif soit uniquement de remplir les engagements de dialogue social, sans une réelle volonté de réfléchir sur les problématiques liées aux métiers, au pluriel, du dédouanement.

Dans un contexte où la douane doit se recentrer sur son cœur de métier, le contrôle, que penser d'un groupe de travail consacré au dédouanement et qui n'aborde justement pas le contrôle, si ce n'est un point précis sur le Déroulement Centralisé National ?

Nous aurions également apprécié que soit abordée l'activité des Centres d'Expertise.

Et quand bien même on se limiterait à l'action économique, ce GT fait ressortir un absent de taille : le Brexit ; non pas d'un point de vue de la « frontière intelligente », mais de celui de la sensibilisation des opérateurs économiques au dédouanement et à leur accompagnement, dans la perspective de la sortie du Royaume-Uni de l'UE. Les actions menées génèrent un surcroît de travail pour les PAE.

S'agissant du bilan de la mise à jour des autorisations au format CDU, vous ne nous communiquez aucune donnée sur le nombre de services et d'agents impliqués.

Rien non plus sur les conditions de mise en œuvre de ces révisions tant sur le plan humain, que sur celui du pilotage ou encore des dysfonctionnements informatiques, qui sont venus entacher ces révisions et ont été source de stress, voire de mal-être professionnel pour les agents.

Quant aux circulaires tant attendues, seront-elles un jour publiées ?

L'action économique a le vent en poupe, c'est un fait, en droite ligne de la volonté présidentielle que le rôle de l'administration ne sera plus la sanction mais le conseil et l'accompagnement.

Si nous sommes conscients du rôle de conseil de la douane auprès des opérateurs économiques, de son rôle de levier du commerce international, nous revendiquons une douane forte sur tous ses périmètres d'intervention. Police de la marchandise, la douane a une mission de protection du citoyen, une mission de lutte contre la fraude et une mission fiscale, du moins jusqu'à aujourd'hui.

Les représentants SOLIDAIRES DOUANES



Action économique : on vend du rêve !

En introduction

Mme GUILLEMET, cheffe de la sous-direction COMINT (ex sous-direction E) présidait ce Groupe de Travail (GT) accompagnée de Mmes GIDOIN (chargée de mission à la Mission Action Économique et Entreprises - MA2E), BODEREAU (adjoite à la MA2E), LEBOURDIER (cheffe du Service des Grands Comptes), CASANAVE (adjoite bureau COM) et SEYLER (rédactrice au bureau RH1),

MM. LORENZO (chef de la sous-direction JCF, ex sous-direction D), LE COZ (chef du bureau COMINT1), GUILLEMOT (chef du bureau Réseau 1), MONIN (adjoite bureau Réseau 2)

Côté organisations syndicales (OS) étaient représentées : la CFDT-CFTC, la CGT, SOLIDAIRES, l'UNSA-CGC et l'USD/FO.

I - L'ordre du jour

L'ordre du jour prévoyait l'étude de 4 thématiques accompagnées pour chacune d'entre elles par une fiche :

- bilan de la mise à jour des autorisations au format CDU,
- l'animation du réseau de l'action économique,
- valorisation des missions de l'action économique
- mise à jour de l'instruction relative au contrôle des opérations de dédouanement effectuées dans le

cadre du Déroulement Centralisé National (DCN).

À noter que certaines de ces fiches apparaissaient particulièrement succinctes (un recto voire moins).

Mme GUILLEMET s'est étonnée que les OS n'aient pas proposé de thématique ou de document pour enrichir ce GT. Selon elle, les fiches étaient condensées de manière à permettre le débat avec les OS.

II - Déclarations préalables des OS

Les déclarations préalables (la nôtre est annexée au présent compte rendu) ont mis en exergue les points suivants :

- la charge de travail des agents faisant de l'action économique n'est pas assez reconnue et valorisée.
- le travail des agents des PGP, SRA et PAE au quotidien n'est pas idyllique et pas reconnu.
- l'importance des Pôles Gestion des Procédures

(PGP) n'est pas réellement prise en compte, or ils effectuent un travail vital en terme d'action économique.

- l'action économique est méconnue, or elle est très importante pour aider les entreprises et donc créer des emplois et de la richesse.
- la problématique des outils informatiques (dysfonctionnements de SOPRANO, lenteur du

... / ...

réseau, RMS vieillissant ...)

- le rapport Gardette : le transfert de la TVA importation aux Finances Publiques alors que ce n'est pas leur coeur de métier, pose aussi la question de la séparation de l'assiette et du contrôle physique.

- il n'y a pas assez d'effectifs pour faire face aux diverses tâches, qu'il s'agisse de l'action économique ou du contrôle.

- tout repose sur la bonne volonté d'agents que l'on

n'écoute pas en retour.

- l'absence du contrôle de manière générale dans l'ordre du jour, ainsi que du Brexit (notamment l'action des PAE et CCE).

- toujours l'attente de la publication des circulaires.
- les documents fournis ne sont que des informations mais cela ne constitue pas une réelle ouverture en direction des OS.

- pas de réel dialogue social (calendrier contraint).

III - Réponse de la DG et échanges avec les OS

A - Réponse de la DG aux déclarations préalables

Mme GUILLEMET a admis que l'organisation de ce GT avait été rendue compliquée par le Brexit qui s'est étalé sur toute l'année 2019.

Selon elle, l'idée reste d'organiser un ou plusieurs GT sur le dédouanement en 2020 ; peut-être même sur un format d'une journée.

Elle a indiqué qu'une des remarques soulevées lors du GT dédouanement du 28/05/2018 avait été prise en compte par la DG. Désormais la nouvelle MA2E se rend en régions auprès des Directions et opérateurs économiques afin de promouvoir l'action économique. 17 rencontres ont ainsi été organisées depuis 2018.

B - Echanges DG / OS

Les échanges ont dans un premier temps concerné l'action économique.

Ont été évoqués pêle-mêle les problèmes d'effectifs et de surcharge de travail liées à l'entrée en vigueur du CDU. Malgré les 3 ans de délai négociés par Paris, le travail de mise en conformité des autorisations n'a dans de nombreux endroits commencé que 12 mois avant l'échéance fixée.

Les Pôles de Gestion des Procédures (PGP) doivent également aujourd'hui assumer des missions qui ne relevaient pas de leurs compétences : audits de suivi des entreprises non OEA, évaluation des garanties à mettre en place (travail qui normalement devrait être dévolu aux RI).

À ces deux éléments, la DG n'a apporté aucune réponse.

Les instructions de la DG en matière d'action économique sont diffusées lors des séminaires des

chefs de PAE. En janvier 2020 le séminaire sera couplé avec un séminaire des Cellules Conseils aux Entreprises (CCE).

Ces séminaires doivent permettre aux informations de circuler de la DG jusqu'aux bureaux sans goulets d'étranglement. Des messages sont envoyés par messageries électroniques en complément des instructions, afin que l'information circule de manière correcte. Du travail reste encore à accomplir dans ce domaine.

Mme GIDOIN a fait un bilan de l'action de la MA2E. Sa création est récente (2 ans et demi) et sa vocation est à la fois pédagogique et l'animation du réseau de l'action économique.

Les visites effectuées dans les régions permettent d'assurer un lien avec les services d'action économique et d'avoir un management indirect : les problèmes de terrain sont mieux appréhendés, les bonnes pratiques mutualisées, les souhaits de la DG en matière de soutien aux opérateurs mieux connus des DR et les blocages rencontrés remontés au niveau de la sous-direction COMINT afin de leur trouver une solution.

Une autre partie des discussions a concerné le Dédouanement Centralisé National (DCN) et les problèmes qu'il crée entre bureaux de déclaration et de présentation des marchandises.

Cette nouvelle structure fait ressortir les difficultés pour assurer une chaîne de contrôles efficaces (problèmes d'effectifs pour réaliser les contrôles, question de la responsabilité d'assurer la rédaction des actes contentieux, pertinence des critères de sélection...).

S'agissant des profils de sélection, nous avons fait remarquer que les Prodc mis en place (dans le cadre des DCN) par les bureaux de déclaration dans RMS, ne sont toujours pas visibles par les autres bureaux.

... / ...

MM. GUILLEMOT et LORENZO ont ensuite développé la partie Lutte Contre la Fraude (organisation des contrôles avec en particulier les critères de sélection et les indicateurs de performance).

Selon M. GUILLEMOT, les indicateurs sont là pour mettre en relief une difficulté à un moment donné (cf. l'indicateur sur le temps d'immobilisation des marchandises).

M. LORENZO a ensuite indiqué que les préconisations en matière de LCF (et d'action économique) sont évoquées lors des Conseils d'Administration pléniers, des dialogues de gestion, des séminaires des chefs de POC, d'agents poursuivants, eux aussi organisés chaque année.

Il souhaiterait à l'avenir que lorsqu'il se déplace dans les DR, cela ne soit pas que pour des réunions avec la Magistrature, mais pour d'autres thématiques liées à la LCF !

Il aimerait que la rubrique consacrée au SARC sur Aladin soit élargie et contienne les plans d'action et les études servant à cibler tel ou tel produit, afin d'aider les services et mieux faire connaître l'action de ce service encore méconnu dans l'architecture douanière. Il s'est aussi engagé à ce que *Douane Infos* contienne désormais les références juridiques reliées aux thématiques étudiées dans les articles.

Si la création d'un échelon DED ou SEJF à La Réunion (avec quels effectifs ?) est toujours en balance, la refonte de la Division des Enquêtes Douanières est par contre sur les rails ; comme cela a été le cas pour la DOD et la DRD.

A été évoqué le positionnement des SRE en termes de contrôles et de la possible réunification des contrôles ex-post niveau 1 (actuellement dévolus aux bureaux) et niveau 2 (qui sont l'apanage des SRE).

Les remarques de Solidaires

- Solidaires a indiqué qu'aucune visite de la MA2E n'avait été organisée dans les DOM-COM alors que les enjeux sont là.

Mme GUILLEMET a indiqué que des visioconférences et des visites ont été organisées en Nouvelle-Calédonie et en Guyane, entre autre, pour une présentation du CDU et de la réglementation en matière de fret express. Mais elle a pris note de la remarque et la MA2E devra sans doute rajouter quelques déplacements à son agenda.

- Solidaires est aussi intervenue sur les soucis de transmission d'informations entre la DG et les services. Sachant que certaines DI ont leur propre conception sur l'application des notes, il a été demandé à la DG de rappeler que les notes et instructions produites doivent être appliquées et non discutées !

- s'agissant de la révision des autorisations, nous avons rappelé qu'il y a eu par endroits de la pression injustifiée mise sur les agents des PGP, parfois par des directeurs qui ne savaient même pas ce qu'était une autorisation pour les procédures simplifiées et osaient dire que la révision d'un dossier prenait un quart d'heure, visant à mettre deux papiers dans une enveloppe !

Non, réviser les autorisations ne consistait pas à faire un copier-coller version CDU, mais à faire un point sur le dossier pour envisager si des évolutions des procédures et autorisations devaient être envisagées.

- pour notre OS, les PGP doivent rester au sein des bureaux principaux (cohérence du volet dédouanement comprenant PGP, pôle contrôle et supervision) et leur mettre des indicateurs de performance dédiés n'est pas forcément le meilleur service à leur rendre. L'indicateur E8 (nombre d'entretiens personnalisés) est un indicateur pour les PAE et non pour les PGP.

- il y a une charge de travail difficilement quantifiable, comme les prises d'appels téléphoniques (qu'il s'agisse des opérateurs économiques, des partenaires institutionnels tels que les CCI ...). Pour le reste, il existe certains outils mis en place localement comme par exemple le suivi mensuel des actes de gestions des PGP (via un tableau).

- Solidaires, comme les autres OS, a rappelé que toute les interventions concernant l'action économique comportaient un volet sur les effectifs. Sans bras, on ne fait ni action économique, ni LCF.

Remarque faite sur les révisions, où dans bien des PGP soit il n'y a pas eu de renforts, soit ils sont arrivés bien tardivement (à 6 mois de l'échéance).

Même chose pour le Brexit : aucun renfort dans les PAE/CCE, alors qu'il faut mener des actions de sensibilisation, d'information et d'accompagnement auprès des opérateurs économiques.

- sur le regroupement éventuel des contrôles ex-post de niveaux 1 et 2 dans les SRE, il faudra faire

... / ...

attention à ce que cela ne se traduise pas par des réductions d'effectifs pour les bureaux au prétexte de tâches enlevées.

- nous avons rappelé que le travail en réseau, tant au niveau de l'action économique que de la LCF, était

une très bonne chose mais qu'à certains endroits cela ne fonctionnait pas du tout.

On peut mettre en place tous les outils que l'on veut, l'essentiel est le « travailler ensemble ». Ce fut un point de convergence avec Mme GUILLEMET.

Au final que retenir ?

- la DG parle beaucoup de plans d'actions, d'outils informatiques permettant de mesurer l'action des services, quantifier leur travail... Jamais elle n'évoque la question des effectifs. Serait-ce devenu un sujet tabou rue de Montreuil ? Nous persistons à dire que les moyens humains sont la clef pour mener à bien les missions, qu'il s'agisse d'action économique ou de LCF.

- la sous-direction COMINT a annoncé qu'elle allait faire des visites dans les DOM sur le modèle de celles réalisées actuellement dans les régions.

- elle admet devoir mieux prendre en compte la charge de travail des services réalisant de l'action économique (PAE, PGP), mais peine à expliquer concrètement comment elle va procéder, sauf à instaurer des indicateurs de performance (ce que souhaiterait une OS). Pour le reste cela apparaît plus nébuleux.

- pour la partie contrôles, deux programmations importantes pour 2020 : la refonte de RMS et le renforcement de la capacité de programmation des contrôles (via un outil favorisant les échanges).

- la DG promet, une fois le Brexit passé, que d'autres GT consacrés au dédouanement se tiendraient et pourraient se tenir non pas sur une matinée, mais une journée complète.

La délégation **SOLIDAIRES Douanes** était composée par **Caroline CAMMAL-BAILLARGEAT**, **Aldo MAILLOT** et **Renaud GOYATTON**.