



Trois ans après, le GÉCO continue de lézarder !

Contexte : **une DG dans ses petits souliers ?**

Mis en service en septembre 2020 après les revendications du printemps douanier de 2019, le téléservice *Gestion des équipements et des commandes* (GECO) devait être l'arme absolue de l'administration pour résoudre tous les problèmes d'habillement. Enfin ça c'était sur le papier...



Gestion des livraisons : **un (sous)effectif qui se fait tirer la manche !**

En dépit des annonces faites par la Direction Générale (DG) en 2019, le téléservice GECO ne remplit toujours pas, 3 ans après sa mise en service, le cahier des charges établi.

En amont : calendrier de commande restreint

La commande toute l'année n'est toujours pas possible entre :

- le renouvellement des points en début d'année,
- et la fermeture annuelle en août, faute de personnels pour gérer les commandes.

S'il est bien normal que nos collègues du service central de l'habillement (SCH) au sein de L'Ecole nationale des Douanes de La Rochelle (ENDLR) prennent leur vacances, SOLIDAIRES Douanes constate une nouvelle fois que le manque d'effectif dans les services rongés à l'os pèse sur toute la communauté douanière.

Il importe donc de recruter spécifiquement et de manière conséquente sur ce service support essentiel.

En aval : jusqu'à 2 ans de retard !

Le tout sans compter sur des délais de livraison exorbitants. Certains effets mettent plusieurs mois pour ne pas dire plusieurs années pour arriver ! Cette situation est proprement inadmissible !!!

Les retards dans les livraisons sont tels que certains agents continuent de recevoir des effets après leur changement de branche.

C'est une double aberration :

- temporelle car cela oblige à un travail supplémentaire de traitement pour le renvoi de ces effets devenus inutiles ;
- budgétaire car cela représente un coût futile, surtout à l'heure où on se serre la ceinture ailleurs...

Renouvellement de marché : **nouveau linge sale !**

Comme tous les 5 ans, pour les personnels terrestres (« piétons ») de la branche Surveillance, la même pièce de théâtre recommence, telle un vaudeville. Fermeture de GECO, plus de livraison, des stagiaires équipés tant bien que mal avec les stocks restants, bref le cirque !

De la sélection au rabais...

Tout ça pour reprendre toujours le même fournisseur, le moins cher au grand hasard ! Et comme à chaque fois, à l'arrivée des livraisons c'est la (mauvaise) surprise !

Nouveaux modèles, nouvelles coupes, nouvelles tailles... et donc, nouveaux échanges ! Sans compter le changement de couleur et de matière qui donne des tenues dépareillées. Parce qu'évidemment, toujours dans cette optique d'économies de bouts de chandelle, lorsqu'un effet d'uniforme change, on ne le renouvelle pas à tous les personnels concernés comme cela se fait dans d'autres administrations...

... Au non respect des prescriptions !

Dans ces conditions, les mentions réglementaires figurant au Bulletin officiel des Douanes (BOD)¹ sur « *le non panachage des tenues* » deviennent une vaste utopie !

Voire une vaste blague ?

Nous avons alors plutôt envie de rire jaune devant cette duplication historique. Car pour paraphraser un théoricien : « *les grands événements se produisent [...] deux fois : la 1^{ère} fois comme une grande tragédie, la 2^{de} fois comme une farce sordide* »².

1 Source : d) et suivants du II du BOD 1559 du 07/07/2000.

2 Source : Karl Marx, *Le Dix-Huit Brumaire de Louis Bonaparte*.



Dialogue social : la solution sortie du chapeau ?

Depuis le début d'été, suite à notre interpellation, la DG organise un nouveau cycle de discussion pour évoquer les nouveaux effets d'uniforme et les différents changements dans les vestiaires existants... Il est temps, tant jusqu'alors les paroles ont été suivies... de peu d'actes ! En 2019 lors des premiers groupes de travail les agents avaient pourtant été consultés sur leurs besoins, leurs souhaits...

Rejet des effets de manche

4 ans plus tard les changements se font toujours attendre sur le terrain.

La « haute » administration avait promis à l'époque d'écouter « la base » et évoqué le renouvellement du marché pour la mise en place de nouveaux effets.

Le renouvellement a eu lieu mais les attentes sont toujours là. Quasi rien ne change. La haute administration confie la lourde tâche d'établir un cahier des charges.

Même cahier des charges qui sera balayé d'un revers de main une fois les propositions des candidats faites pour ne garder qu'un critère, *le prix* !?

Notre positionnement : être ceinture et bretelles.

SOLIDAIRES Douanes appelle à revenir aux promesses faites aux agents de les consulter avant le renouvellement et la modification du vestiaire. Chose qui n'a pas été respectée jusqu'alors.

SOLIDAIRES Douanes appelle la Direction Générale à revoir sa stratégie globale sur l'habillement :

- Les organisations syndicales ne peuvent pas décider uniquement sur photographie de choses physiques que nos collègues porteront tous les jours pendant des années. Ce serait une ineptie !
- SOLIDAIRES Douanes demande que le marché public oblige le fournisseur à fournir des effets jusqu'à la fin du contrat. Ceci pour éviter les ruptures de stocks telles que l'administration les a connues en 2018 et 2023, où des sessions entières d'agents stagiaires ont été mal, voire pas du tout, équipées. Quelle image !

SOLIDAIRES Douanes appelle à revoir sur le long terme la qualité des effets. Trop d'effets sont de mauvaise qualité obligeant leur changement prématuré, augmentant *de facto* le nombre de commandes à traiter.

SOLIDAIRES Douanes demande à ce que la Direction Générale arrête de s'aligner en permanence sur ce qui se fait ailleurs. La DGDDI a des missions spécifiques, donc des contraintes distinctes et des besoins en équipement individuel propre (cf l'épopée du couteau de service!).



Et les OPCO : moqués par les cols blancs, comme leur 1^{ère} chemise ?!

Depuis des années SOLIDAIRES Douanes agit pour la dotation d'une tenue individuelle pour les personnels des opérations commerciales (OPCO), particulièrement ceux amenés à effectuer certaines missions : contrôle de la fiscalité énergétique, visite des marchandises en fret express, viticulture, etc.

La DGDDI se défile depuis...

SOLIDAIRES s'est battu dans les ex-Comités d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT) en y impulsant directement l'achat d'effets sur crédits CHSCT.

Néanmoins, ces acquisitions périodiques étant un expédient, nous revendiquons la pleine intégration des personnels OPCO dans le dispositif du carnet à points renouvelé.

Mais, près de 4 ans après le mouvement de 2019, quasi rien ne bouge !

... 4 ans, sauf pour le défilé !

Enfin, si ! Depuis 2019, l'administration trouve des ressources pour habiller des agents pour défilé le 14 juillet sur les Champs-Élysées.

Ces mêmes agents que l'on déshabille le 15 juillet au motif de leur statut.

Une hérésie totale !

- Soit ces agents sont dignes de porter la tenue, dans ce cas, ils doivent pouvoir la conserver, et, les autres agents en être dotés.
- Soit ils n'ont pas à la porter, pas même le 14 juillet.

Jusqu'à quand ?

En attendant, sur la ligne, nos collègues patientent toujours. Il est inadmissible qu'en 2023 tous nos collègues des bureaux de contrôle (BC) ne disposent pas :

- d'une tenue uniforme sur tout le territoire national,
- assurant à la fois, leur sécurité et leur identification auprès des acteurs extérieurs.

Il n'est pas tolérable que nos collègues ne soient pas dotés de tenues pour exercer convenablement leur mission sans ruiner leurs effets personnels !



Synthèse : Il est grand temps que la DGDDI relève le gant !

SOLIDAIRES Douanes appelle la directrice générale et notre ministère de tutelle à se donner les moyens de l'ambition affichée et à mettre fin à la doctrine du tout financier. Un vrai projet d'habillement pour toutes les douanières et les douaniers doit être mené.

- Un programme mené au plus près des personnels et de leurs besoins.
- Un programme établi sur le long terme mettant en avant la qualité et l'opérationnel. Un projet dont le seul interlocuteur ne serait pas le monde de la finance.

C'est un enjeu d'amélioration de la qualité de vie au travail (QVT) des agents, de cohérence sur l'ensemble du territoire vis-à-vis de nos interlocuteurs et d'adhésion à notre institution multiséculaire !

Syndicat responsable, nous faisons des propositions. Nous attendons ce même sens des responsabilités chez les autorités.



Annexe n°1 :

**Courrier de SOLIDAIRES Douanes
– d'analyse et de propositions –
adressé à la Direction générale**



Paris, le lundi 9 octobre 2023

Madame Florence PLOYART
Sous-directrice des ressources humaines
et relations sociales
11 rue des deux communes
93558 MONTREUIL

Objet : Habillement dans la branche Surveillance.

Madame la sous-directrice,

Dans le cadre du cycle de réflexion engagé sur l'habillement dans la branche Surveillance (SU), une démarche de consultation de la représentation du personnel est engagée.

Cela est louable car nos remarques sont nombreuses.

D'abord, revenons au fait générateur : la mobilisation des personnels au printemps 2019 dénonçait notamment l'insuffisance de moyens pour l'exercice des missions, aussi bien en matière d'équipements collectifs que d'effets vestimentaires individuels.

Nous partions de loin : la mise en question de la doctrine en matière d'effets vestimentaires était un impensé de l'administration. La mobilisation a permis l'ouverture du présent chantier pluriannuel pour les personnels de la branche SU.

Autre progrès notable - conquis par la lutte - pour l'unicité de la Direction générale des Douanes et Droits indirects (D.G.D.D.I.), le principe d'individualisation des dotations fut étendu à la branche Opérations commerciales (OPCO).

Un nouvel outil a nourri de nombreux espoirs, déçus rapidement. Son appellation même souligne son caractère inabouti : tantôt nommé *Gestion des équipements et des commandes* (GECO), tantôt *Système d'information habillement* (SI habillement).

Les délais de livraisons, longs et aléatoires (jusqu'à 2 ans !), ainsi que les problèmes constatés sur les nouveaux effets ont transformé la déception des personnels en très forte contrariété. Quatre ans après leur mobilisation, l'Administration n'est pas en mesure de leur fournir la base, c'est-à-dire l'équipement de leur quotidien de travail.

Poursuivons sur la méthode : en vue d'un apaisement des tensions, il est annoncé l'ouverture d'un cycle de discussions spécifique. Celui-ci devra avoir une réelle portée et des effets constatables sur le terrain dans les prochains mois. Cela participe de l'attractivité des fonctions. À défaut, la défiance des personnels sera légitimement de mise.

Ainsi, un 1^{er} groupe de travail (GT), renommé *réunion technique* (RT), s'est tenu le mercredi 28 juin dernier.

Des documents de travail ont alors été transmis une semaine en amont aux organisations syndicales (OS). Ceux-ci fort utiles ont néanmoins été assortis de la mention « *confidentiel – ne pas diffuser* ». De fait, ce cadre contraint, conjugué à l'insuffisance du délai de préparation, a empêché une diffusion large de documents et *in fine* une remontée conséquente de remarques sur les différents vestiaires (terrestres, maîtres de chien, montagnards, motocyclistes, marins, aviateurs).

Ce signalement effectué, notre délégation avait néanmoins pu constater le cadre constructif de la réunion, mêlé d'intérêt des services de la Direction générale pour la matière et de déroulement des débats sans heurt particulier.

De fait, cette consultation écrite post réunion, laissant un délai complémentaire de plusieurs mois, participe d'une remontée consolidée de nos diverses observations.

Venons-en donc à nos observations concrètes, classées ci-après par thèmes :

- **Commandes** : après une phase d'audit, *GECO/SI habillement* serait actuellement en refonte. Nous insistons sur la nécessité de rendre cet outil davantage performant par 3 actions :
 - interaction automatique avec le *référentiel utilisateurs services habilitations* (RUSH),
 - possibilité de gérer les demandes en cours et d'accéder à l'état de situation,
 - information par courriel aux personnels du suivi de leur commande.



- Approvisionnement : les problèmes constatés sont la résultante à la fois du sous-effectif au service central de l'habillement (SCH) et de l'espace de stockage insuffisant.
Cette problématique connaît un caractère aigu depuis la suppression-absorption de l'Ecole nationale des Douanes de Rouen (ENDR) lors de sa fusion avec l'Ecole nationale des Douanes de La Rochelle (ENDLR). Afin de retrouver de l'espace au SCH et plus largement à l'ENDLR, deux leviers bâtimentaires existent.
 - Un 1^{er} levier consiste en la recréation *a minima* d'une 3^{ème} école des Douanes, en complément de La Rochelle et Tourcoing. Pour rappel, il y a 6 écoles des Douanes outre-Rhin, réparties sur le territoire de la République fédérale allemande (RFA) : Erfurt, Leipzig, Münster, Plessow, Rostock et Sigmaringen. Sans compter les informaticiens administratifs étudiant à Brühl.
 - Un 2^d levier consiste à constituer en Île-de-France (IdF) un stock tampon des effets les plus usuels. Non pas tant parce que les brigades franciliennes se distinguent par des besoins spécifiques que par l'accessibilité en matière de transport de la région IdF pour les différentes régions du territoire, aussi bien pour la France européenne que pour l'Outre-mer.
Cela peut être créé géographiquement sur un des sites douaniers domaniaux franciliens, ou fonctionnellement à la Direction générale, qui dispose de la surface ? En tout état de cause, nous constatons que ce problème de pure intendance est structurel... et totalement inconnu bien sûr chez nos homologues allemands, une fois de plus.
- Patron des vêtements : d'un marché à l'autre, d'un fabricant à l'autre, d'une année à l'autre, les tailles et les coupes sont différentes.
De fait, les personnels se retrouvent soit avec des vêtements trop petits donc importables, soit avec des vêtements trop larges donc inadaptés. Cette multiplicité de patrons, avec des effets dépareillés, nuit à l'image de l'Administration. Les mesures correctives sont multiples, il faut :
 - permettre un essayage des effets au siège de chaque Direction,
 - avoir un patron identique pour les tailles,
 - ainsi qu'une réelle attention pour les effets féminins, à commencer par le gilet pare-balles (GPB).
- Tenue de cérémonie : il y a une forte difficulté à s'en procurer, ne serait-ce que pour l'acquisition de nouveaux grades d'épaules ou de poitrine après une promotion. Cette dotation relevant du symbole, doit :
 - être dans le vestiaire à l'arrivée de l'agent,
 - renouvelée par période, afin de répondre aux moments solennels professionnels (concours, présentations et cérémonies officielles, etc).
- Carnet à points : celui-ci doit être élargi.
 - Le ceinturon, le sur-ceinturon confort, l'étui pour l'arme, le GPB, la housse du GPB et des gants anti-piqûres doivent y être intégrés.
 - Le bleu de travail doit y être réintégré.
 - Où en est l'ajout des softshells et des ubas ?
 - Pour le vestiaire montagne, il importe de lever la restriction géographique. Ce vestiaire qui a fait ses preuves doit être accessible à toutes les unités.
 - Idem pour les unités garde-côtes ultra-marines, celles-ci doivent avoir accès au carnet habillement.
- T-shirt : Il faut y intégrer un flocage Douanes afin qu'ils puissent être portés sans rien au-dessus en période de hautes températures.
- En lien il faut fournir un bandeau d'identification Douanes pour la mise sur le GPB.
- Treillis piéton : les nouveaux pantalons sont particulièrement mal taillés (trop moulants) et dans une matière source de démangeaisons. Par ailleurs, il y a de forts doutes sur la durée de vie du textile. Une dotation en 100% coton est nécessaire.
- Casquette : de même le tissu non respirant est inadapté au port l'été, là encore une dotation en 100% coton est nécessaire.
- Motocyclistes : rien à observer ici sur les effets, le travail administratif ayant été, nous tenons à le signaler, depuis 4 ans plutôt au rendez-vous. Lors des ateliers internes, les référents motards ont pu tester de nombreuses tenues, tandis que les rédacteurs aux bureaux Fin2 et Rés2, disponibles et investis, ont pris en compte les remarques formulées. Il y a toujours des compromis, mais dans l'ensemble le vestiaire rencontre des progrès notables.
Seul regret, le sous-effectif au bureau Fin2 qui retarde le processus.



- Maîtres de chiens : les personnels font plusieurs remarques.
 - Matériellement, il est regrettable qu'il n'y ait toujours pas de veste antistatique dans laquelle les poils ne se fixent pas.
 - Toujours matériellement, la combinaison doit bénéficier de l'ajout d'une poche afin d'y loger le jouet du chien.
En sus, nos collègues femmes font remonter l'insuffisante praticité de la combinaison, sur ce dernier point l'ajout d'un zip au niveau de l'intérieur des jambes constituerait une nette amélioration.
 - Doctrinairement, le total du nombre de points alloué, insuffisant, doit être augmenté.
- Aviateurs : les personnels demandent unanimement une mesure matérielle : les chaussures de vol sont à revoir complètement, car pas adaptées.
De surcroît doctrinairement, il doit y avoir la possibilité de porter le bermuda en vol.
- Marins : les personnels demandent essentiellement trois mesures :
 - une veste de quart chaude et légère, comme ce qui se fait pour la voile ;
 - la possibilité de contrôler en bermuda, assorti d'une révision de ce dernier car inadapté : il lui faut des poches ;
 - une combinaison de travail de type Marine nationale, pour le quotidien et éventuellement les contrôles. Là aussi la combinaison devra intégrer un zip au niveau de l'intérieur des jambes pour nos collègues femmes.
- Chaussettes : nous concluons sur ces effets, invisibles et pourtant essentiels. C'est à cet élément basique qu'on peut juger de la qualité du reste des articles techniques. Or, la qualité est vraiment inadaptée, avec de la maille synthétique, filant en sus rapidement.
 - Qualitativement, il faut donc là-aussi du coton (au moins nettement majoritaire), avec de la maille filée solidement, renforcée au niveau du talon et des orteils.
 - Quantitativement, la dotation en nombre trop limitée amène les collègues à laver quasi quotidiennement leurs chaussettes à la main.
La dotation doit être considérablement augmentée afin d'éviter l'expédient qui consiste aux collègues à procéder par eux-mêmes à l'achat de cet effet sur leurs deniers personnels.

En vous remerciant vivement par avance pour l'attention portée à nos observations et demandes, nous vous prions d'agréer, Madame la sous-directrice, l'expression de notre haute considération.

P/ SOLIDAIRES Douanes
Les co-secrétaires généraux

Yannick DEVERGNAS

Fabien MILIN



Annexe n°2 :

Lexique / Glossaire

Sigle/Abréviation	Signification
BOD	<i>Bulletin officiel des Douanes</i>
DG	<i>Direction générale</i>
DGDDI	<i>Direction générale des Douanes et Droits indirects</i>
DNRFP	<i>Direction nationale du Recrutement et de la Formation professionnelle, composée de 2 écoles : l'ENDLR et l'ENDT</i>
GECO	<i>Applicatif informatique Gestion des équipements et des commandes</i>
ENDLR	<i>Ecole nationale des Douanes de La Rochelle</i>
ENDR	<i>Ecole nationale des Douanes de Rouen, aujourd'hui disparue</i>
ENDT	<i>Ecole nationale des Douanes de Tourcoing</i>
GPB	<i>Gilet pare-balle(s)</i>
OPCO	<i>Branche Opérations commerciales de la DGDDI</i>
SCH	<i>Service central de l'habillement</i>
SU / SURV	<i>Branche Surveillance de la DGDDI</i>

**Habillement / Gestion des équipements
et des commandes (GÉCO)**

**Trois ans après,
le GÉCO continue de lézarder !**



Syndicat SOLIDAIRES Douanes

93 bis rue de Montreuil, boîte 56 – 75011 PARIS

tél : 01 73 73 12 50

site internet : <http://solidaires-douanes.org>

courriel : contact@solidaires-douanes.org

adhésion : solidaires-douanes.org/-adhesion-

Un syndicalisme clair et sincère !