



Groupe de travail 05/009

**Compte-rendu du groupe de travail Conditions d'exercice des missions
du 22 mars 2005**

De l'incident à l'accident !

Aboutissement d'une demande de la CFDT en CTP ministériel, ce groupe de travail, à l'origine, devait être consacré aux accidents de service, il a été réintitulé par la DG : « conditions d'exercice des missions ». Celle-ci inclus ainsi dans le programme, les incidents avec les usagers et les relations douaniers/usagers.

Il s'agit d'un vaste chantier qui s'ouvre, puisque la DG a dressé un grand nombre de manques et défaillances sur ce pan de l'activité douanière.

Un métier à risques avérés !

La CFDT avait demandé de traiter des accidents suite au constat effectué en CTPM, d'un taux particulièrement élevé d'accidents en douane : 35 % du total du MINEFI à mettre en perspective avec les effectifs douaniers ramenés aux effectifs globaux (12% environ).

Certes la spécificité des missions de la branche SU explique en partie ce taux élevé. Et le constat général (DG + OS) est que des progrès peuvent être accomplis.

Cette réunion a consisté essentiellement en une étude et un constat des déficiences en matière de sécurité et de remontées des informations la concernant :

- nombre élevé d'accidents et incidents
- remontées insuffisantes des informations en quantité et qualité
- études et remèdes apportés quasi nuls !
- augmentation croissante des incidents (passage de vive force par exemple)
- diminution paradoxale des chiffres concernant ces faits
- fonctionnement des observatoires locaux de sécurité très mauvais
- non information des CTPL.

Ce constat paradoxal (les incidents augmentent les chiffres baissent...) conduit la DG à travailler sur ces problèmes.

Un travail de longue haleine !

Une série de trois à quatre groupes de travail est ainsi programmée pour essayer de remédier à ces carences, améliorer la sécurité et les rapports avec les usagers.

La CFDT a insisté pour que ce travail de recensement et d'étude soit effectué par consultation et collaboration avec les CHS, sondage auprès des agents sur leur ressenti, formation professionnelle continue ciblée.

Rien de fiable !

Nous ne ferons pas état des chiffres et statistiques fournis puisque tous les présents se sont accordés pour constater leur manque de fiabilité.

En effet, les structures actuelles de suivi et d'analyses des fiches d'incidents (les observatoires régionaux de sécurité) ne sont pas toutes actives, voire pour certaines ont complètement disparu.

L'absence de réactivité sur ces fiches en a diminué l'intérêt (les agents ne les remplissent plus) et a tari la source des données ! Bref, on ne sait pratiquement plus rien de la réalité du terrain !

Cependant deux chiffres paraissent révélateurs et exhaustifs (la DG en est consciente d'ailleurs !) :

- un peu moins de 500 accidents de service en douane sur 1500 au MINEFI
- 30% d'agents sondés à la Rochelle ont déclaré avoir été victimes d'agressions verbales. En service.

Garde à vous...

La DG a également tenu à aborder les problèmes soulevés par le comportement de certains agents vis-à-vis des redevables (méthodes coercitives, voire provocatrices....). Nous avons fait remarquer que les contrôles douaniers étaient de plus en plus difficiles à effectuer dans le cadre d'une société évolutive où certains redevables sont de moins en moins respectueux de nos fonctions et d'autres de plus en plus exigeants sur le respect de leurs droits (ce qui est pour nous une bonne chose).

La CFDT loin de méconnaître les difficultés d'exercice de nos métiers de la surveillance mais aussi des OP/CO (VITI par exemple !), ne saurait cependant cautionner certaines dérives comportementales conduites par un tout petit nombre de « va-t-en guerre » qui ont rejoint notre administration ces dernières années.

Elle considère qu'il est de la responsabilité de l'administration de veiller à maîtriser ces dérives par les moyens qu'elle possède (formation continue, présence et aides de l'encadrement, voire discipline dans les cas extrêmes !). A noter que la CGT est intervenue plusieurs fois dans le même sens.

Le métier de douanier est suffisamment difficile, délicat et dangereux pour ne pas le galvauder par des comportements provocateurs inadmissibles dans une administration faisant partie du ministère des finances. Pour faire respecter l'ordre public il y a d'autres fonctionnaires habilités et payés à cet effet.

...Repos

Pour autant il faut prévenir au maximum incidents et accidents, c'est pourquoi la démarche entreprise peut à nos yeux avoir des effets positifs, encore faut-il y mettre les moyens !

Ainsi, nous avons dénoncé les difficultés récurrentes vécues par les agents de la FP, quand il s'agit pour eux de mettre en œuvre les formations (réduction drastique des budgets par les DR contraints par des DGF de moins en moins suffisantes et la LOLF).

Du nerf de bœuf, au nerf de la guerre !!!

Nous n'avons malheureusement pas entendu grande réponse de la DG sur ce point ce qui nous fait douter de l'avenir !

La suite des festivités !

En fin de réunion la DG a évoqué les sujets qui seront traités lors du groupe de travail suivant (le 7 juin 2005) :

- problèmes de sécurité des contrôles et instructions y afférant ;
- mise en place d'un nouveau système de remontée d'informations par messagerie qui regrouperait les faits en trois catégories :
 - précurseurs : faits mineurs sans grande conséquence sur l'exécution de la mission de contrôle (hostilité, protestations...)
 - incidents : insultes, refus de se soumettre au contrôle, colères...
 - accidents : mise en danger de la sécurité physique des agents et usagers, accidents de la route, de service, refus d'obtempérer, usage de l'arme, attentats...

Ces remontées seront traitées par la réactivation des observatoires régionaux de sécurité et la création d'un observatoire national pour :

- mise en place d'une analyse des faits
- mise en place d'un plan d'action suivant cette analyse.

Paris, le 23 mars 2005