

# SYNDICAT CFTC – DOUANES

Bâtiment Condorcet - Teledoc 322 - 6, rue Louise Weiss  
75703 PARIS Cedex 13  
☎ : 01 57 53 29 21

Courriel: [cftc.douanes@douane.finances.gouv.fr](mailto:cftc.douanes@douane.finances.gouv.fr)



## Les brèves de la CFTC-Douanes - Septembre 2024

### Des chiffres qui se déchiffrent

Il est souvent allégué qu'on fait dire aux chiffres ce qu'on veut. Parfois aussi cela se constate. Pour commencer, tout le monde n'est pas forcément à l'aise avec les chiffres et leur signification, même à Bercy. Passe encore que notre ministre et notre Directeur général, au cours d'une même cérémonie, parlent, l'un de 17000 douaniers, l'autre de 16500. Après tout, ils ne sont pas obligés de se concerter. Bon, ça fait tout de même un différentiel de 500 douaniers très volatils. Une paille.

Mais quand il est question de l'observatoire interne, ce sondage annuel où les personnels expriment leur ressenti sur leur environnement de travail, là ce que les chiffres racontent prend tout son importance. Même si ces résultats sont communiqués au cœur de l'été, lorsqu'il est certain que bon nombre d'agents ne les liront pas, les plus attentifs ne manqueront pas de relever des éléments alarmants.

Pourtant, la petite infographie « officielle » de synthèse qui accompagne les résultats est enthousiaste (voir PJ). Pour la résumer, en douane tout va bien, tout va bien et tout va très bien. Les agents sont majoritairement heureux et fiers de leur administration, l'inquiétude diminue, l'ambiance est bonne, le télétravail réjouit. Les chiffres sont écrits en assez gros pour qu'on se fourre bien ça dans le crâne. Youpi !

Certes, il est tout de même indiqué que seulement 36% des douaniers ont répondu au sondage ; c'est peu, et c'est 188 de moins que l'an passé. **Par hasard, serait-ce parce que les agents s'aperçoivent que, participation ou non à ce type d'enquête, dans tous les cas c'est du temps perdu car rien ne change ?**

Admettons néanmoins que l'avis d'un tiers des douaniers soit représentatif du ressenti de l'ensemble. Il n'en demeure pas moins que, lorsque l'on rentre dans le détail des résultats, certains constats sont accablants. Lorsqu'il est question d'avenir de la DGDDI, de connexion du management au terrain, de reconnaissance et de considération, les drapeaux sont plutôt en berne, et les chiffres plongent. La rémunération trop basse, l'absence de valorisation de

l'engagement, les perspectives de carrière trop faibles sont au cœur du problème. **Les chiffres révélateurs sont ceux-ci : seulement 23% des sondés sont satisfaits de leurs possibilités d'avancement ; seulement 17% estiment que les promotions se font sur la base de critères objectifs. Merci et bravo les LDG !**

Dans les résultats de l'observatoire interne, il n'y a pas que les chiffres, il y a aussi les lettres. En petits caractères, on trouve dans les expressions écrites des agents d'innombrables amertumes, frustrations et déceptions en tout genre. Tout y est dit : le besoin de confiance envers les agents de terrain, la lassitude des procédures chronophages, la nécessaire revalorisation des salaires pour contrer l'appel du privé, le retard et la lourdeur des logiciels, le rejet de la verticalité hiérarchique, la démoralisation liée aux baisses d'effectifs et aux transferts de mission. **« Notre administration est vouée à disparaître »**, énonce un agent. Prophétie auto-réalisatrice ou simple bon sens lucide ? Si les conséquences ne sont pas tirées de la réalité des chiffres, notre observatoire douanier restera toujours un peu perché, voire carrément hors sol.

UN AGENT SATISFAIT,  
C'EST QUELQU'UN DONT ON  
N'ENTEND PAS PARLER...



**CFTC-Douanes : sur un autre ton.**