

EDITION SPECIALE AG DOUANES & ACCISES Présentation du plan de management

Cette semaine, le plan de management de l'AGDA pour les prochaines années a été présenté aux organisations syndicales représentatives.

L'Administrateur général a passé en revue les réalisations des six dernières années et les objectifs pour les prochaines années.

Selon le manager, des progrès ont été réalisés en matière de modernisation du parc automobile et d'équipements ainsi qu'en ce qui concerne l'image de la Douane. Les méthodes de travail ont été harmonisées et l'esprit d'équipe est « positif et motivé ». Voilà pour les bonnes nouvelles !

L'autorité regrette l'abandon de l'Ecole des Douanes et admet qu'un effort sérieux doit être fait en matière de formation. Le management de l'AGDA souhaiterait disposer de plus de formateurs permanents. Ceux-ci sont malheureusement difficiles à trouver. C'est lié à la modification de la réglementation relative aux allocations pour les formateurs, qui a rendu le statut de formateur permanent moins attractif financièrement que celui de formateur occasionnel. La CGSP avait mis en garde à ce sujet à l'époque.

Selon l'autorité, un effort considérable devra être fait dans les années à venir en ce qui concerne les armes, la communication interne et l'ICT.

L'autorité est consciente que la charge de travail est toujours énorme et en croissance.

Ce qui inquiète la CGSP, c'est que pour l'Administrateur général de l'AGDA, le mot-clé pour l'avenir sera : "agility" !

L'« *agility* », ou flexibilité demandée aux agents, découle de l'évolution des métiers de la Douane constatée au cours des six dernières années et à la succession des crises traversées.

L'AGDA se voit confier des tâches supplémentaires et les effectifs n'augmentent pas dans la proportion de cette nouvelle charge de travail. Les autres tâches et les conditions de travail en pâtissent...

Comme nouvelles tâches, on peut citer l'assistance fournie en matière de lutte contre le terrorisme, la crise sanitaire, le Brexit, les sanctions contre la Russie et la lutte contre le trafic de drogue. À l'exception du personnel supplémentaire recruté dans le cadre du Brexit et, très récemment, dans le cadre du plan de lutte contre le trafic de drogue et le projet de scannage à 100 % des conteneurs à risque, l'effectif s'est réduit de près de 10% en 10 ans alors que les volumes d'importation et d'exportation dans les ports augmentaient de 20 % et le commerce en ligne de 50 %. Des tâches supplémentaires devraient être assignées à l'AGDA dans les années à venir : l'évaluation des émissions de CO2 à l'importation a été citée en exemple.

En raison de ces tâches supplémentaires et d'un personnel de plus en plus restreint, de nombreuses tâches ne peuvent plus être exécutées de manière complète et efficace et des choix doivent être faits par le management. Le personnel et les services doivent faire preuve d'une plus grande flexibilité.

La CGSP reçoit depuis longtemps des commentaires à ce sujet de la part du personnel qui se voit souvent confier des tâches supplémentaires.

Les autorités politiques décident des priorités que le management met en œuvre. Actuellement, il s'agit essentiellement de la lutte contre le trafic de drogue et des sanctions contre la Russie. Ces missions supplémentaires sont exercées au détriment des contrôles routiers, du diesel professionnel, des missions de recherches, etc.

Pour la CGSP, plus de travail avec le même nombre d'agents entraîne une charge de travail plus élevée.

De plus, la pyramide des âges du personnel douanier ne se présente pas sous les meilleurs auspices : le remplacement des collègues qui partent à la retraite sera un véritable défi dans les années à venir. Des recrutements spécifiques sont en cours, notamment pour le scanning à 100 % des conteneurs à haut risque et pour le contrôle du commerce en ligne.

L'autorité rencontre des problèmes en matière de recrutement, principalement dans les grandes agglomérations. Là où des profils similaires sont mieux rémunérés dans le secteur privé, peu de candidats se présentent aux examens.

Selon la CGSP, la mise en œuvre du pré-accord sectoriel, avec une augmentation des barèmes salariaux, aurait pu apporter une solution. La CGSP a demandé au management de défendre l'octroi d'une "prime de risque" pour les douaniers qui doivent parfois exercer leurs fonctions dans des conditions dangereuses. Une réflexion devrait être entamée mais aucun engagement n'a été pris.

Quatre axes

L'autorité nous a également présenté les quatre axes sur lesquels le management de l'AGDA souhaite concentrer ses ressources à l'avenir :

1. Préparer l'avenir

- En participant à la mise en place d'une Agence européenne des Douanes d'ici 5 à 10 ans (il a été précisé que cela n'impactera pas le personnel du SPF Finances) ;
- En réformant complètement le cadre législatif (nouvelle réglementation douanière) ;
- En mettant en place une certification des processus.

La CGSP veillera à ce que les droits du personnel soient respectés.

2. Améliorer les conditions de travail au quotidien

- En introduisant "MyCustoms", une application unique pour l'introduction et le suivi des dossiers (limiter les encodages de données) ;
- En motivant davantage le personnel ;
- En améliorant la formation du personnel.

Pour la CGSP, il ne suffit pas d'introduire "MyCustoms" pour améliorer les conditions de travail sur le terrain. De plus, le personnel est déjà très motivé et a suffisamment fait preuve de résilience. Le management a reconnu que c'est surtout la motivation du personnel qui permet d'assurer le bon fonctionnement de l'AGDA dans les conditions difficiles actuelles. La CGSP regrette l'absence de plan d'action précis pour les formations et l'infrastructure. La CGSP en a réclamé un à brève échéance (trop de doléances régulières).

3. Soutenir le commerce

- Par une meilleure communication avec les partenaires extérieurs, notamment au niveau du suivi des flux de marchandises ;
- Par le déploiement de l'ICT, grâce à laquelle, selon le management, beaucoup de tâches matérielles pourront être automatisées.

4. Lutte contre la fraude

Les efforts seront poursuivis et, en particulier, le projet de scannage à 100% des conteneurs à risque.

Transversal

Sur le plan transversal, l'autorité souhaite adopter une approche plus structurée de la communication tant interne qu'externe. Un "panel" sera mis en place pour mieux connaître les besoins et les attentes du personnel afin de mettre davantage l'accent sur la "gestion du changement". Des 'roadshows' seront organisés à cet effet.

La CGSP en prend note mais est très claire : ces projets ne peuvent et ne doivent pas remplacer la concertation syndicale !!!

Scanner à 100 % des conteneurs à risque au port d'Anvers

Le management doit actuellement donner la priorité, sous la pression politique, à la lutte contre le trafic de drogue. Il s'agit donc d'un problème social majeur. A cette fin, l'AGDA a reçu un budget supplémentaire de 70 millions d'euros. Ce budget servira à développer l'analyse des risques, à acheter 5 nouveaux scanners fixes pour les terminaux du port d'Anvers et à recruter 108 douaniers supplémentaires. Ce plan sera exécuté par phases. Les premiers scanners devraient être livrés d'ici la fin de l'année et les cinq scanners devraient être opérationnels pour juin 2024. D'ici là, le processus de recrutement devrait être achevé, ce qui, selon la CGSP, constituera un véritable défi.

Entre 2024 et 2026, l'autorité prévoit d'installer cinq scanners dans des terminaux.

D'ici 2027, 14 autres scanners devraient être installés dans les terminaux et le "nez électronique" devrait être développé en même temps qu'un logiciel d'intelligence artificielle, afin d'être plus précis et efficace dans la sélection des conteneurs à contrôler.

L'objectif final est de rendre le port d'Anvers totalement infranchissables pour le trafic de drogue. Ce n'est qu'à ce moment-là que l'AGDA se concentrera davantage sur les autres portes d'entrée : Liège, Zaventem, Zeebrugge et Gand.

Management de crise

La CGSP se réjouit des investissements dans l'AGDA mais souligne que les investissements dans la lutte contre le trafic de drogue ne doivent pas se faire au détriment du fonctionnement d'autres services, qui doivent également accomplir des tâches importantes d'un point de vue social.

Une vision globale doit être développée pour être en mesure de remplir à nouveau toutes les tâches du département de manière permanente.

Les ressources rares sont affectées aux priorités fixées par les autorités politiques. Toutes les tâches ne peuvent plus être exécutées, les ressources et les personnes sont déplacées en fonction de ces priorités : on ne parle plus de management mais de management de crise !

La CGSP demande donc au management de l'AGDA de dénoncer le manque de moyens et de personnel auprès des responsables politiques et des citoyens, en attirant leur attention sur le fait que l'AGDA ne puisse plus accomplir toutes ses tâches peut avoir un impact extrêmement négatif à long terme.

**Restons mobilisés
camarades et
ne lâchons rien !**

**Ensemble, on est plus
forts !**

D'autres questions ?

Contactez l'équipe Finances

de la CGSP AMiO Finances

finances.AMiO@cgspacod.be

LA CGSP A VOS CÔTES

PERMANENCES CGSP AMiO FINANCES

La CGSP organise des permanences dans les bureaux du SPF Finances mais aussi dans les bâtiments de la CGSP.



CONTACTS

Courriel : finances.AMIO@cgsp.be

Sites : WALLONIE <https://cgsp-irw-finance.be> - BRUXELLES <https://amio-bru.be/menu9>

RESPONSABLES RÉGIONAUX

IRB

Olivier VAN GOMPEN - GSM 0477 35 79 69 – E-mail : van_gompen@hotmail.com

IRW

* CENTRE

Patrick BACKES - GSM : 0471/25 12 22 – E-mail : patrick.backes@minfin.fed.be

* CHARLEROI

Claire EVERAERT - GSM : 0497/15 35 49 – E-mail : claire.everaert@minfin.fed.be

* HAINAUT OCCIDENTAL

Pierre WATTIER - GSM : 0493/71 88 77 - E-mail : pierre.wattier@minfin.fed.be

* HUY

Patrick MASSIAS - GSM : 0494/24 99 56 - E-mail : patrick.massias@minfin.fed.be

* LIEGE

Agnès PIEYNS - GSM : 0496/03 31 35 - E-mail : agnes.pieyns@cgspacod.be

* LUXEMBOURG

Laurence MAZZOCCO - GSM : 0495/28 93 69 - E-mail : laurence.mazzocco@minfin.fed.be

* MONS

Olivier HORMAN - GSM : 0474/99 43 27 - E-mail : olivier.horman@minfin.fed.be

* NAMUR

Christian DEFAUX - GSM : 0471/26 43 06 - E-mail : christian.defaux@minfin.fed.be

* VERVIERS

Adil MIZAR - GSM : 0496/76 11 97 - E-mail : adil.mizar@minfin.fed.be

* WELKENRAEDT

Frédéric GUIOT - GSM : 0475/37 87 5 E-mail : frederic.guiot@minfin.fed.be



N'oubliez pas, pour vos envois de courriels, la mention « SYND » en objet.

Traitement de vos données personnelles

Déclaration de confidentialité consultable sur

<https://www.cgsp.be/politique-de-confidentialite/>

Adresse où écrire si vous ne consentez plus à l'utilisation de vos données : C G S P A l'attention du Président - Place Fontainas 9-11 1000 Bruxelles Ou info@cgsp.be.