



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

*Liberté
Égalité
Fraternité*



ÉDITORIAL



Le bilan social constitue le document de référence pour rendre compte de la richesse de nos ressources humaines en douane. À ce titre, il permet de mesurer, dans toutes leurs dimensions, qui sont les femmes et les hommes au service de la direction générale des douanes et droits indirects, de décrire les formations utiles au développement de leurs compétences ou à l'évolution de leurs parcours professionnels, de rappeler leur cadre de travail et il permet également de faire un point complet sur les indicateurs relatifs aux relations sociales.

Chaque jour, à travers la pluralité des missions qui lui sont confiées, la douane relève de nombreux défis. Ainsi 2019 fut une année particulièrement riche avec la création de la direction nationale des garde-côtes des douanes (DNGCD) - aux fins d'améliorer la gouvernance du dispositif opérationnel maritime et aérien de la douane - et la transformation du service national de douane judiciaire en service d'enquêtes judiciaires des finances (SEJF) pour lutter contre la délinquance douanière, fiscale et financière.

2019 a également été marquée par un fait majeur pour toute la fonction publique sur le plan des ressources humaines : la loi de transformation de la fonction publique (LTFP) et l'engagement de travaux permettant sa déclinaison en douane. D'autres événements ont rythmé l'année, notamment la mise en œuvre d'élections professionnelles partielles, la dématérialisation des bulletins de paye, l'élaboration d'un plan d'action relatif à l'égalité professionnelle, ou encore la signature et la mise en place des mesures indemnitaires du protocole d'accord de négociations en faveur des personnels de la DGDDI.

Au travers des différents thèmes développés, le bilan social nous rapproche et donne l'occasion d'analyser nos forces et nos faiblesses. Synthèse de la vie de notre direction, ce gros travail réalisé par les équipes de la direction générale permet de mesurer chaque année nos progrès et notre volonté d'amélioration constante en matière sociale et de qualité de vie au travail.

Je vous souhaite à toutes et à tous une très bonne lecture !

Isabelle Braun-Lemaire

Directrice générale des douanes et droits indirects

SOMMAIRE

Éditorial	3
Les faits marquants des ressources humaines (RH)	6

1 LE PERSONNEL **8**

1.1	Les effectifs	9
1.2	La structure démographique	14
1.3	Les cadres supérieurs et dirigeants	16
1.4	La carrière et la rémunération	17
1.5	Le recrutement spécifique de personnes en situation de handicap	21
1.6	Les contractuels	22
1.7	L'apprentissage	23

2 LES MOUVEMENTS DE PERSONNEL **25**

2.1	Les recrutements	26
2.2	Les départs	27
2.3	La mobilité	31

3 LA FORMATION **35**

3.1	Les données générales	36
3.2	La formation statutaire	38
3.3	La formation continue (formation de perfectionnement)	39
3.4	Les préparations aux concours et examens professionnels	41
3.5	Les autres dispositifs	42
3.6	La formation à distance ou e-formation	44
3.7	Les agents n'ayant bénéficié d'aucune formation de perfectionnement	45
3.8	Les dépenses de formation	46

4 LES CONDITIONS DE TRAVAIL 48

4.1	La durée et l'organisation du travail	49
4.2	Les risques professionnels : les accidents de service, de mission et de trajet	51
4.3	Les maladies professionnelles	54
4.4	Les congés liés à la santé	54
4.5	Les autres congés	56
4.6	La santé, la sécurité et le bien-être au travail	57

5 LA DÉONTOLOGIE & LA DISCIPLINE 63

5.1	La déontologie	64
5.2	La discipline	65

6 LE DIALOGUE SOCIAL 68

6.1	La concertation sociale en 2019	69
6.2	Les mouvements sociaux	73
6.3	Les suites de l'accord majoritaire du 2 mars 2015	74
6.4	Les suites de l'accord majoritaire du 17 mai 2019	74

7 L'ACTION SOCIALE 76

7.1	La politique d'action sociale des ministères économique et financier	77
7.2	Les spécificités de l'action sociale douanière	82
	Le glossaire*	89

* Le glossaire liste notamment les termes complétés d'un astérisque*, en précisant leur définition.

LES FAITS MARQUANTS RH

EN 2019

Sur l'année

Création de la **direction nationale des garde-côtes des douanes** (DNGCD) et du **service d'enquêtes judiciaires des finances** (SEJF). Parution de la loi de la transformation de fonction publique, avec ses lignes directrices de gestion. Nomination d'Isabelle Braun-Lemaire à la tête de la direction générale des douanes et droits indirects.

Janvier

Revalorisation au 1er janvier, du montant brut par catégorie de l'indemnité par jour épargné sur le **Compte Epargne Temps** (CET) : 135 € cat. A / 90 € cat. B / 75 € cat. C

Quatre médailles d'or en escrime et ski remportées par l'équipe de France douane à différents événements sportifs mondiaux

Février

Décret n°2019-94 du 12 février 2019 portant création d'un SCN dénommé « **Direction nationale garde-côtes des douanes (DNGCD*)** »

Mars

Séminaire des pôles RH, les 28 et 29 mars

Avril

Fin du bulletin de paie papier pour les agents titulaires de la DGDDI. L'accès se fait uniquement de manière dématérialisée via l'**ENSAP** (<https://ensap.gouv.fr>)

Lancement d'un cycle de plus de **20 ateliers GPEC** (jusqu'en septembre) sur cinq fonctions principales exercées par les cadres, aux fins d'élaborer des fiches emplois.

Mai

Cérémonie de commémoration du 8 mai 1945, au cours de laquelle, **4 récipiendaires se sont vu remettre des décorations**

Décret n°2019-460 du 16-05-2019 portant création d'un SCN dénommé « **service d'enquêtes judiciaires des finances (SEJF)** »

Signature d'un **Protocole d'accord** sur les mesures d'accompagnement des réformes en douane, notamment dans la mise en œuvre du Brexit

Juin

Ouverture des **bulletins dématérialisés sur l'ENSAP pour les contractuels**

1^{ère} Semaine de la **Qualité de vie au travail** à la direction générale du 17 au 21 juin

Séminaire des référents Sirius à Montreuil-sous-Bois les 19 et 20 juin

LES FAITS MARQUANTS RH EN 2019

Juillet

Création au 1er juillet, de la nouvelle **direction nationale des garde-côtes des douanes** (DNGCD) et transformation du service national de douane judiciaire (SNDJ) en **service d'enquêtes judiciaires des finances** (SEJF) pour lutter contre la grande délinquance douanière, fiscale et financière

1^{er} séminaire de la sous-direction des ressources humaines à l'IGPDE

Participation de la douane au **défilé du 14 Juillet** à Paris

Médailles d'or de Yannick Borel en équipe aux championnats du monde d'escrime de Budapest

Août

Parution au journal officiel, le 6 août, de la loi n°2019-828 du 6 août 2019 de **transformation de la fonction publique**

Participation de la douane à la « **Journée des ambassadeurs** » organisée par le ministère des Affaires Etrangères (MEAE)

Décret du 28 août portant nomination de la directrice générale des douanes et droits indirects, **Isabelle Braun-Lemaire**

Septembre

Participation de la douane aux **jours européens du patrimoine**, les 21 et 22 septembre

Séminaire des pôles RH co-organisé par la DI Île-de-France et la mission outils et méthodes RH de la sous-direction des ressources humaines et des relations sociales, les 26 et 27

Octobre

1^{er} **groupe de travail** présentant les dispositions de la loi de transformation de la fonction publique avec ses **lignes directrices de gestions** à définir

Nouvelle version du **portail douane.gouv.fr** utilisant la technologie responsive web design (site web adaptatif)

Réseau des référents managériaux enrichi de **neuf nouveaux membres**, après une formation du 14 au 17 octobre 2019 à la direction générale

Novembre

Mise en œuvre des mesures indemnitaires dans le cadre du protocole d'accord de négociations en faveur des personnels de la DGDDI liées au BREXIT

Elections professionnelles partielles, du 18 au 21 novembre, nécessaires par la création de la DNGCD et du SEJF au 1er juillet 2019 (deux nouveaux services à compétence nationale)

Séminaire des CSRH à Bordeaux les 26 et 27 novembre

Séminaire des conseillers et assistants de prévention du 25 au 27 novembre

Décembre

Journée de la laïcité en douane, le 9 décembre

Séminaire d'accueil des nouveaux psychologues, les 9 et 10 décembre

60 ans de l'inspection des services douaniers



LE PERSONNEL

1.1 Les effectifs

- 1.1.1 La répartition des effectifs par catégorie et par type de service
- 1.1.2 La répartition géographique des effectifs
- 1.1.3 La répartition des effectifs par branche d'activité
- 1.1.4 Les effectifs de spécialistes
- 1.1.5 Les agents Paris-spécial*

1.2 La structure démographique

1.3 Les cadres supérieurs et dirigeants

- 1.3.1 La répartition des effectifs par fonction
- 1.3.2 L'accèsion des femmes aux emplois de direction

1.4 Les promotions

- 1.4.1 Les promotions de corps
- 1.4.2 Les avancements de grade
- 1.4.3 La rémunération en douane en 2019
- 1.4.4 La reconnaissance des acquis de l'expérience (RAEP*)
- 1.4.5 La composition et la formation des jurys de concours et examens professionnels

1.5 Les bénéficiaires de l'obligation d'emploi en faveur des personnes handicapées

- 1.5.1 L'évolution du taux d'emploi légal
- 1.5.2 Les bénéficiaires de l'obligation d'emploi
- 1.5.3 Formation des managers et des correspondants sociaux/ handicap

1.6 Les contractuels

- 1.6.1 Les contractuels sur emplois permanents
- 1.6.2 Les contractuels recrutés pour des besoins temporaires

1.7 L'apprentissage

- 1.7.1 Rappel du cadre réglementaire
- 1.7.2 Les volumes cibles
- 1.7.3 Situation au 31 décembre 2015

1.1. Les effectifs



Depuis 2016, le **plafond autorisé d'emplois (PAE*) à la douane progresse** avec +306 ETPT en 2019. Les effectifs physiques suivent cette hausse, commencée en 2016 et 2017 avec la politique de recrutement dans le cadre du plan de lutte anti-terrorisme (PLAT*), puis depuis deux ans, dans le cadre du BREXIT*.

Évolution des effectifs (ETPT ^{1*})	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Plafond d'emploi autorisé (PAE*)	16 870	16 662	16 396	16 473	16 759	17 045	17 351
Taux d'évolution	- 1,13 %	- 1,23 %	- 1,60 %	+ 0,47 %	+ 1,71 %	+ 1,71 %	+ 1,80 %
Effectifs physiques	17 057	16 702	16 497	16 821	17 004	17 231	17 398
Taux d'évolution	- 0,59 %	- 2,08 %	- 1,23 %	+ 1,97 %	+ 1,09 %	+ 1,33 %	+ 0,97 %

En 2019, les **âges moyen et médian des catégories C ont baissé respectivement** de près de 4 mois et 5 mois par rapport à l'année précédente. Pour les catégories B, l'âge moyen est relativement stable et l'âge médian s'accroît d'un trimestre. Compte tenu de l'augmentation de l'âge des catégories A+ et A, l'âge moyen global et l'âge médian global des effectifs douaniers restent quasiment stables par rapport à 2018, respectivement à 45 ans, 8 mois et 46 ans, 8 mois.

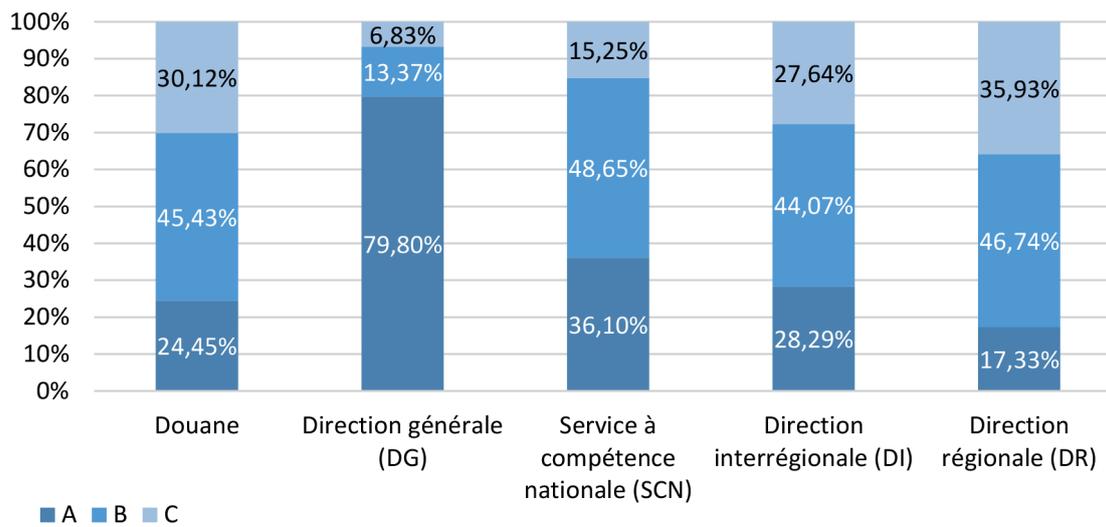
La moyenne d'âge des agents en surveillance (SURV*) est de 43 ans et 2 mois tandis que celle des agents dans le branche administration générale - opérations commerciales (AG/OP-CO*) est de 47 ans et 11 mois, soit 4 ans et 9 mois de différence.

Effectifs physiques	A+*			A			B			C			Global		
	F	H	Total	F	H	Total	F	H	Total	F	H	Total	F	H	Total
AG/CO	42	123	165	1630	1867	3497	1892	1800	3694	1056	647	1703	4620	4439	9059
SU	-	-	-	127	465	592	1015	3194	4209	946	2592	3538	2088	6251	8339
Titulaires (dont stagiaires)	42	123	165	1757	2332	4089	2907	4996	7903	2002	3239	5241	6708	10 690	17 398
Âge moyen	54 a 7 m	57 a 2 m	56 a 6 m	45 a 5 m	48 a 2 m	47 a	46 a 11 m	46 a 3 m	46 a 6 m	43 a 11 m	42 a 4 m	42 11 m	45 ans 8 m	45 ans 7 m	45 ans 8 m
Âge médian	55 a 5 m	56 a 8 m	56 a 4 m	44 a 11 m	48 a 6 m	47 a 2 m	47 a 3 m	46 a	46 a 5 m	50 a	45 a 9 m	46 11 m	46 ans 10 m	46 ans 7 m	46 ans 8 mois

En 2019, le **taux de rotation de la douane est de 5,07%** : les effectifs au 31/12/2018 était de 17 231 agents (6 549 femmes et 10 682 hommes). Sur l'année 2019, il y a eu **795 départs** (296 femmes et 499 hommes) et 962 arrivées (455 femmes et 507 hommes) pour atteindre 17 398 douanier au 31/12/2019 (6 708 femmes et 10 690 hommes). **Particularité de l'année 2019**, au global par rapport à 2018, le renforcement de l'effectif de la douane est essentiellement féminin.

¹ Somme du nombre d'arrivées et de départs d'agents au cours de l'année, divisé par 2, rapporté à l'effectif moyen de l'année (définition selon l'arrêté du 22 décembre 2017 fixant la liste des indicateurs contenus dans le bilan social).

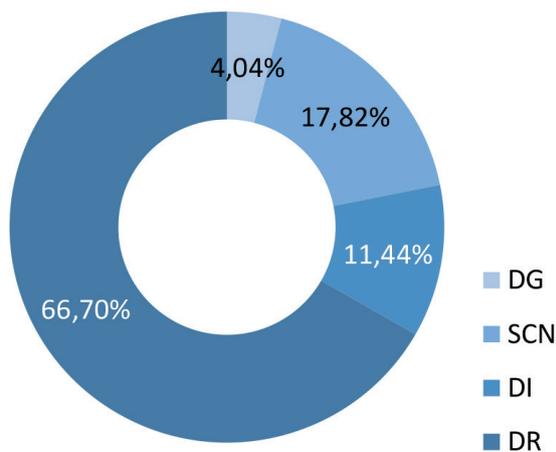
1.1.1. La répartition des effectifs par catégorie et par type de service



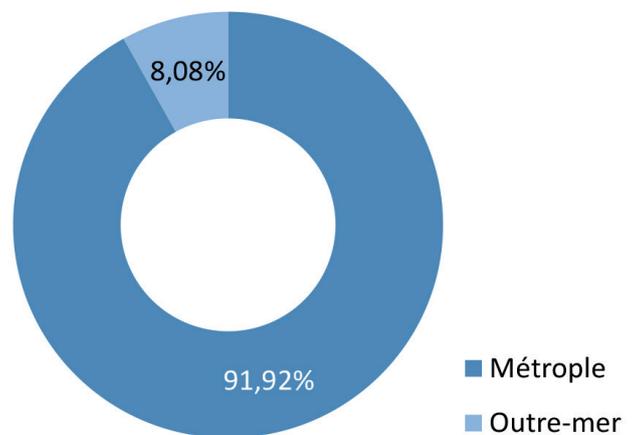
Graphique 1 : répartition des effectifs par catégorie

Les personnels de catégorie B restent majoritaires à 45,43 % des effectifs totaux (cf. graphique 1). Cette proportion se retrouve au niveau des services à compétence nationale, des directions interrégionales et des directions régionales. Parallèlement, en direction régionale, la part des agents de catégorie C augmente pour atteindre 35,93% et à la direction générale près de 8 agents sur 10 sont de catégorie A (79,80 %).

Historiquement, la majorité des effectifs douaniers est positionnée en services déconcentrés (78,14 %) et en métropole (91,92 %) (cf. graphiques 2 et 3). Avec notamment la création de la Direction Nationale des Garde-Côtes des douanes (DNGCD) au 1er juillet 2019, les effectifs dans les directions régionales, bien que toujours majoritaires aux deux tiers, ont diminué au profit des directions interrégionales et des services à compétence nationale.

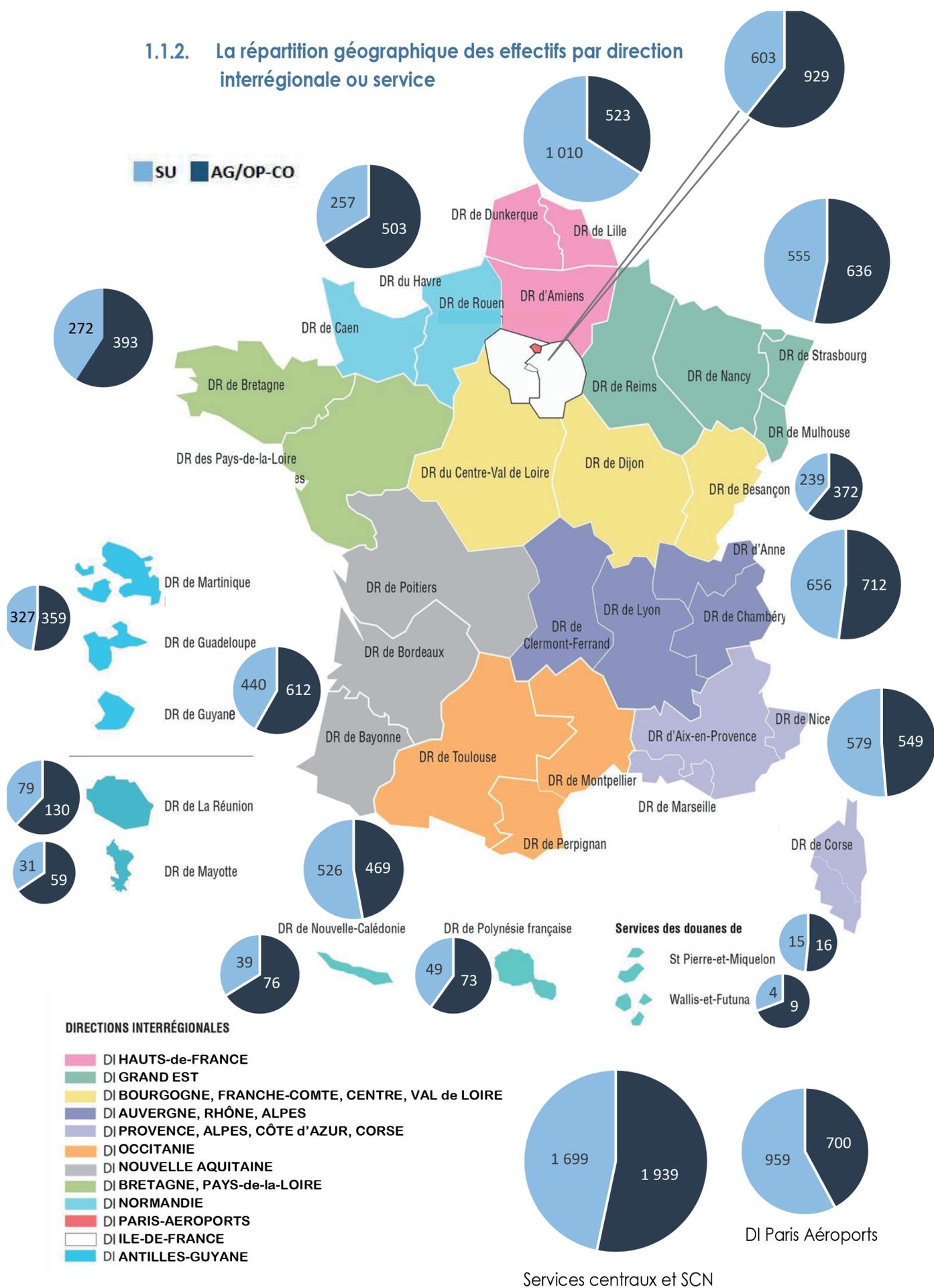


Graphique 2 : répartition des effectifs par service



Graphique 3 : répartition des effectifs entre la métropole et l'outre-mer

1.1.2. La répartition géographique des effectifs par direction interrégionale ou service

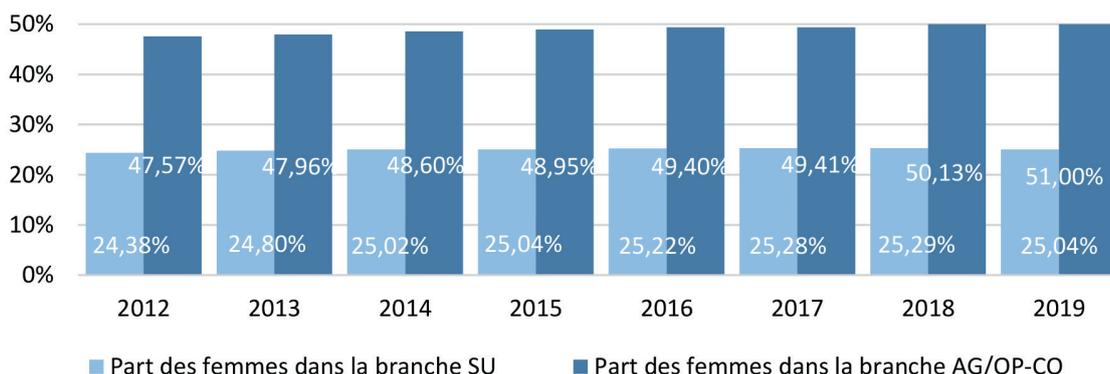
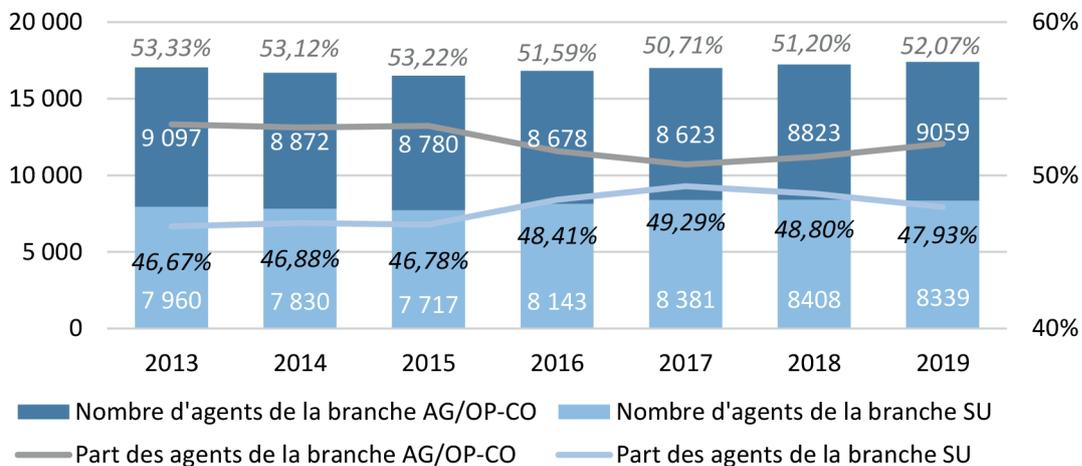


Surveillance
47,93 %
 des effectifs dont
25,04 %
 de femmes

1.1.3. La répartition des effectifs par branche d'activité

Historiquement, les effectifs de la branche AG/OP-CO ont toujours été supérieurs à ceux de la branche SURV. Ainsi, en 2019, les agents se répartissent à 52,07 % / 47,93 % respectivement entre les branches AG/OP-CO et SURV (cf. graphique 4).

Graphique 4 : répartition des effectifs par branche d'activité (en nombre d'agents et en pourcentage)



Graphique 5 : part des femmes dans chacune des branches d'activité de la douane

Au globale, **le taux de féminisation en douane augmente**, d'année en année, pour atteindre 38,56 % en 2019 (38 % en 2018). Cette augmentation se constate directement dans la branche AG/OP-CO depuis 2012, et de façon moindre dans la branche surveillance où **la part des femmes reste toujours moitié moins importante** (25,04 %) que dans la branche administration générale – opérations commerciales (51 %) (cf. graphique 5).

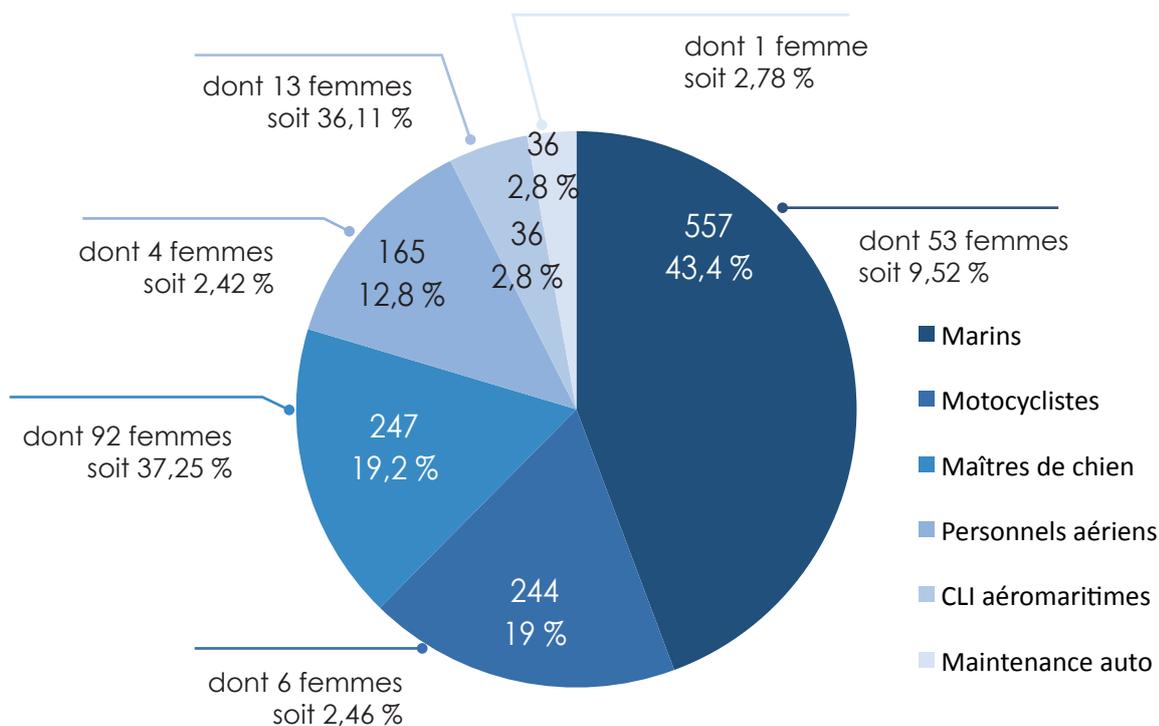
1.1.4. Les effectifs de spécialistes

Parmi les effectifs de la branche SURV de la douane, certains agents exercent des fonctions dites de « spécialistes » justifiées par des compétences et des qualifications spécifiques. En 2019, la douane comptabilise **1 285 agents spécialistes**, soit 15,41 % des effectifs de la branche. Ces douaniers spécialistes sont répartis dans six familles d'activités (cf. graphique 6) :

- Marins
- Motocyclistes
- Opérateur radios
- Maîtres de chien
- Personnels aériens
- Maintenance automobile



Les marins restent l'effectif le plus important en représentant 43,35 % des spécialistes (44,55 % en 2018).



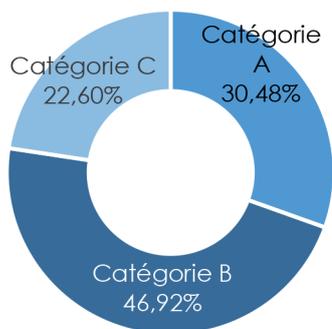
Graphique 6 : répartition des effectifs de spécialistes par spécialité et part des femmes dans chaque spécialité

1.1.5. Les agents Paris-spécial*

Répartition par branche et catégorie	A			B			C			GLOBAL		
	F	H	Total	F	H	Total	F	H	Total	F	H	Total
Surveillance	2	4	6	12	35	47	10	30	40	24	69	93
Administration générale - Opérations commerciales	42	41	83	32	58	90	11	15	26	85	114	199

En 2019, la douane dispose de **292 agents mobiles dits « Paris-spécial »** affectés pour des missions de renfort sur des postes temporairement vacants, soit 15 de plus qu'en 2018.

La part des « Paris-spécial » dans la branche AG/OP-CO est en diminution à 68,15 % (72,56 % en 2018).



La part des femmes chez les « Paris-spécial » continue d'augmenter pour atteindre 37,33 % (37,18 % en 2018).

Ce chiffre cache une disparité entre les deux branches : 42,71 % des agents mobiles de la branche AG/OP-CO sont des femmes pour seulement 25,81 % dans la branche SURV. Toutes branches confondues, la répartition par catégorie des « Paris-spécial » reste inchangée : près de la moitié des agents « Paris-spécial » sont de catégorie B et environ un tiers de catégorie A (30,48%).

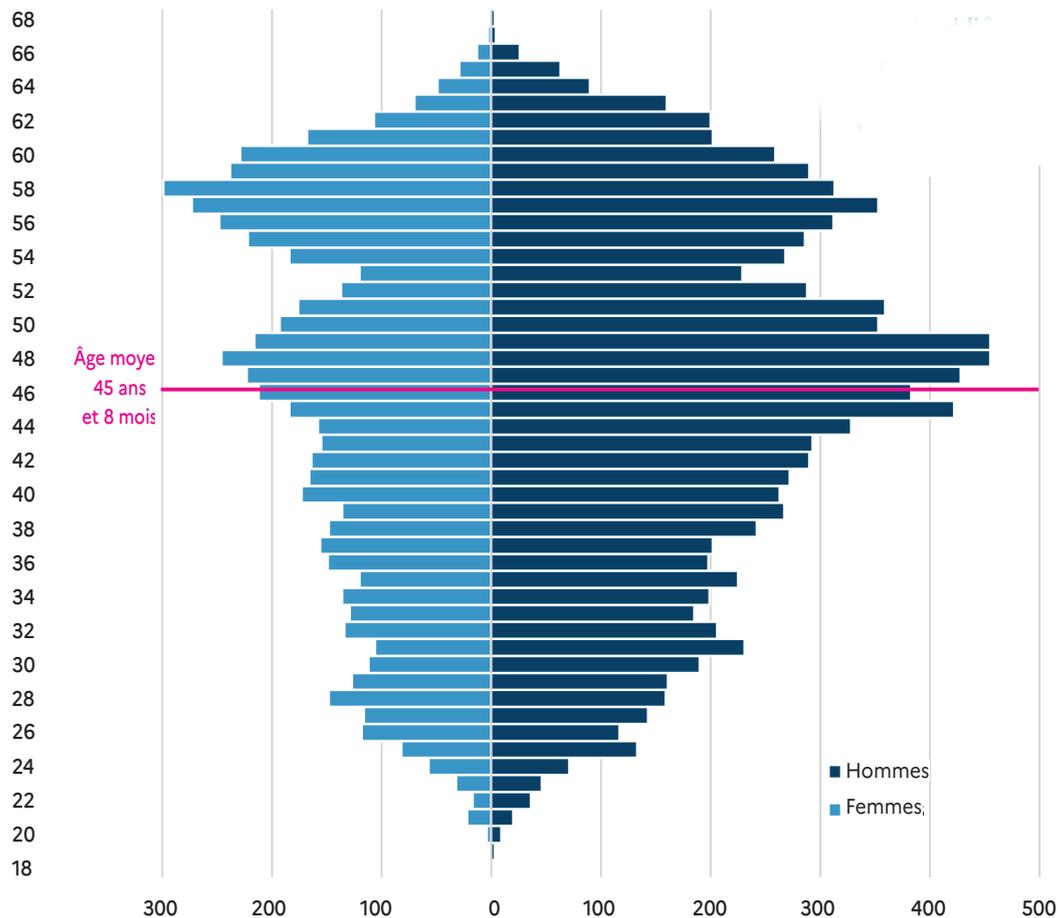
Graphique 7 : répartition catégorielle des effectifs Paris-spécial

1.2. La structure démographique

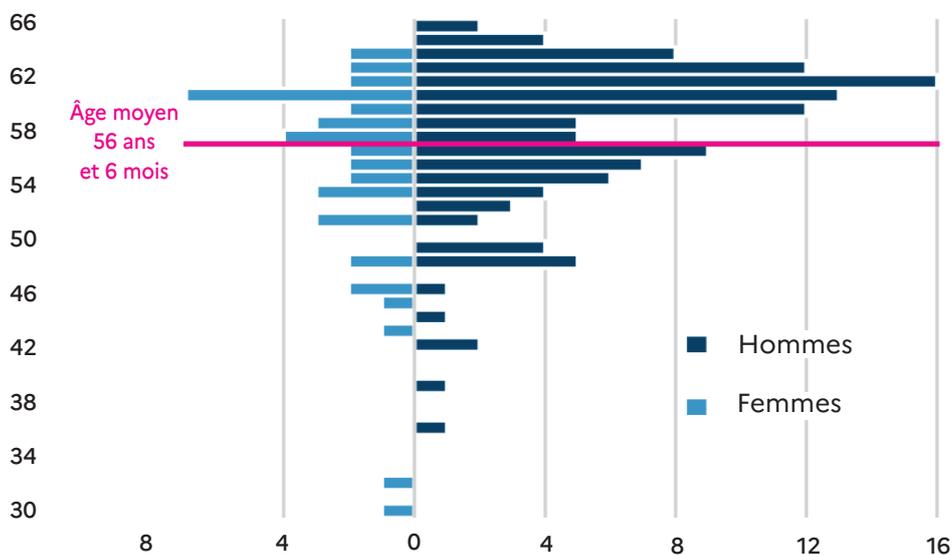
D'année en année, la pyramide des âges global des douanes évolue peu.

En 2019, on retrouve les deux pics de population qui se décalent d'année en année : respectivement aux alentours des 48 ans et 58 ans, entrecoupés d'un décrochage de la population, pour les deux sexes, pour la tranche d'âge de 51-53 ans.

Une population majoritairement masculine, dont l'âge moyen baisse



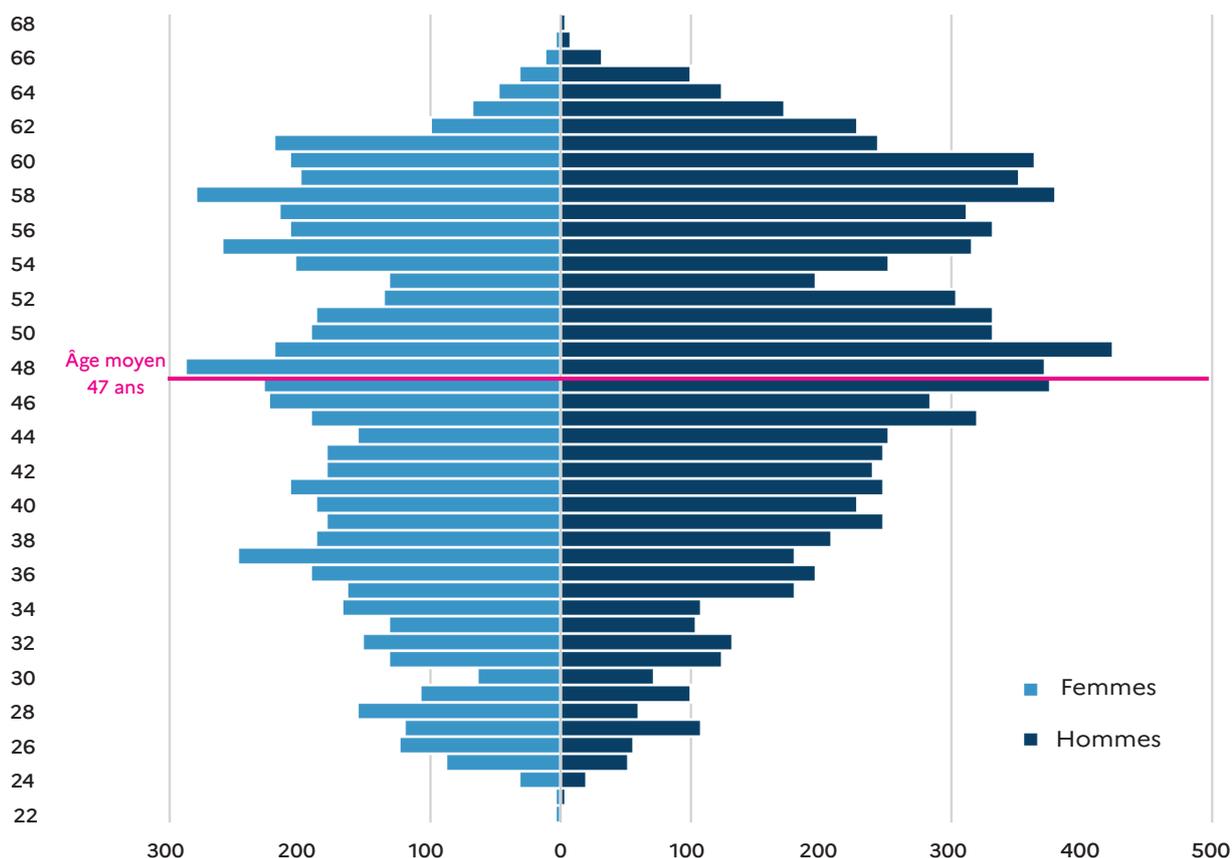
Graphique 8: structure démographique globale



Graphique 9 : Structure démographique de la catégorie A+

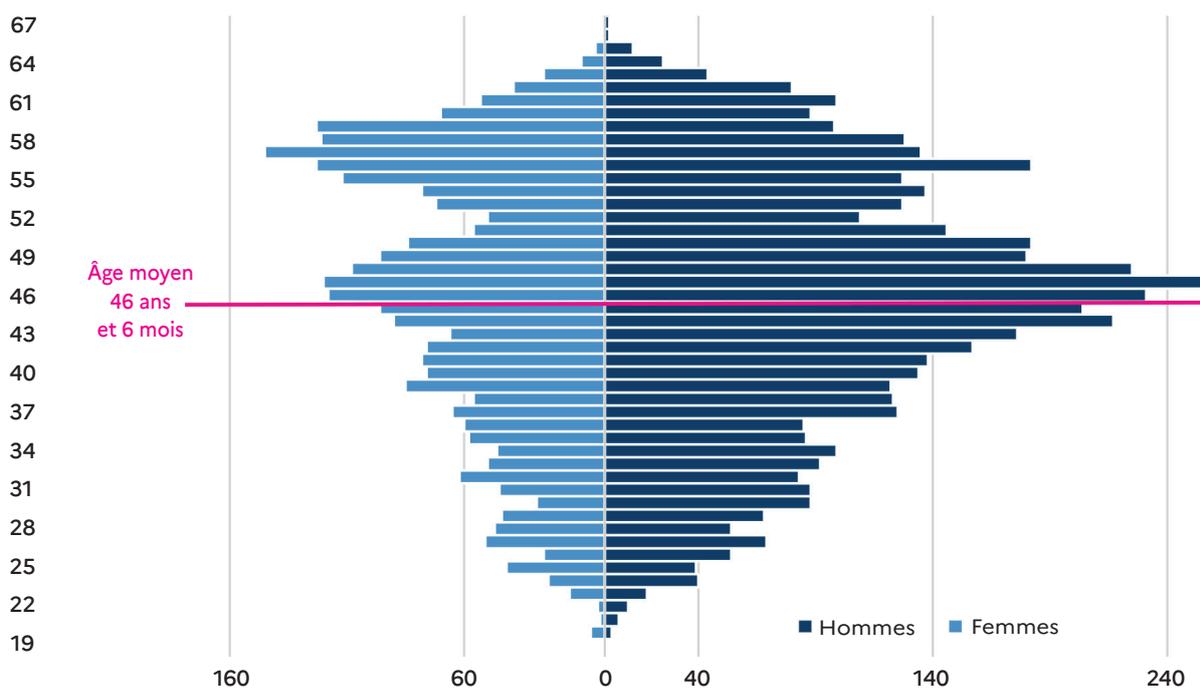
En 2019, la **féménisation des cadres supérieurs se poursuit** (25,45%) en lien avec l'application du décret n° 2012-601 du 30 avril 2012 relatif aux modalités de nominations équilibrées dans l'encadrement supérieur de la fonction publique et la loi n° 2014-873 du 4 août 2014 pour l'égalité réelle entre les femmes et les hommes (cf. point 1.3.2).

Parallèlement, la **prédominance des personnels masculins s'atténue** dans la structure démographique de la catégorie A+, pour descendre à 74,55 % (76,69 % en 2018).



Graphique 10 : structure démographique de la catégorie A

En 2019, la part des femmes dans les effectifs de catégorie A continue sa progression pour atteindre 42,97 % (42,09 % en 2018). Comme les années passées, la pyramide des âges de la catégorie A garde un profil plus compact chez les femmes en raison d'une répartition par tranche d'âge plus homogène par rapport aux hommes. Les personnels de catégorie A restent pour plus de 85 % dans la branche AG/OP-CO, branche plus féminisée que la branche SURV. Le rééquilibrage entre hommes et femmes amorcé ces dernières années parmi les plus jeunes générations de cadres transparait à la base de la pyramide.



Graphique 11 : structure démographique de la catégorie B



Graphique 12 : structure démographique de la catégorie C

En 2019, plus des deux tiers des effectifs de la catégorie C relèvent toujours de la branche de la surveillance. Par ailleurs, le taux de féminisation global au sein de la catégorie C augmente à 38,20 % (37,71 % en 2018), mais descend encore à 26,74 % en surveillance (27,50 % en 2018).

La catégorie B rassemble 45,42 % des effectifs de la douane et présente un taux de féminisation en hausse de 36,78 % (34,39 % en 2018). Les personnels de la branche surveillance restent majoritaires avec 53,26 % des effectifs de catégorie B dont 24,11 % de femmes.

Le différentiel des effectifs entre les femmes et les hommes reste plus marqué en catégories B et C (où il y a davantage d'agents de la branche SURV dans laquelle les femmes sont moins nombreuses) que la catégorie A (cf. graphique 10).

1.3. Les cadres supérieurs et dirigeants

1.3.1. La répartition des effectifs par fonction



25,45 % des **165 cadres supérieurs** et/ou dirigeants en douane sont des femmes. Le taux de féminisation parmi les cadres supérieurs à la direction générale progresse à 32,00 % (31,25 % l'an passé). En services déconcentrés, bien qu'en progression, le taux de féminisation de l'encadrement supérieur reste moindre à 22,40 % (20,33 % en 2018). Globalement, l'augmentation du nombre de femmes aux postes de cadres supérieurs et/ou dirigeants en douane se confirme au fil des années.

Le tableau suivant reprend l'ensemble des agents de la catégorie A+* selon la nomenclature définie par la DGAFP* et les ministères économiques et financiers (MEF*) et précise les fonctions exercées.

Fonctions exercées par les cadres supérieurs	F	H	Total	Taux de féminisation
Directrice générale	1	-	1	100,00 %
Directeur(trice) général(e) adjoint(e)		1	1	0,00 %
Chef de service à compétence nationale (SCN) ²	2	9	11	18,18 %
Sous-directeur(trice)	4	3	7	57,14 %
Chef(fe) de bureau, de service ou de mission DG	8	17	25	32,00 %
Chef(fe) de circonscription interrégionale (DI)	1	10	11	9,09 %
Adjoint(e) à un(e) chef(fe) de circonscription interrégionale	6	5	11	54,54 %
Chef(fe) de circonscription régionale (DR)	7	43	50	14,00 %
Chef(fe) de service comptable (RR)	4	12	16	25,00 %
Chargé(e) de mission	2	11	13	36,84 %
Autres fonctions ³	7	12	19	20,00 %
Total	33	117	150	25,45 %

1.3.2. L'accès des femmes aux emplois de direction

Le décret n° 2012-601 du 30 avril 2012 et la loi n° 2014-873 du 4 août 2014 pour l'égalité réelle entre les femmes et les hommes prévoient une obligation de nomination équilibrée d'hommes et de femmes dans les emplois supérieurs de l'Etat. Depuis 2017, le taux de féminisation est passé de 30 % à 40 %.

Primo-accession aux emplois de direction	2015	2016	2017	2018	2019
Taux de féminisation fixés par les textes	30,00 %	30,00 %	40,00 %	40,00 %	40,00 %
Nombre total de primo-accédant	10	6	10	11	5
Nombre de femmes primo-accédant	4	2	4	3	1
Taux de féminisation des emplois de direction à la DGDDI	40,00 %	33,33 %	40,00 %	27,00 %	20,00 %

1.4. Les promotions

1.4.1. Les promotions de corps

En 2019, le nombre de promotions de corps ou promotions « intercatégorielles »⁴ s'élève à 215.

La principale voie de promotion, avec 102 promus (47,44 % des promus), reste le **concours interne**, notamment avec une hausse des recrutements dans la branche AG/OP-CO par rapport à 2018 dans le cadre des promotions sont également dues aux **examens professionnels** de C en B et de B en A.

Ainsi 48 agents, dont 20 femmes ont été promus en 2019.

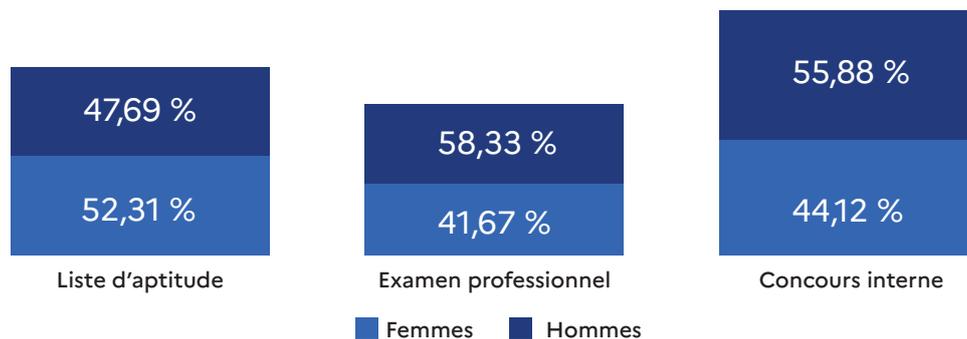
² Comprend les directeurs des écoles de la DNRFP* et les chefs des directions de la DNRED.

³ Directeur d'établissement public administratif, directeur de projet, adjoint d'un chef de circonscription interrégionale, adjoint d'un chef de service à compétence nationale, adjoint d'un chef de service, adjoint d'un directeur de projet, attaché ou conseiller douanier, etc.

⁴ Concernent les concours internes, les listes d'aptitudes et les examens professionnels de C en B et de B en A.

Liste d'aptitude
et tableau
d'avancement
constituent les premiers
vecteurs de
promotion

Cette année, le nombre de promus par **liste d'aptitude** diminue à 65 promus (82 en 2018), pour atteindre 30,23 % des promus (29,08 % en 2018). La promotion par liste d'aptitude reste une alternative à la promotion de corps par concours fondée sur la reconnaissance des acquis de l'expérience professionnelle des agents.



Graphique 13 : répartition des promotions de corps par mode de promotion et par sexe des admis/promus

1.4.2. Les avancements de grade

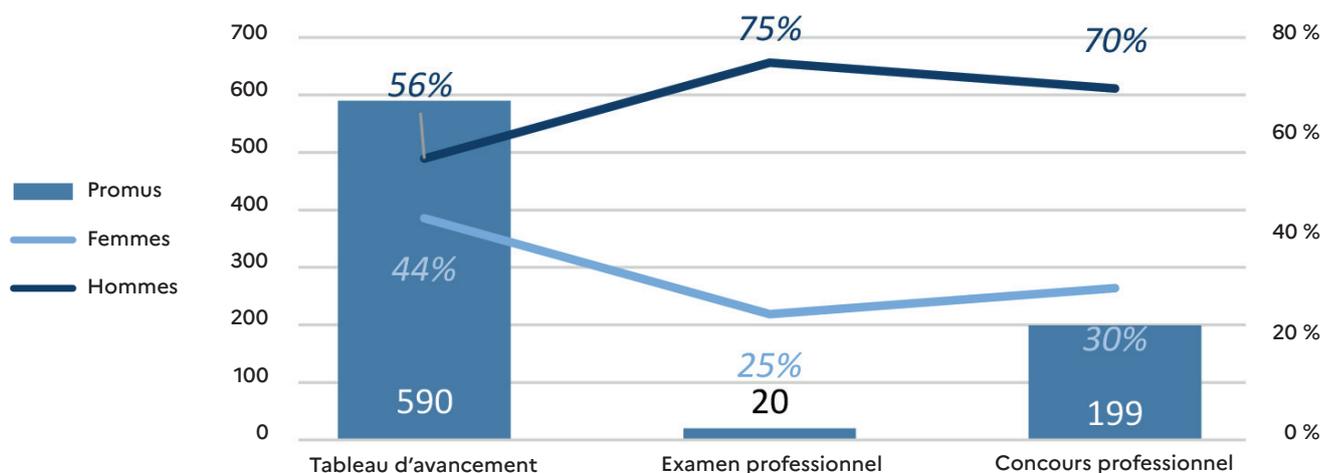
En 2019, Les promotions par avancement de grade ou promotions « intracatégorielles »⁵ sont en baisse et s'établissent à 809 (contre 946 en 2018). Cette baisse concerne à la fois les examens professionnels (- 13 %), les concours professionnels (- 15,3 %) et les tableaux d'avancement (- 14,2 %).

Comme chaque année, le tableau d'avancement reste à 72,9 % le principal mode d'avancement par grade avec un pourcentage de promus par cette voie sensiblement identique à celui de l'année précédente. Deux facteurs expliquent cette tendance :

- le tableau d'avancement permet d'accéder à certains grades qui ne sont pas ouverts à l'avancement par concours professionnel ou par examen professionnel
- le nombre de postes ouverts au tableau d'avancement est supérieur au nombre de places ouvertes au concours professionnel ou à l'examen professionnel

La répartition par voie des volumes de promotions « intracatégorielles » est stable par rapport à l'année dernière :

- tableau d'avancement : 590 promotions (688 en 2018)
- examen professionnel : 20 promotions (23 en 2018)
- concours professionnel : 199 promotions (235 en 2018)



Graphique 14 : répartition des avancements de grade par mode de promotion et par sexe des admis/promus

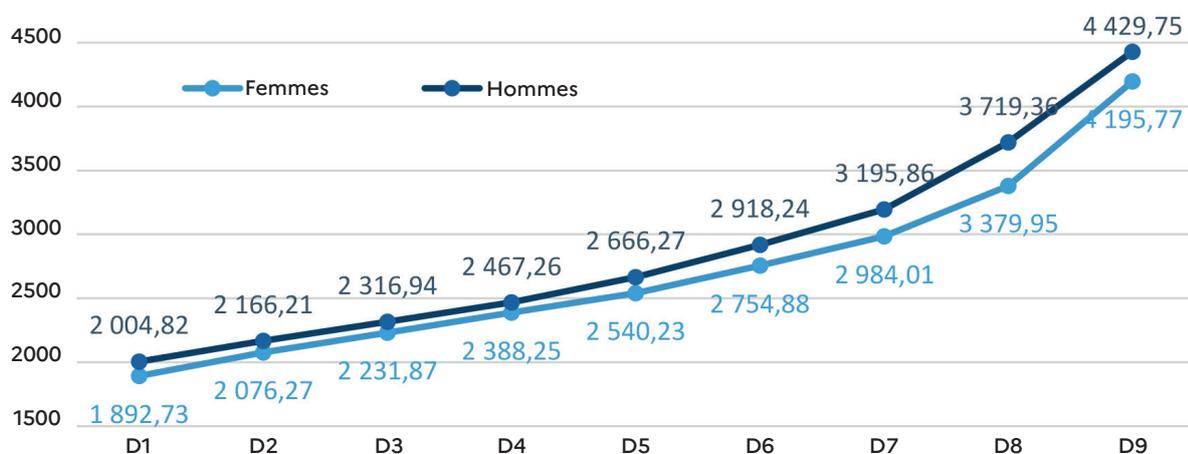
⁵ sont incluses les promotions par TA à l'intérieur de chaque catégorie (A, B et C), les avancements via les concours professionnels de C1 et CP, et les avancements via les examens professionnels d'IP2 et d'ACP2

En 2019, la part des femmes reçues aux examens et concours professionnels est de 29,7 %, en recul (36,8 % en 2018). Concernant plus particulièrement la sélection professionnelle pour l'accès au grade d'inspecteur(trice) principal(e), la part des femmes parmi les candidats inscrits est inférieure à celle des hommes : les femmes représentant 32,8 % des inscrits. Cette proportion se retrouve à l'admission puisqu'elles représentent 35,7 % des lauréats.

1.4.3. La rémunération en douane en 2019

Le tableau ci-contre présente la rémunération nette moyenne mensuelle des agents sur le programme 302 « Facilitation et sécurisation des échanges ».

La rémunération moyenne des agents titulaires est de 3 029,43 € tandis que celle des agents non-titulaires est de 2 115,96 €. Les écarts de rémunération entre femme et homme restent notables pour la catégorie A, et plus encore pour la catégorie A+. Toutefois, en 2019, ces écarts se réduisent à 301,85 € pour les catégories A (322,36 € en 2018) et 826,31 € pour les catégories A+ (1 008,52 € en 2018). Les écarts salariaux entre femme et homme est une priorité du quinquennat prise en compte dans le plan d'égalité professionnelle.

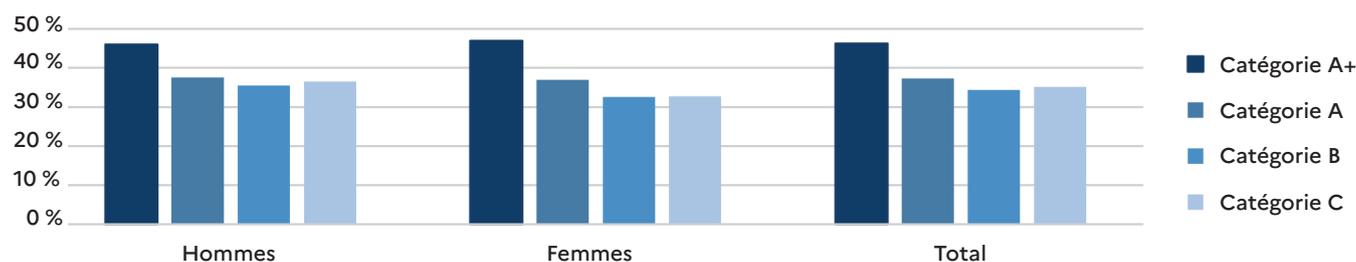


Graphique 15 : rémunération nette mensuelle moyenne (€) par décile et par sexe

Les déciles (D1 à D9) sont les valeurs de rémunération qui séparent la population douanière en dix tranches égales :

- le premier décile (D1) correspond à la rémunération nette mensuelle moyenne (calculée sur une base annuelle) au-dessous de laquelle se situent 10 % des salaires (et de manière équivalente, au-dessus de laquelle se situent 90 % des salaires) ;
- le neuvième décile (D9) correspond à la rémunération nette mensuelle au-dessous de laquelle se situent 90 % des salaires (ou au-dessus de laquelle se situent 10 % des salaires).

Pour rappel, les variations de rémunération entre femmes et hommes sont liées à des effets de structure (moins de femmes occupent les postes les mieux rémunérés) ou de carrière. Hors branche d'activité, le traitement d'un fonctionnaire est lié à son statut, sa fonction et ne comporte bien évidemment aucune mesure discriminatoire selon le sexe ou tout autre critère. La différence de rémunération s'explique par la catégorie, l'ancienneté, les primes et indemnités liées aux fonctions, au régime horaire ou à la résidence d'exercice des fonctions.



Graphique 16 : part des primes dans la rémunération globale par catégorie et par sexe

Rémunération (€) nette moyenne mensuelle par statut, catégorie et sexe	Titulaires				Non titulaires	
Catégorie	A+	A	B	C	A	C
Femmes	8 595,73	3 926,59	2 708,69	2 307,32	1 986,51	1 509,77
Hommes	9 422,04	4 228,44	2 817,28	2 392,58	2 800,55	1 337,59

Global 9 209,70 4 104,74 2 777,57 2 360,95 2 448,95 1 443,05

En 2019 en douane, les primes, liées aux fonctions et au régime de travail, représentent toujours plus de 35 % de la rémunération globale, et jusqu'à près de 47 % pour les catégories A+. Globalement, la part des primes dans la rémunération reste légèrement inférieure chez les femmes. Une étude produite par la DGAFP* constate que l'écart moyen de rémunération entre les femmes et les hommes des MEF pouvait s'attribuer principalement à deux effets :

- démographique : inégale répartition des hommes et des femmes, entre les corps (ségrégation horizontale) et à l'intérieur des corps (ségrégation verticale).
- prime pur, imputable au régime indemnitaire : inégale répartition des primes, spécificités indemnitaires de certains corps, etc.

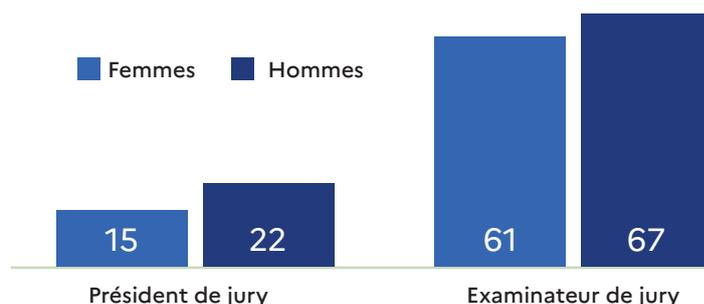
Il n'y a pas d'inégalité de rémunération, à grade et à échelon équivalents, entre les hommes et les femmes. L'effet démographique (déséquilibre du nombre de femmes et d'hommes sur les fonctions les plus rémunératrices), notamment dans la branche SURV, apparaît comme le facteur le plus pertinent pour expliquer les écarts de rémunération.

1.4.4. La reconnaissance des acquis de l'expérience professionnelle (RAEP*)

Le dispositif de RAEP visant à valoriser les compétences et savoir-faire acquis par l'agent tout au long de son parcours professionnel a été mis en œuvre dans 64 % des examens et concours internes ou concours professionnels organisés au titre de l'année 2019 : entrent en considération les concours internes et examens professionnels comportant une épreuve orale d'admission, ce qui de fait exclut les concours et examen professionnel de C1 et d'ACP2.

1.4.5. La composition et la formation des jurys de concours et examens professionnels

En 2019, la douane a fait appel à 128 examinateurs de jury, dont 61 femmes, soit un taux de féminisation en hausse à 47,66 % et à 37 présidents de jury, dont 15 femmes, soit un taux de féminisation en nette progression à 40,54 % (environ 10 points de plus qu'en 2018). Ainsi, d'année en année, le taux de féminisation des membres de jury ne cesse d'augmenter pour s'approcher de la parité.



Graphique 17 : composition des jurys de concours et examens professionnels

Taux de féminisation	2015	2016	2017	2018	2019
Président de jury	16,13 %	31,58 %	26,67 %	30,95 %	40,54 %
Examineur de jury	44,44 %	44,19 %	46,90 %	44,64 %	47,66 %
Global	39,67 %	41,90 %	42,66 %	41,90 %	46,06 %

Tous les membres de jury ont bénéficié d'une formation sur les mécanismes d'évaluation des compétences et aptitudes des candidats fondés sur des critères professionnels.

1.5. Le recrutement spécifique de personnes en situation de handicap

1.5.1. L'évolution du taux d'emploi légal

L'article L5212-2 du code du travail fixe à 6 % le taux d'emploi légal de travailleurs handicapés par rapport à l'effectif total des salariés.

- Le **taux d'emploi direct** est défini par le rapport entre les effectifs des bénéficiaires de l'obligation d'emploi au 01/01/N et l'effectif total rémunéré au 01/01/N
- Le calcul du **taux d'emploi légal** diffère légèrement : le numérateur est augmenté des unités déductibles, qui correspondent à la conversion en effectif, du montant des dépenses consacrées au handicap (cf. 1.5.2)

En 2019, le **taux d'emploi légal de la DGDDI* est de 5,42 %**. La branche SURV ne peut accueillir d'agents en situation de handicap, pourtant ses effectifs sont pris en compte dans le calcul du taux légal, ce qui rend l'objectif de 6 % d'autant plus difficile à atteindre. Tout employeur qui n'atteint pas le taux légal d'emploi est redevable d'une contribution auprès du Fonds pour l'insertion des personnes handicapées dans la fonction publique (FIPHIP*). Cependant, la douane bénéficie d'une péréquation ministérielle depuis 2017 : aucune contribution n'est due car la déclaration au FIPHFP est établie au niveau ministériel à partir de l'agrégation des données directionnelles et le taux d'emploi légal au sein des MEF dépasse les 6 %.

Taux de féminisation	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
	5,42 %	5,47 %	5,35 %	5,31 %	5,35 %	5,44 %	5,51 %	5,42 %

Pour la détermination du taux légal d'emploi, la réglementation permet d'ajouter aux effectifs physiques le montant des dépenses consacrées au handicap (insertion des personnes handicapées, contrats avec le secteur du travail adapté...) après conversion en équivalent « effectif physique ».

1.5.2. Les bénéficiaires de l'obligation d'emploi

L'article L5212-13 du code du travail dresse la liste des bénéficiaires de l'obligation d'emploi : notamment les travailleurs reconnus handicapés, les titulaires d'une pension d'invalidité, les bénéficiaires d'une allocation temporaire d'invalidité, d'une pension ou encore les titulaires de la carte mobilité inclusion (liste non exhaustive).

Cette année, en douane, **883 agents** bénéficient de l'obligation d'emploi, soit un effectif légèrement en hausse par rapport à l'an dernier (873 en 2018). En douane, comme partout, ce recensement est particulièrement délicat.

L'identification des agents en situation de handicap relevant d'une démarche volontaire de ces agents, tous les bénéficiaires de l'obligation d'emploi ne se manifestent pas systématiquement et ne peuvent donc être comptabilisés. En pratique, seules les personnes bénéficiant de la procédure de recrutement spécifique aux travailleurs handicapés, peuvent être comptabilisées de façon exhaustive.

1.5.3. Formation des managers et des correspondants sociaux/handicap

Pour rappel, l'ensemble des managers primo-accédant bénéficie, dans le cadre de la lutte contre les discriminations, d'une formation sur toutes les formes de discrimination, dont celles dont pourraient être victimes les agents en situation de handicap. Des mises en situation permettent de développer les bons réflexes et pratiques en matière d'accueil et d'intégration notamment, tant vis-à-vis de la personne accueillie que du collectif de travail.

Systématiquement, les correspondants sociaux/handicap nouvellement nommés, sont également formés par la Mission Handicap du Secrétariat général et par le référent diversité de la DGDDI.

1.6. Les contractuels

1.6.1. Les contractuels sur emplois permanents

1.6.1.1. La situation au 31 décembre 2015

Contractuels (hors contractuels de droit local et agents « Berkani ¹ »)	Par type de contrat		Par catégorie			Total
	CDI	CDD	A+ et A	B	C	
Sportifs	-	33	-	- ¹	- ¹	33
Informaticiens	23	17	40	-	-	40
Spécialistes aériens et marins	11	6	12	5	-	17
Imprimerie nationale	3	-	-	-	3	3
Autres spécialistes	4	12	13	1	2	16
Total	41	68	65	6	5	109

Comme l'y autorise le statut général des fonctionnaires, la douane fait appel à des contractuels pour l'exercice de fonctions spécifiques pour lesquelles elle ne dispose pas des ressources suffisantes ou des compétences en interne, notamment dans les filières particulièrement techniques comme l'informatique et l'aéromaritime. En outre, sur la base d'une convention entre le ministère chargé du budget et celui chargé des sports, l'administration propose une trentaine de contrats à des sportifs de haut niveau qui concourent, dans leurs disciplines, à véhiculer, à travers une image positive et dynamique, les valeurs de notre administration.

¹ La spécificité de ces contrats ne permet pas de les rattacher à une catégorie particulière

² En douane, les agents « Berkani » sont les seuls à pouvoir être recrutés à temps incomplet

La Douane emploie encore **45 contractuels** (dont 42 femmes) **de catégorie C dits « Berkanis »** (hors EPA Masse des douanes) sur des fonctions d'entretien. Seuls 6 exercent à temps complet, les autres travaillent à temps incomplet². Depuis les titularisations de 2015 (Loi Sauvadet), 16 agents exercent ces mêmes fonctions d'entretien sous un statut de fonctionnaire, relevant du corps technique de catégorie C du Secrétariat général mais entièrement pris en charge par la Douane.

1.6.1.2. La situation au 31 décembre 2015

En 2019, il y a eu ainsi **5 CDIisations** car après six années sous contrat à durée déterminée (CDD*), le renouvellement du contrat ne peut se faire que sous un contrat à durée indéterminée (CDI*).

Nombre de passages de CDD en CDI	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Femmes	1	1	2	1	-	1	-
Hommes	4	3	4	6	2	5	5

1.6.2. Les contractuels recrutés pour des besoins temporaires

En 2019, la douane a recruté **174 auxiliaires** (10 de plus qu'en 2018), pour une durée de 420 mois, soit l'équivalent de 35 ETPT (429 mois et 35,75 ETPT en 2018). La part des femmes progresse à 60 % (59,1 % en 2018). Pour rappel, l'article 6 sexies de la loi n°84-16 du 11 janvier 1984 portant dispositions statutaires relatives à la fonction publique de l'Etat, précise que des agents contractuels peuvent être recrutés pour faire face à un accroissement temporaire ou saisonnier d'activité lorsque cette charge ne peut être assurée par des fonctionnaires. La durée de ces recrutements est limitée à 6 mois pour un accroissement saisonnier d'activité et à 12 mois pour un accroissement temporaire d'activité.



1.7. L'apprentissage

1.7.1. Rappels du cadre réglementaires

L'apprentissage, l'une des priorités du gouvernement pour l'insertion professionnelle des jeunes, est un mode de formation en alternance combinant formation théorique en établissement de formation (centres de formation d'apprentis CFA*, universités, lycées, etc.) et formation professionnelle au sein de l'administration d'accueil en vue de l'obtention d'un titre ou d'un diplôme.

Il est ouvert aux jeunes de 16 à 29 ans qui bénéficient ainsi d'un contrat de travail rémunéré le temps de leur formation. Le contrat d'apprentissage ne constitue en aucun cas un pré-recrutement en douane et n'ouvre droit à aucune priorité d'embauche à son terme.

1.7.2. Les volumes cibles

Depuis 2014, le gouvernement se fixait comme objectif de progressivement recruter 10 000 apprentis* au sein de la fonction publique d'Etat. En 2019, cet objectif est maintenu.

Déclinaison ministérielle et directionnelle de l'objectif national

	2015 ▼	2016 ▼	2017 à 2019 ▼	Total Total
MINEFI	262 <i>dont 35 TH⁸</i>	394 <i>dont 56 TH</i>	656 <i>dont 91 TH</i>	656 <i>dont 91 TH</i>
DGDDI	29 <i>dont 4 TH</i>	44 <i>dont 6 TH</i>	73 <i>dont 10 TH</i>	73 <i>dont 10 TH</i>

1.7.3. Situation au 31 décembre 2019

Au 31 décembre 2019, le nombre de contrats d'apprentissage conclus par la douane s'élève à 41, ce qui le fait progresser à 56,16 % de la cible fixée par la déclinaison directionnelle de l'objectif national (41,1 % en 2018). Cinq types de fonctions et de formations d'apprentissage sont recensés en douane :

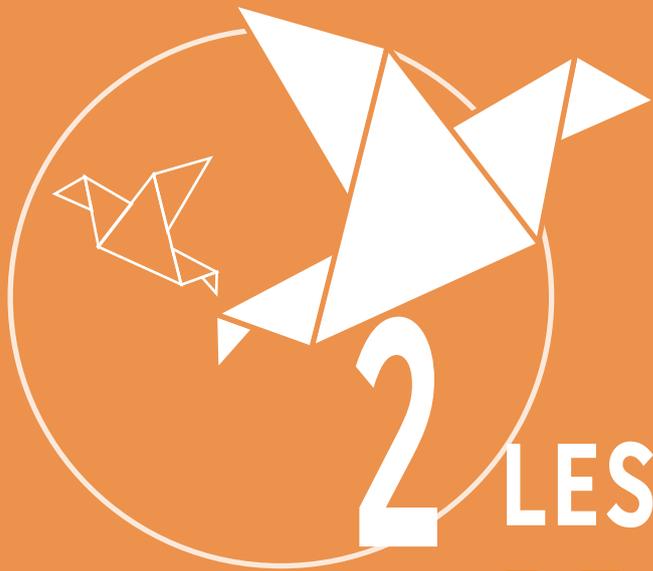
- des fonctions informatiques ;
- des fonctions aéronautiques (depuis 2017);
- des fonctions maintenance/logistique ;
- des fonctions supports (assistant manager, gestion des administrations) ;
- des fonctions techniques de mécaniciens dans les services techniques automobiles (STA).

Selon le niveau de formation envisagé par les apprentis, la durée de l'apprentissage varie d'un à trois ans.

Niveau de formation envisagé par les apprentis

Niveau 1	Doctorat, Master 2, etc.	6 apprentis
Niveau 2	Licence, Master 1	6 apprentis
Niveau 3	DUT, BTS, etc.	16 apprentis
Niveau 4	Bac pro, techno et général	11 apprentis
Niveau 5	CAP, BEP	2 apprentis





LES MOUVEMENTS DE PERSONNEL

2.1 Les recrutements

- 2.1.1 Les concours externes
- 2.1.2 Les autres voies de recrutement

2.2 Les départs

- 2.2.1 Les départs définitifs
- 2.2.2 Les départs temporaires

2.3. La mobilité

- 2.3.1 La mobilité intradirectionnelle
- 2.3.2 L'accompagnement de la mobilité
- 2.3.3 L'accompagnement financier des mobilités liées aux restructurations

2.1. Les recrutements

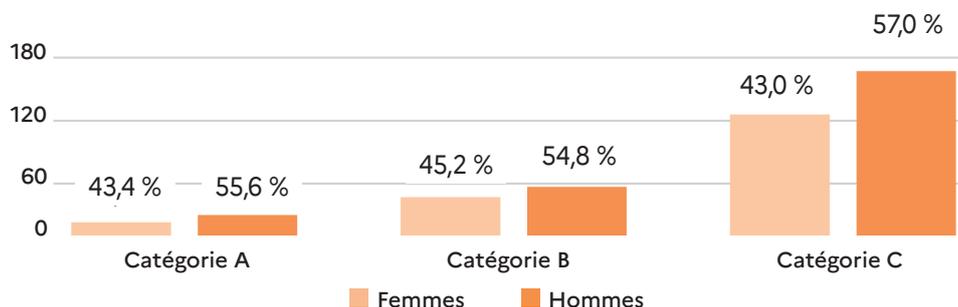
2.1.1. Les concours externes

**CONCOURS
EXTERNES**
450
 lauréats admis

Comme l'an passé, près de **15 000 personnes se sont présentées** aux différents concours externes de la Douane. Au final, **450 candidats ont été admis** (523 en 2018). La sélectivité reste élevée, avec un taux de réussite à 3,03 % (3,37 % en 2018).

Concours externes catégories A, B et C	Femmes	Hommes	Total
Inscrits	20 088	19 974	40 062
Présents	7 228	7 606	14 834
Admissibles	2 692	2 345	5 037
Admis ¹	196	254	450

En 2019, les agents de catégorie C représentent **65,11 % des recrutements par concours externe** toutes catégories confondues (49,72 % en 2018). Avec 293 lauréats recensés en 2019 (260 en 2018), le concours externe de catégorie C reste la voie principale pour entrer en Douane. Mécaniquement, la part des recrutements des agents de catégories A et B ont diminué à respectivement 11,78 % (17,78 % en 2018) et 23,11 % (32,50 % en 2018) des recrutements par concours externe.



Graphique 1 : répartition des lauréats de concours externes par catégorie et par sexe.

Particularité de l'année 2019, la **proportion de femmes admises aux concours externes de catégorie C a fortement augmenté pour atteindre 43 %** des lauréats (26,2 % en 2018). Dans la catégorie B, la part des femmes dans les lauréats du concours externe a également augmenté pour atteindre 45,2 % (33,5 % en 2018). A l'inverse, comme l'année dernière, en catégorie A, on constate une poursuite de la diminution de la part des femmes à 43,0 % (51,6 % en 2018).

2.1.2. Les autres voies de recrutement

Comme l'année passée, en plus du recrutement par concours externe, il existe d'autres voies de recrutement : emplois réservés, recrutement sans concours d'agents de constatation, recrutement de contractuels, PACTE, personnels mis à disposition¹/détachés d'autres ministères, etc. Parallèlement en 2019, il y a eu 58 recrutements en douane consécutifs à la publication de 111 postes sur le portail de l'emploi public, soit 18,20 % des postes publiés en douane.

¹ Inclut les entrées nettes et les promotions (« faux externes »)

Voie d'accès	A+ et A		B		C		TOTAL		
	F	H	F	H	F	H	F	H	Global
Accueil en détachement ² suite à concours interne pour les agents non issus des MEF*	3	-	7	11	-	-	10	11	21
Affectation en provenance d'un autre ministère : MAD*	1	-	-	-	-	-	1	-	1
Affectation en provenance d'un autre ministère: accueil en détachement	6	8	11	7	5	6	22	21	43
Contractuel en CDD*	11	5	-	2	-	-	11	7	18
Contractuel en CDI*	-	-	-	3	-	-	-	3	3
Emploi réservé ³	-	-	5	13	6	23	11	36	47
PACTE*	-	-	-	-	4	5	4	5	9
Bénéficiaire de l'obligation d'emploi en faveur des personnes handicapées ⁴	3	4	5	10	9	6	17	20	37
Position normale d'activité (PNA*)	1	4	-	-	-	-	1	4	5
Recrutement sans concours ⁵	-	-	-	-	2	1	2	1	3
Recrutement sur titres, nomination à la décision du gouvernement, militaire, autres mesures ⁶	-	-	-	-	-	-	-	-	0
TOTAL	25	21	28	46	26	41	79	108	187

2.2. Les départs

2.2.1. Les départs définitifs

2.2.1.1. Départs à la retraite

587
départs
en retraite

En 2019, il y a eu **587 départs à la retraite**, soit 3,41 % de l'effectif au 31 décembre 2018 (17 231).

L'essentiel des départs concernent à 99,32% les titulaires : **583 agents titulaires* pour 4 agents non-titulaires*** (agents Berkanis* et personnels sous contrats de catégorie A ou C). En 2019, les départs à la retraite des agents titulaires concernent majoritairement à 62,95 % des hommes et à **63,98 % des agents de la branche AG/OP-CO**.

² Agents non issus des MEF lauréats d'un concours interne, détachés de leur administration d'origine/nomination jusqu'à titularisation en douane.

³ Article L394 du code des pensions militaires d'invalidité et des victimes de guerre.

⁴ Recrutement par contrat de droit commun et ouvrier de l'Etat, article 27 de la loi n°84-16, par concours externe de droit commun.

⁵ Recrutement de fonctionnaires de catégorie C, pour l'accès au premier grade des corps, lorsque leur statut particulier le prévoit (article 22 de la loi 84-16).

⁶ Article L4139-2 du code de la Défense.

Départs en retraite de titulaires	A+ et A			B			C			Total		
	F	H	Total	F	H	Total	F	H	Total	F	H	Global
AG/OP-CO	36	83	119	89	95	184	36	34	70	161	212	373
SU	0	18	18	25	84	109	30	53	83	55	155	210
Total	36	101	137	114	179	293	66	87	153	216	367	583

Les départs à la retraite d'agents titulaires **découlent à 95,54 % d'une demande de l'agent** (93,24 % en 2018). Ces demandes peuvent être par anticipation pour carrière longue (3,09 %), après recul de la limite d'âge (2,06 %) ou encore pour raison d'invalidité (3,26 %). Parallèlement les retraites d'office pour limite d'âge représentent 2,40 % des 583 départs à la retraite d'agents titulaires, soit une baisse d'environ de moitié.

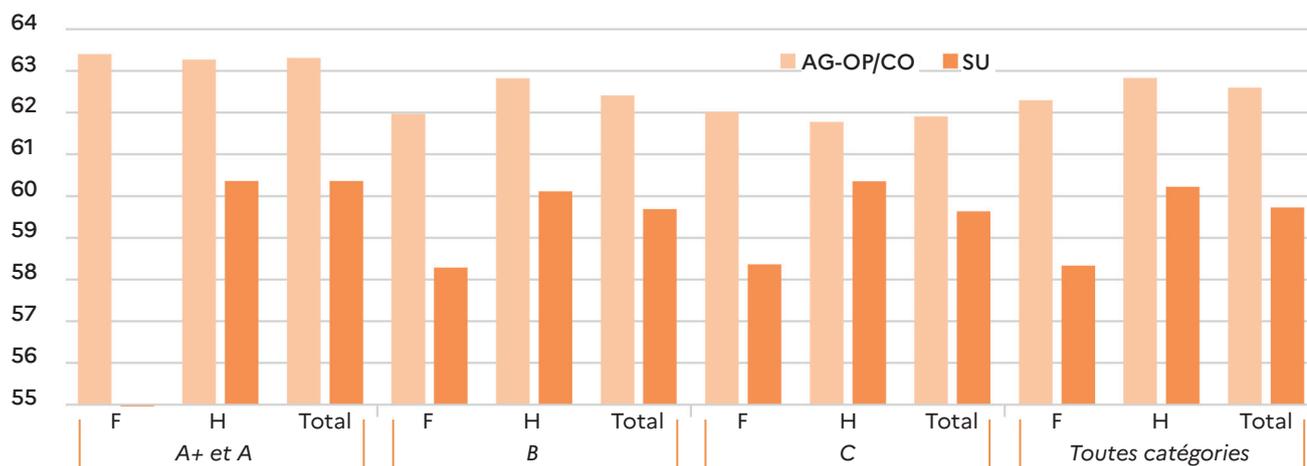
Départs en retraite de non titulaires	A+ et A			B			C			Total		
	F	H	Total	F	H	Total	F	H	Total	F	H	Global
AG/OP-CO	-	1	1	-	-	-	3	-	3	3	1	4

En 2019, **l'âge moyen de départ à la retraite des agents titulaires** (toutes branches, catégories, et sexes confondus) est de **61 ans et 7 mois**.

Âge moyen de départ à la retraite	2015	2016	2017	2018	2019
Femmes	61 ans 1 mois	62 ans 5 mois	62 ans 3 mois	62 ans 2 mois	61 ans 3 mois
Hommes	60 ans 3 mois	61 ans 4 mois	61 ans	61 ans 7 mois	61 ans 9 mois
TOTAL	60 ans 6 mois	61 ans 8 mois	61 ans 5 mois	61 ans 9 mois	61 ans 7 mois

Cette année, les femmes partent à la retraite plus tôt que les hommes. Cette inversion de tendance par rapport à l'année dernière pourrait notamment s'expliquer parce que plus de femmes de la branche SURV sont parties en retraite cette année. Parallèlement, la part des femmes est montée à 37,05 % (29,98 % en 2018) dans l'effectif des départs à la retraite des agents titulaires.

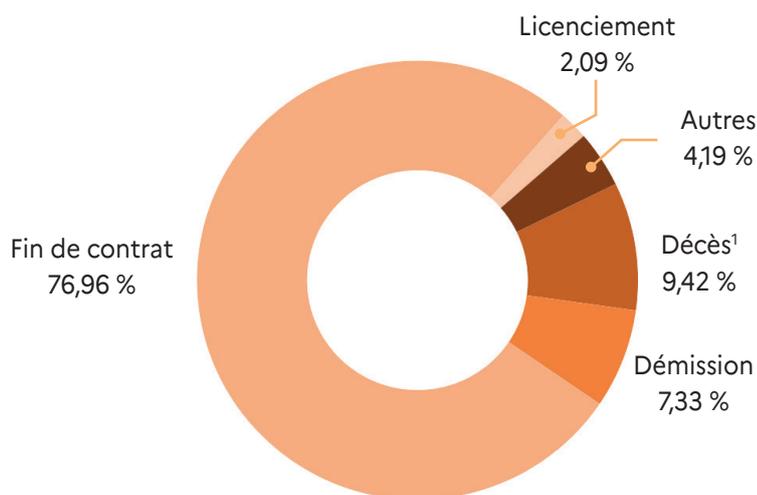
Historiquement, les agents de la branche SURV, catégorie active pouvant bénéficier d'une retraite anticipée, partent plus tôt à la retraite que les agents de la branche AG/OP-CO, catégorie sédentaire, soient respectivement pour 2019 à 59 ans et 9 mois et à 62 ans et 7 mois (cf. graphique 2).



Graphique 2 : âge moyen de départ à la retraite des agents titulaires

2.2.1.2. Les autres motifs de départs

Au cours de l'année 2019, **191 agents, dont 27 titulaires, ont quitté l'administration des douanes hors motif de départ à la retraite**. Il s'agit de cas de démission, révocation ou licenciement, concours ou recrutement sortant, fin de contrat ou décès (cf. détail graphique 3).



Graphique 3 : nombre de départs définitifs par motif de départ

2.2.2. Les départs temporaires

Par ailleurs, **80 cas de départs temporaires d'agents titulaires** - détachement, mobilité en position normale d'activité (PNA*) ou mise à disposition (MAD*) - ont également été recensés. **La mobilité temporaire reste très limitée, représentant 1 % de l'effectif total concerné**, hors cas de disponibilité* et de congés parentaux. Elle concerne majoritairement des hommes, qui représentent 57,5 % des cas recensés.

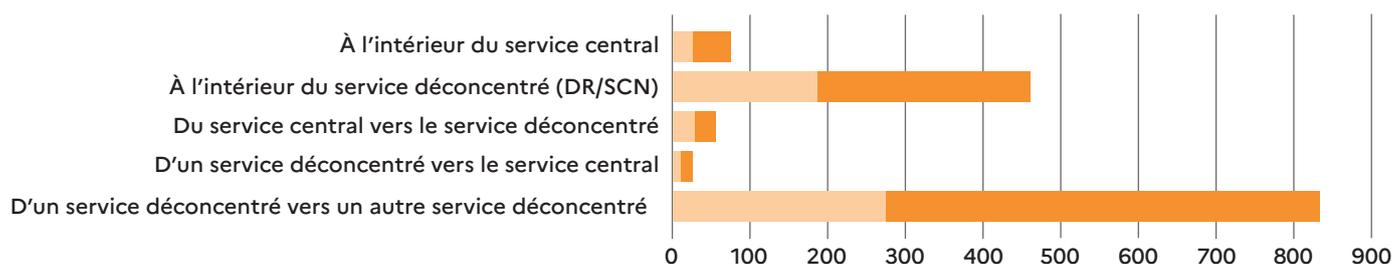
¹ Pour des précisions sur le motif des décès, consulter « le rapport annuel de la médecine de prévention » sur l'intranet Aladin > « RH et relations sociales » > « Santé et sécurité au travail » > « Les acteurs » > « Le médecin de prévention »

2.3. La mobilité

2.3.1. La mobilité intradirectionnelle

7,70 %
de mobilité
intradirectionnelle

Qu'elle soit **fonctionnelle** (changement de poste avec de nouvelles fonctions) ou **géographique**⁷ (changement de poste avec un nouveau lieu d'exercice des fonctions), la mobilité interne en 2019 **concerne 8,48 % des effectifs totaux de la douane**, soit 1 476 cas. Les hommes à 63,62 % sont majoritairement concernés ; toutefois, rapportés aux effectifs totaux, les taux s'avèrent presque équivalents (8,78 % des effectifs pour les hommes et 8,01 % des effectifs pour les femmes).



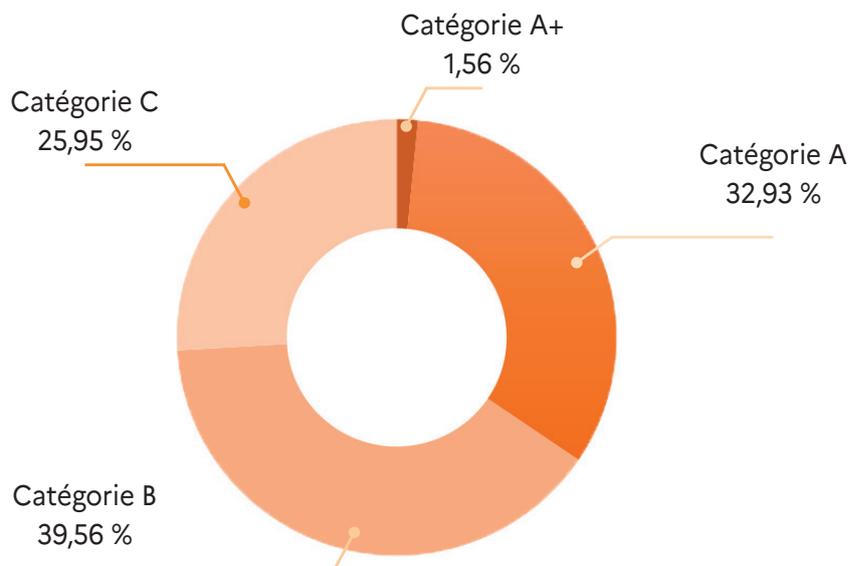
Graphique 4 : répartition des agents ayant effectué une mobilité au cours de l'année par type de mobilité

Nombre d'agents ayant effectué une mobilité intradirectionnelle	A+ ⁸	A	B	C	TOTAL
	A l'intérieur du service central (Direction générale)				
Femmes	-	14	5	2	21
Hommes	3	9	5	3	20
A l'intérieur d'un service déconcentré (niveau DR* / SCN*)					
Femmes	-	43	42	30	115
Hommes	-	64	66	36	166
Du service central vers un service déconcentré					
Femmes	2	21	14	5	42
Hommes	6	23	22	14	65
D'un service déconcentré vers le service central					
Femmes	5	18	6	4	33
Hommes	2	26	19	5	52
D'un service déconcentré vers un autre service déconcentré					
Femmes	3	114	100	75	292
Hommes	21	181	162	101	465
Total	42	513	441	275	1 271

En 2019, la mobilité géographique recouvre 62,26 % des cas de mobilité interne (76,76 % en 2018). Au sein de cette catégorie, 92,82 % des mouvements se font d'un service déconcentré vers un autre. La mobilité fonctionnelle est également plus fréquente au sein des services déconcentrés (86,36 % des mouvements, en cohérence avec la répartition des effectifs par type de service - cf. chapitre 1).

⁷ Lorsqu'une mobilité est à la fois géographique et fonctionnelle, elle est comptabilisée comme géographique (consigne du secrétariat général).

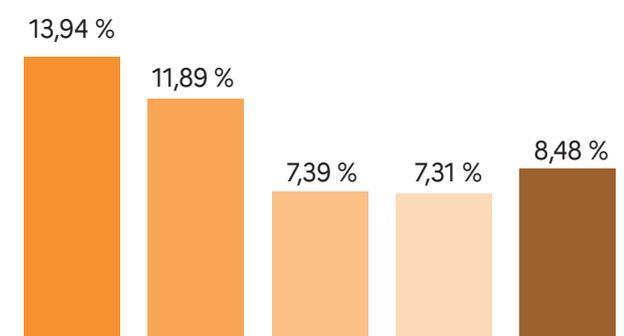
⁸ La catégorie A+ s'entend ici telle que définie par la DGAFP* et le SG*.



Graphique 5 : répartition catégorielle des agents ayant effectué une mobilité en 2019

Les personnels de catégorie A et B recouvrent 74,05 % des cas de mobilité intradirectionnelle (72,49 %, hors catégorie A+*).

La catégorie A+, davantage soumise à des obligations de mobilité en lien avec une évolution de carrière, possède logiquement le taux de mobilité le plus élevé à 13,94 % d'agents de la catégorie concernés (18,48 % en 2018).



Graphique 6 : part des agents de la catégorie ayant effectué une mobilité

2.3.2. L'accompagnement de la mobilité

Au cours de sa carrière, un agent est amené à changer de fonctions, de service, parfois de métier, d'administration, de ministère, etc. Il dispose de différents moyens et vecteurs pour s'informer sur ses perspectives en matière d'évolution professionnelle et communiquer sur ses souhaits en la matière.

L'entretien professionnel annuel est l'occasion de revenir avec son supérieur hiérarchique sur l'année écoulée et d'évoquer les objectifs et perspectives pour l'année à venir. Il doit permettre à l'agent d'exprimer ses souhaits et projets d'évolution de carrière ou de fonctions.

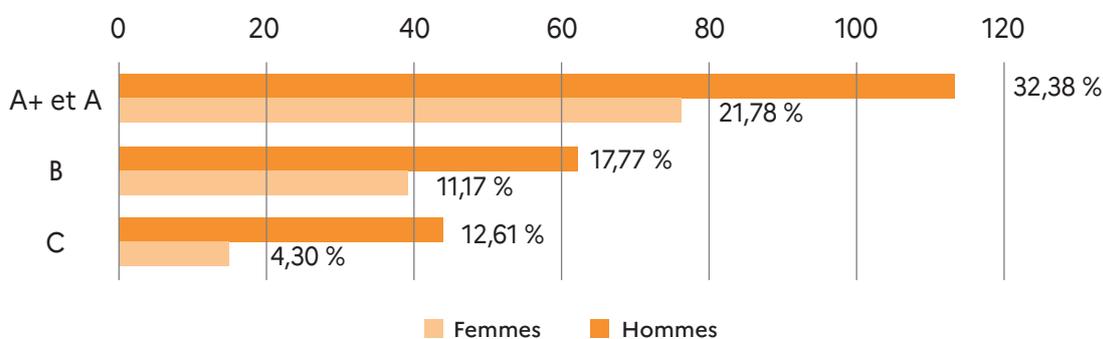
L'entretien de carrière constitue un autre temps de dialogue entre un cadre supérieur et un agent construisant son parcours professionnel.

Il permet :

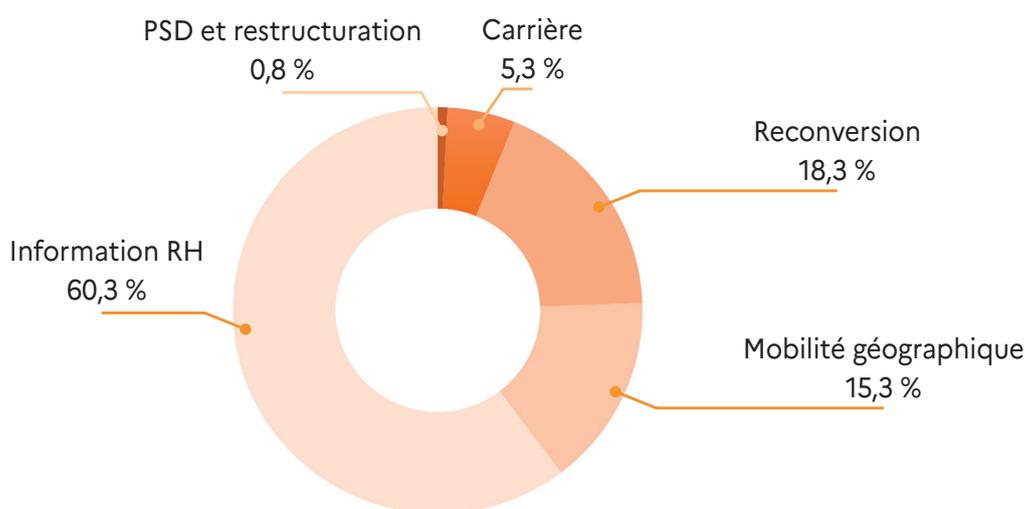
- à l'agent de s'informer sur les déroulements et perspectives de carrière, d'exprimer ses besoins en formation et ses attentes quant à l'évolution de ses fonctions ;
- au cadre supérieur d'identifier et de proposer des orientations professionnelles à l'agent en fonction de son profil, de ses qualifications ou compétences et des besoins de l'administration.

Cette année, 349 agents, soit 2,01 % des effectifs (353 agents et 2,05 % en 2018) ont bénéficié d'un entretien de carrière avec un cadre supérieur de leur direction. Le nombre d'entretiens de carrière effectués par la CMC a progressé de 33,67 % par rapport à l'an passé, pour atteindre 131 entretiens en 2019 (98 en 2018). Plus de 76 % des entretiens individuels ont été effectués par les correspondants sociaux, avec un nombre d'entretien stable par rapport à 2018. Les agents bénéficiant d'un entretien de carrière appartiennent majoritairement, à 54,15 % pour 2019, à la catégorie A/A+ ; 28,94 % à la catégorie B et 16,91 % à la catégorie C.

En 2019, toutes catégories confondues, la part des femmes ayant bénéficié d'un entretien de carrière est en diminution à 37,25 % (42,21 % en 2018). Toutefois, rapportées aux effectifs totaux de chaque sexe (6 708 femmes et 10 690 hommes), les parts respectives des bénéficiaires d'un entretien de carrière sont quasi identiques pour les femmes et pour les hommes, soient respectivement 1,94% et 2,05%.



Graphique 7 : répartition par catégorie et par sexe des bénéficiaires d'un entretien de carrière



Graphique 8 : répartition des entretiens par motif de consultation

En 2019, 131 agents exerçant en service central ou dans les services déconcentrés ont bénéficié d'un entretien avec la cellule conseil, mobilité et parcours professionnels (98 en 2018). Ces entretiens concernent pour 46,6 % les hommes et 53,4 % les femmes.

D'année en année, le classement des motifs de consultation et thématiques d'échanges avec la cellule conseil, mobilité et parcours professionnels reste inchangé : l'information RH (60,3 %), la reconversion (18,3 %), puis la mobilité géographique (15,3 %) et la carrière (5,3 %). Couramment, les entretiens sont l'occasion d'aborder plusieurs thématiques.

En 2019, les interrogations découlant du PSD* et des restructurations diminuent à 0,8 % des consultations (7,914 % en 2018).

2.3.3. L'accompagnement financier des mobilités liées aux restructurations

Dans le cadre des restructurations, plusieurs dispositifs financiers d'accompagnement à la mobilité (sous conditions d'attribution) sont prévus, tels que le dispositif ministériel de garantie de rémunération, le versement d'une prime de restructuration de service (PRS*) et l'allocation d'une aide à la mobilité du conjoint (AAMC*), ou encore le versement d'un complément spécifique de restructuration (CSR*) possible que pour les restructurations actées par un arrêté ou un CT avant le 1er janvier 2019.

En 2019, le montant total des versements effectifs au titre des dispositifs d'accompagnement financiers à la mobilité (PRS, AAMC et CSR) s'élève à 1 372 252,50 €, soit 24,48 % de moins que l'an dernier. Cette baisse de près d'un quart du montant total versé est due à une diminution équivalente du nombre d'agents concernés par des restructurations en douane. Le montant total des versements, au titre de restructurations intervenues en douane, se décompose comme suit :

- Prime de restructuration de services (PRS) : 96 agents bénéficiaires (124 en 2018), pour un montant de 944 502,50 € (1 222 432 € en 2018)
- Allocation d'aide à la mobilité du conjoint (AAMC) : 5 agents bénéficiaires (4 en 2018) pour un montant de 32 300 € (24 400 € en 2018)
- Complément spécifique de restructuration (CSR) : 46 agents bénéficiaires (58 en 2018), pour un montant de 395 450 € (570 250 € en 2018)

Un même agent peut bénéficier d'une prime de restructuration des services et d'un complément spécifique de restructuration ou d'une allocation d'aide à la mobilité du conjoint, voire des deux. Les agents concernés par une restructuration peuvent également solliciter un secours exceptionnel dans des conditions particulières de souplesse afin de faire face aux premières dépenses liées à une mobilité (cf. chapitre 7 point 7.2.1.2).





LA FORMATION

3.1 Les données générales

3.2 La formation statutaire

3.2.1 La répartition des stagiaires par type de formation

3.2.2 La répartition par école des stagiaires en formation initiale

3.3 La formation continue (formation de perfectionnement)

3.4 Les préparations aux concours et examens professionnels

3.5 Les autres dispositifs

3.5.1 La validation des acquis de l'expérience (VAE*)

3.5.2 Le bilan de compétences

3.5.3 Les congés de formation

3.5.4 Le compte personnel de formation (CPF*)

3.6 La formation à distance ou e-formation

3.7 Les agents n'ayant bénéficié d'aucune formation de perfectionnement

3.8 Les dépenses de formation

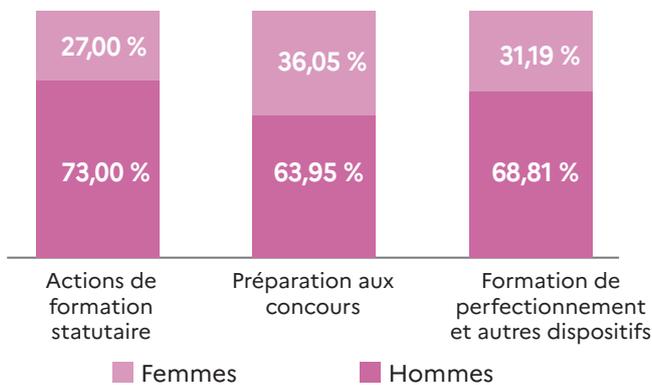
3.1. Les données générales

240 433
journées de
formation statutaire
et continue
en 2015

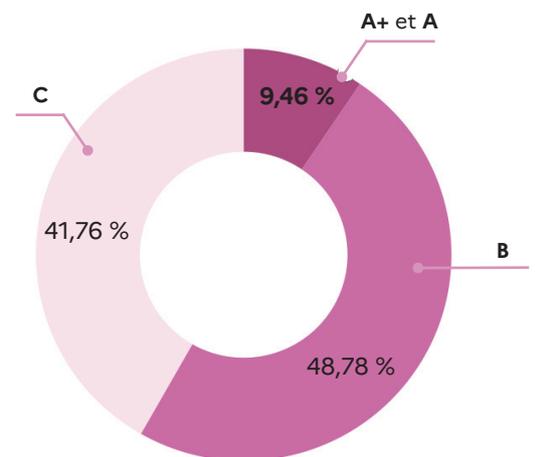
La formation professionnelle recouvre :

- **les actions de formation statutaire** (dont la formation initiale) : formations obligatoires prévues par le statut et formations organisées au bénéfice des lauréats de concours ou de promotion de corps ;
- **la préparation aux concours et examens professionnels ;**
- **les actions de formation de perfectionnement** (formation continue), qui visent à :
 - l'adaptation immédiate au poste de travail,
 - l'adaptation à l'évolution prévisible des métiers,
 - l'acquisition de nouvelles qualifications.
- **les autres dispositifs** (bilan de compétences, validation des acquis de l'expérience –VAE*, congés de formation).

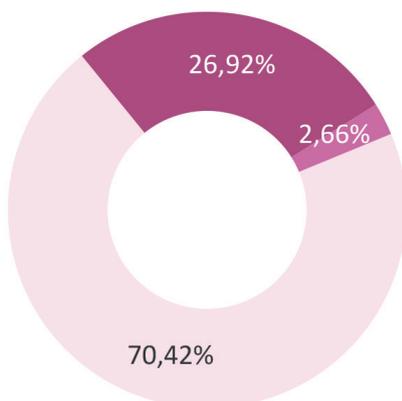
Il convient de noter la distinction entre « **bénéficiaire** » de formation (l'agent n'est comptabilisé qu'une fois, quel que soit le nombre de formations suivies) et « **stagiaire** » ou « **inscrit** » (l'agent formé est comptabilisé autant de fois que le nombre de formations suivies).



Graphique 1 : répartition des stagiaires par sexe



Graphique 2 : répartition des stagiaires par catégorie



- Actions de formation statutaire
- Préparation aux concours
- Formation de perfectionnement et autres dispositifs

Graphique 3 : répartition des stagiaires par type de formation

Nombre de jours de formation (Formation professionnelle)	
Catégorie A+	80
Catégorie A	50632
Catégorie B	102 656
Catégorie C	87 065

TOTAL 240 433

2 229
formateurs
 permanents et
 occasionnels

En 2019, **240 433 journées de formation professionnelle** ont été dispensées. La répartition catégorielle des stagiaires varie peu par rapport aux années précédentes : les personnels de catégorie B à 48,78 % représentent toujours près de la moitié des stagiaires (47,74 % en 2018).

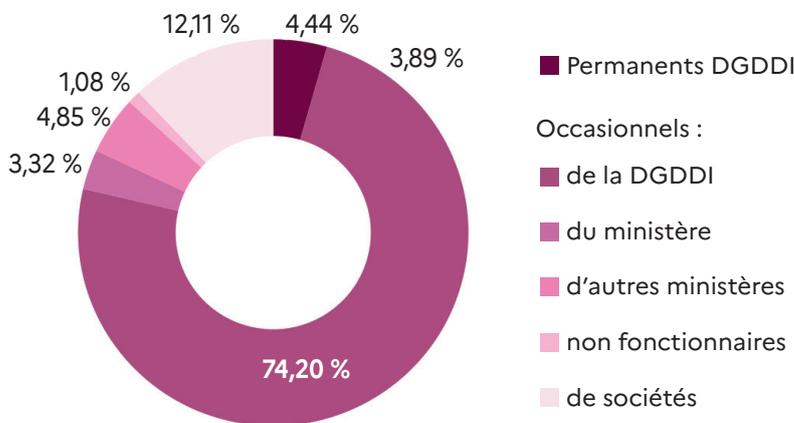


Globalement, le nombre de jours de formation dédié à chaque catégorie reste en cohérence avec la part des effectifs par catégorie (ex : les agents de catégorie B, qui représentent 45,42 % des effectifs, ont bénéficié de 102 656 jours de formation, soit 42,70 % du nombre total de jours de formation recensés).

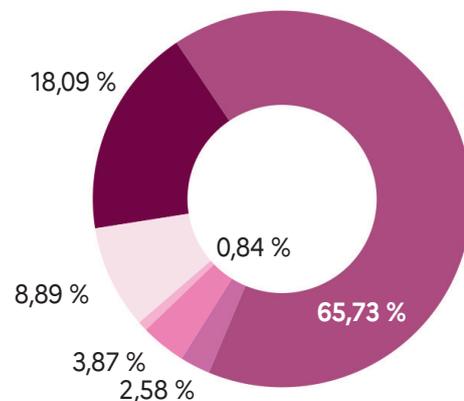
Nombre moyen de jours de formation par agent	2017		2018		2019	
	Nombre de jours de formation	Nombre moyen de jours de formation/agent	Nombre de jours de formation	Nombre moyen de jours de formation/agent	Nombre de jours de formation	Nombre moyen de jours de formation/agent
Actions de formation statutaire	116 876	6,87	164 214	9,53	115 361	6,63
Préparation aux concours	1 548	0,09	3 119	0,18	909	0,05
Formations de perfectionnement	105 605	6,21	108 877	6,32	118 543	6,81
Autres dispositifs (congés de formation, bilan de compétences, VAE*)	7 105	0,42	5 909	0,34	5 620	0,32
TOTAL	231 134	13,59	282 119	16,37	240 433	13,82

Le nombre moyen de jours de formation professionnelle par agent s'établit à 13,82. Pour assurer la formation de ses personnels, comme les années précédentes, la douane s'appuie sur une équipe de formateurs permanents et sur un vivier de formateurs occasionnels, en écoles ou au sein des services déconcentrés. Certaines formations spécifiques et/ou techniques nécessitent le recours à des formateurs extérieurs à la douane.

En 2019, **2 229 formateurs** ont été recensés, un nombre légèrement supérieur à celui de l'année précédente. Ces formateurs sont à 95,56 % des occasionnels et à 4,44 % des permanents. La durée globale de formation dispensée cette année (statutaire ou continue) équivalait à 26 524 jours, dont 81,90 % assurés par des formateurs occasionnels. (cf. graphiques 4 et 5).



Graphique 4 : répartition des 2 229 formateurs selon leur origine



Graphique 5 : répartition des 26 524 jours de formation dispensée, selon l'origine des formateurs

3.2. La formation statutaire

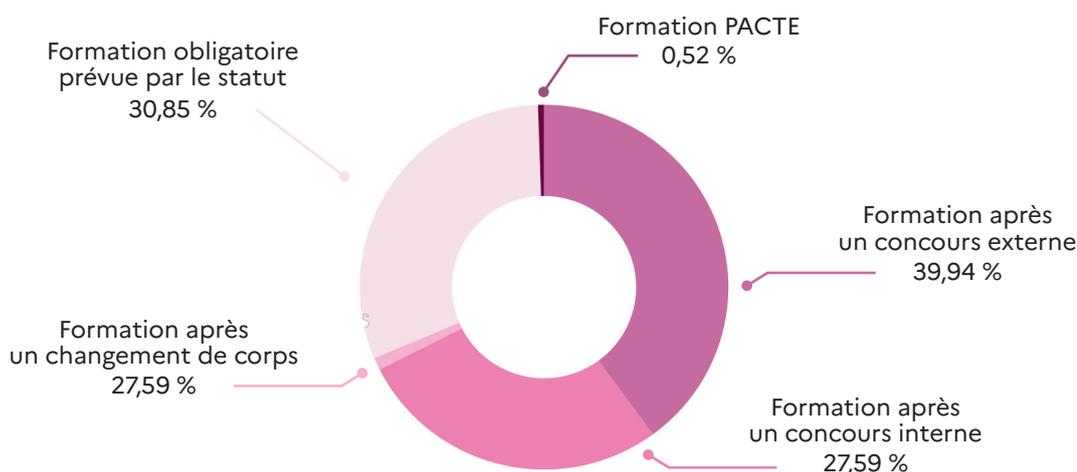
Les formations obligatoires prévues par le statut concernent à 96,37 % (97,60 % en 2018) les stagiaires recensés dans le cadre des actions de formation statutaire (cf. tableau suivant). Parmi les formations obligatoires, il y a toujours le tir et la sécurité pour les agents de la branche surveillance.



La formation des agents porteurs d'une arme longue prévue au PNF* (cf. point 3.3) a fait l'objet d'une mesure de priorisation inscrite aux plans interrégionaux de formation (PIF*). **Les formations post concours (formations initiales) restent les plus longues**, bien qu'en diminution pour atteindre 67,53 % de la durée totale de la formation statutaire (74,49 % en 2018). **Le nombre de stagiaires PACTE* continue de croître à 29** (19 en 2018), en lien avec les places offertes au recrutement sans concours dans l'année.

3.2.1. La répartition des stagiaires par type de formation

Répartition des stagiaires	A	B	C	Total stagiaires			Total Jours
				F	H	Global	
Après un concours externe	149	289	377	403	412	815	46 070
Après un concours interne	100	355	161	220	396	616	31 831
Après un changement de corps	28	105	-	65	68	133	1 266
Formation obligatoire prévue par le statut	1 607	20 493	20 132	11 130	31 102	42 232	35 585
Formation PACTE	-	-	29	15	14	29	609
TOTAL	1 884	21 242	20 699	11 833	31 992	43 825	115 361



Graphique 6 : nombre de journées de formation par type de formation statutaire

3.2.2. La répartition par école des stagiaires en formation initiale

En 2019, il y a eu 1 492 stagiaires en formation initiale répartis à 19,10 % sur l'école de Tourcoing et 80,90 % sur l'école de La Rochelle. Le nombre de jours de formation global a diminué (- 10,74 % par rapport à 2018) et correspond à plus de 51 jours de formation en moyenne par stagiaire.

Écoles	Stages	Sessions	Stagiaires	Jours de formation
Tourcoing	Inspecteurs principaux	1	36	216
	Inspecteurs	2	249	22 961
La Rochelle	Contrôleurs mixtes	1	640	26 182
	Agents de constatation	2	538	26 339
	PACTE	1	29	609
TOTAL		7	1 492	76 307

3.3. La formation continue (formation de perfectionnement)

Dans un environnement en constante mutation, la formation professionnelle est un levier de gestion des ressources humaines et un axe de mobilisation de la sous-direction des ressources humaines et des relations sociales pour mettre à disposition de tous les agents les moyens de leur action et leur permettre d'accompagner le changement.

Le plan national de formation 2019 propose 350 stages en présentiel. Un effort est porté sur les modalités de diffusion pour faciliter l'accès à l'information des actions de formation proposées par la DNRFP et l'ensemble des opérateurs de formation avec lesquels la DGDDI a noué des partenariats.

Le plan a pour objectif d'organiser une offre de formation cohérente en dégagant les axes stratégiques prioritaires, en lien avec les évolutions présentes et futures de la douane. Il s'inscrit dans la doctrine des orientations stratégiques interministérielles reprise dans le schéma directeur de la formation tout au long de la vie des agents de l'État. Élaboré pour trois ans (2018/2020) le schéma de formation présente cinq axes stratégiques, guidant, à tous niveaux, les politiques de formation des ministères et directions :

- **la transformation de l'action publique** : structurer l'offre de formation pour accompagner collectivement les agents dans un contexte de transformation de l'action publique ;
- **la transition numérique** : utiliser le numérique comme levier de la transformation des administrations et de l'appareil de formation de l'État ;
- **la fonction managériale** : accompagner les encadrants dans la mise en œuvre des politiques publiques et l'exercice de leurs responsabilités managériales ;
- **les transitions professionnelles** : rendre l'agent pleinement acteur de son parcours professionnel, en renforçant l'individualisation dans les formations initiales et l'accompagnement des projets d'évolution professionnelle ;
- **l'inter-ministériarité** : renforcer le pilotage de la politique de formation dans un souci de qualité et de performance, en développant les logiques de coopération et de mutualisation.

Ces axes visent à accompagner les réformes engagées par le gouvernement et à moderniser l'appareil de formation de l'État en privilégiant les logiques de coopération et de mutualisation entre acteurs de formation. Le PNF 2020 illustre cette démarche par la diversité de l'offre et la mobilisation des moyens techniques et humains.

3.3.1. Le nombre de stages

Le tableau ci-dessous est établi en prenant en compte les données disponibles dans le catalogue des formations en ligne sur le site de la DNRFP. **L'offre de formation 2019 a cru de 9,17 % par rapport à 2018.**

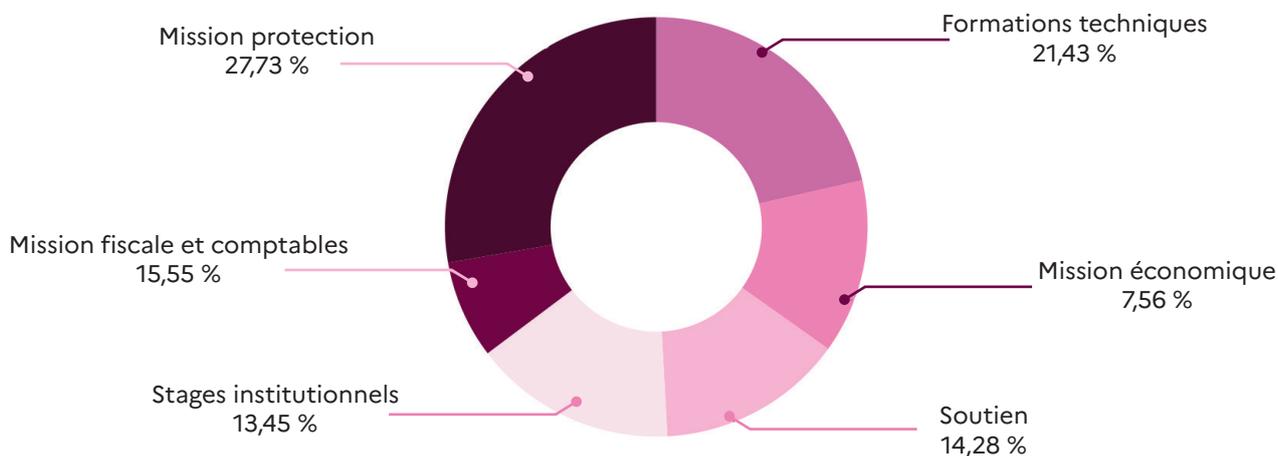


Écoles	Mission protection	Mission économique	Mission fiscale et comptable	Soutien	Stages institutionnels	Formations Techniques	TOTAL
Tourcoing	32	13	22	32	18	0	117
La Rochelle	34	5	15	2	14	51	121
	66	18	37	34	32	51	238

3.3.2. La répartition des stages

Le PNF 2019 reste essentiellement orienté sur les **formations techniques** et celles liées à des missions de **protection**. Les stages concernant le soutien ont été renforcés. Enfin, les formations mission fiscale et comptable en matière de soutien se sont maintenues.

Formation continue	A+			A			B			C			Global
	F	H	Total	F	H	Total	F	H	Total	F	H	Total	
Stagiaires	19	37	56	5 596	7 587	13 183	16 112	38 755	54 867	14 011	32 500	46 511	114 617
Jours	26	54	80	10 226	12 688	22 914	15 892	38 170	54 062	12 181	29 307	41 488	118 544



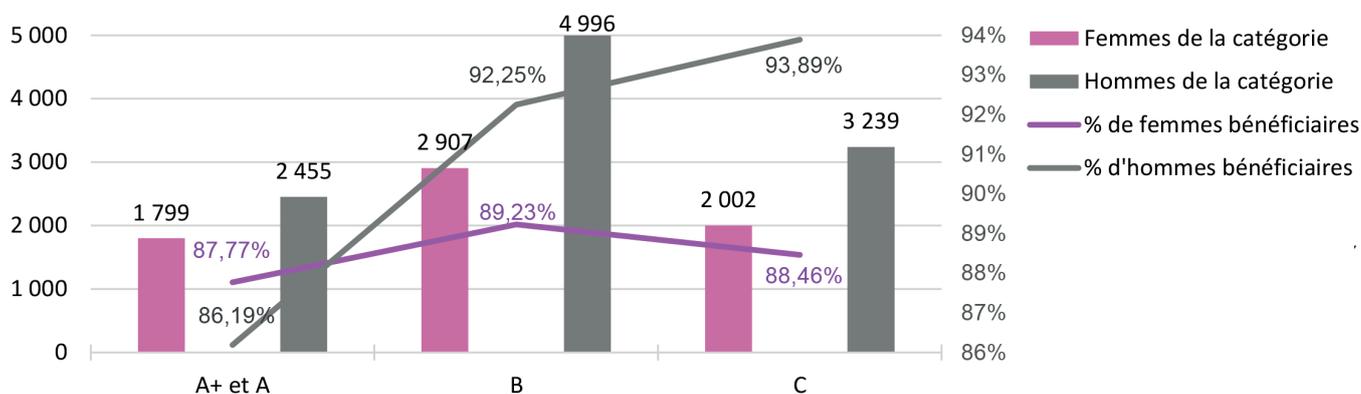
Graphique 7 : nombre de journées de formation par type de formation statutaire

Le nombre moyen de jours de formation de perfectionnement par agent, toutes catégories confondues, progresse à 6,82 (6,32 en 2018). En détail, cette tendance se retrouve pratiquement pour toutes les catégories, à savoir les catégories A, B et C, hormis pour la population des catégories A+ (cf. graphique 8).



Graphique 8 : nombre moyen de jours de perfectionnement par agent et par catégorie

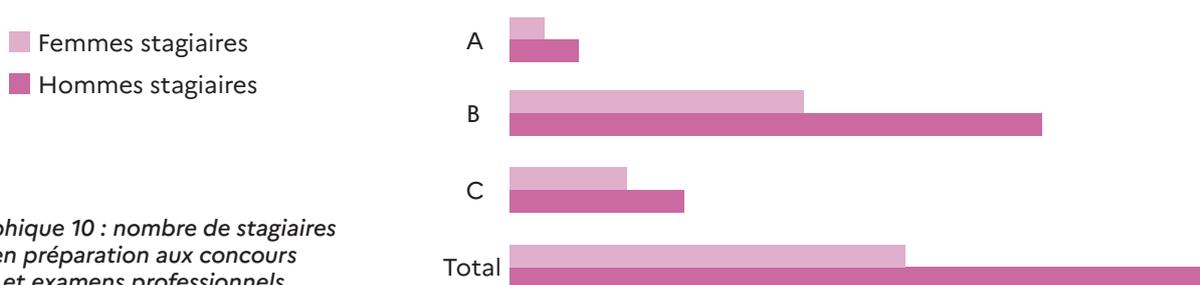
Au cours de l'année 2019, sans distinction de genre, ni de catégorie, 90,30 % des agents ont bénéficié d'une formation de perfectionnement. On ne constate pas de distorsion majeure entre les bénéficiaires selon leur catégorie ou leur sexe. Seule la catégorie C présente un léger différentiel entre les taux de bénéficiaires au profit des hommes (cf. graphique 9).



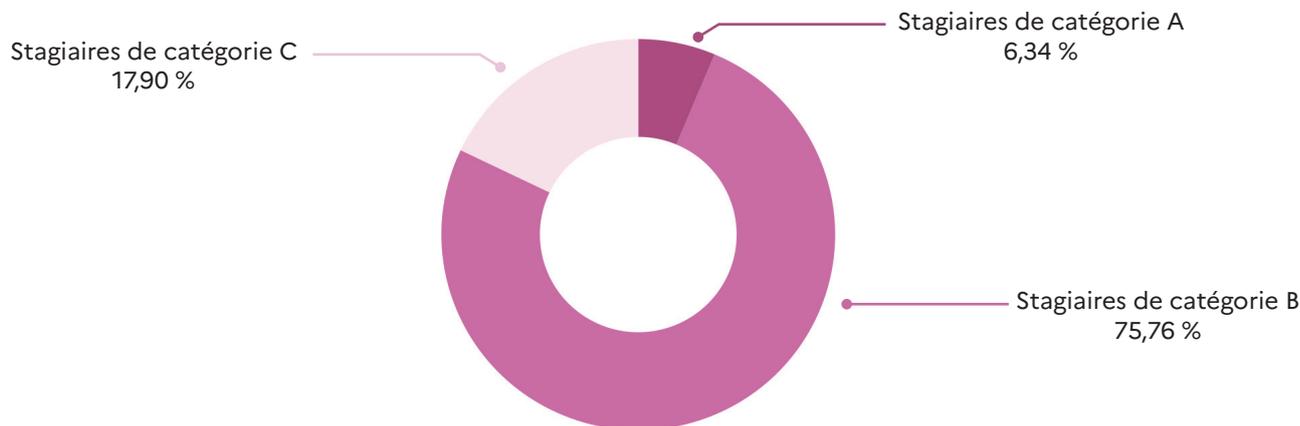
Graphique 9 : répartition par catégorie, sexe des bénéficiaires d'une formation de perfectionnement (formation continue)

3.4. Les préparations aux concours et examens professionnels

En 2019, 4 336 stagiaires ont préparé un concours et/ou examens professionnels (4 888 en 2018 et 3924 en 2017). Cette année 2019 se situe au niveau de l'année 2016 (4 334). Les catégorie B restent majoritairement bénéficiaires, à 75,76 %, des préparations aux concours et examens professionnels (cf. graphique 10). Par ailleurs, 36,05 % des stagiaires sont des femmes.



Graphique 10 : nombre de stagiaires en préparation aux concours et examens professionnels



Graphique 11 : répartition par catégorie des jours de préparation aux concours et examens professionnels

L'année 2019 retrouve la configuration de 2018, à savoir 72,79 % des actions de préparation aux concours et examens professionnels sont par correspondance (70,34 % en 2018) et à 27,21 % en présentiel (29,66 % en 2018). Rappelons, qu'il n'est pas possible d'évaluer la durée des formations préparatoires concernant les actions de préparation aux concours et examens professionnels par correspondance. Parmi les stagiaires ayant suivi des actions de formation en présentiel, les stagiaires de catégorie B cumulent toujours la durée de formation la plus importante.

3.5. Les autres dispositifs

3.5.1. La validation des acquis de l'expérience (VAE*)

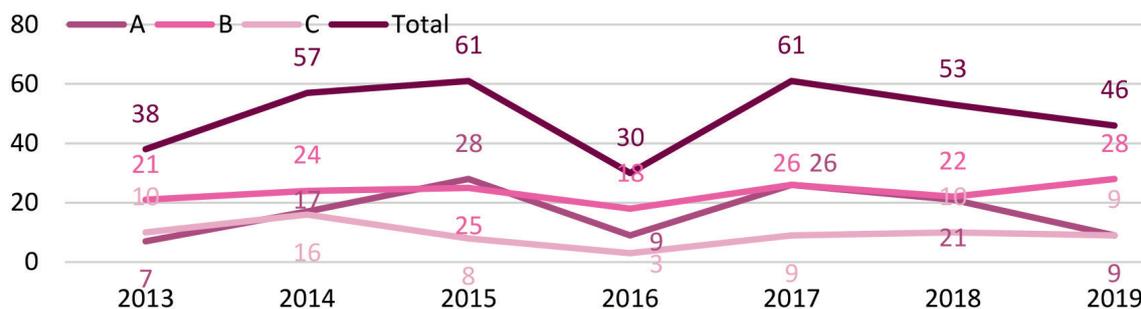
En 2019, **aucun agent** a bénéficié d'une démarche de validation des acquis de l'expérience.

3.5.2. Le bilan de compétences

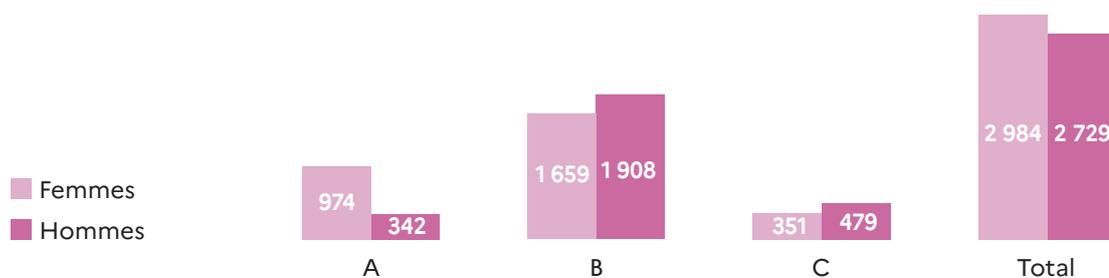
Cette année, **deux agents** ont effectué un bilan de compétences, pour un volume global de sept jours.

3.5.3. Les congés de formation

En 2019, le nombre de bénéficiaires de congés de formation s'établit à 46. Cette année, les bénéficiaires de congés de formation ne représentent que 0,26 % de l'effectif global (0,31 % en 2018). En 2019, il y a autant de femmes que d'homme (23) à disposer de congés de formations. En revanche, les femmes ont bénéficié en moyenne, avec 129,74 jours, de plus de congés de formation que les hommes avec seulement 114,3 jours



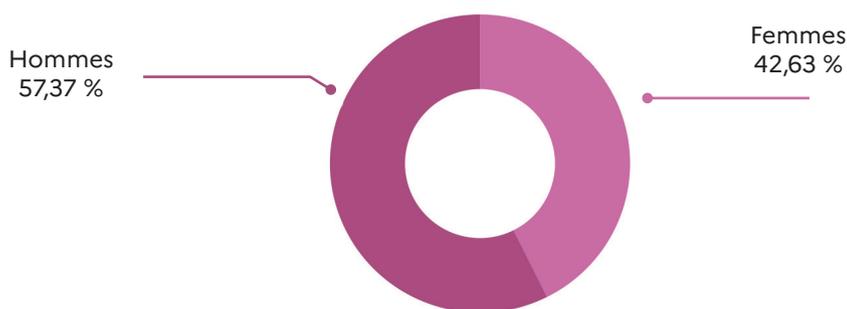
Graphique 12 : répartition par catégorie des jours de préparation aux concours et examens professionnels



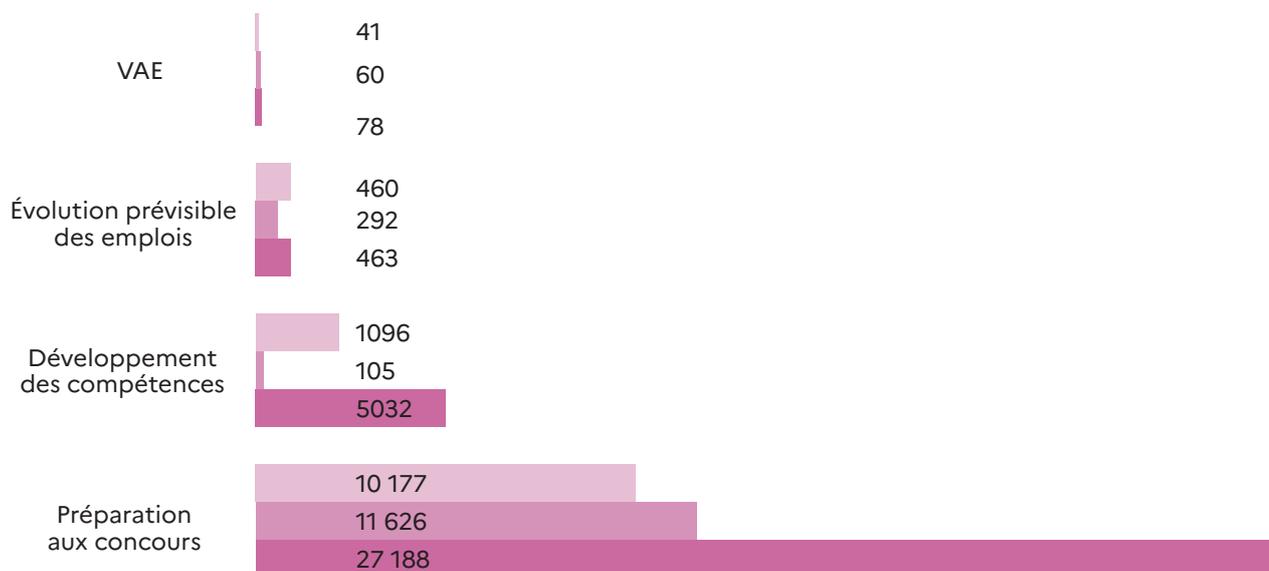
Graphique 13 : nombre de jours de congés de formation, par catégorie et sexe de bénéficiaires

3.5.4. Le compte personnel de formation (CPF*)

Depuis l'année dernière, le compte personnel de formation remplace le dispositif du droit individuel à la formation. Cette année, **1 180 agents** (soit 6,78 % des effectifs douane) **ont utilisé leur CPF pour un total de 32 761 heures sur temps de travail**. La part de la préparation aux concours représente toujours l'essentiel, à 82,99 %, des heures consommées. Parallèlement, le temps de formation consacré à l'évolution prévisible des emplois et au développement des compétences augmente pour atteindre 15,36 % des heures consommées dans le cadre du CPF (5,60 % en 2018)



Graphique 14 : répartition par sexe des bénéficiaires du CPF



Graphique 15 : répartition des heures de CPF consommées par objectif de formation



Développer la mixité sociale avec la CPI*

Depuis 2009, la Direction générale des douanes et droits indirects propose une **classe préparatoire intégrée** (CPI) accueillant à l'école nationale des douanes de Tourcoing de jeunes diplômés ou demandeurs d'emploi titulaires d'un baccalauréat +3 en vue de les préparer aux différents concours administratifs de catégorie A et B des administrations financières.

Les stagiaires, **admis sur critères sociaux**, suivent une formation intensive de trois mois consécutifs dans le cadre de laquelle ils bénéficient d'un soutien pédagogique renforcé et d'un accompagnement personnalisé dans leur préparation aux concours, sous forme notamment de tutorat volontairement assuré par les inspecteurs-élèves de la session en cours.

En 2019, 15 stagiaires (11 femmes et 4 hommes) ont bénéficié de ce dispositif qui s'inscrit dans la politique générale menée par les ministères économiques et financiers en faveur de la diversité. La douane s'attache également à renforcer la diversité des profils la composant à travers, par exemple, des recrutements d'agents par voie de PACTE (cf. chapitre 2) mais aussi à l'occasion de contrats saisonniers proposés à des étudiants sans lien parental avec la DGDDI.

3.6. La formation à distance ou e-formation

Dans un contexte mouvant, lié à l'évolution constante des technologies, les professionnels de la formation doivent faire évoluer leurs pratiques. La réglementation en matière de formation tout au long de la vie, le comportement des apprenants, le développement du numérique et la formation à distance obligent à renouveler les modèles de formation.

Chaque école est confrontée à cette problématique et doit faire face à des questionnements liés au positionnement des professionnels de la formation, aux parcours individuels des élèves, à l'émergence de nouveaux métiers liés à la mise en œuvre technologique, à l'apprentissage de nouveaux outils...

Ceci oblige les écoles à :

- une diversification des outils permettant de répondre au cas par cas aux besoins exprimés
- une inscription chaque année dans le cadre du plan national de formation de la DGDDI de thématiques déclinées via la e-formation
- l'enrichissement constant du catalogue
- une utilisation optimale permettant de toucher un nombre très important d'agents
- l'usage exclusif de l'outil chaîne éditoriale pour la mise en place de guides d'auto formation en format web ou de frises (ex : dédouanement, incoterms, formations maritimes)
- la place accrue donnée au libre service pour la diffusion de certains supports dont ceux relatifs aux formations en langues étrangères.

À terme, l'accent est porté sur :

- l'enrichissement des kits (formations de formateurs)
- la création de MOCs (Massive Open Course) basés sur le schéma universitaire, mais adaptés au public douanier : vidéos enrichies relatives aux prélèvements d'échantillons...
- le développement des quiz au sein des écoles
- l'usage du SAD* adapté aux techniques de tir et de défenses
- la mise en place de « serious games » adaptés à la DGDDI et s'inspirant du modèle universitaire.

L'année 2019 est marquée par l'augmentation du temps moyen de connexion à 36 min (30 min en 2018) et l'évolution des thèmes proposés sur MELUSINE : 244 thèmes (200 en 2018) pour privilégier et atteindre 29 vidéos enrichies (14 en 2018), 25 vidéos (23 en 2018) et 73 kits et malles pédagogiques (60 en 2018).

Cette année, il y a eu 4 143 inscriptions aux formations en libre-service pour un volume horaire de 6 600 heures, dont 5 000 heures pour la seule mallette pédagogique BREXIT. A ce propos, en 2019, les trois e-formations les plus suivies sont :

- les quiz de la Rochelle en formation initiale pour l'essentiel
- la mallette pédagogique BREXIT
- la lutte contre les discriminations (ex HALDE)

Les trois directions interrégionales les plus consommatrices de e-formation sont la DNRFP, les directions interrégionales d'Île-de-France et de Paris-aéroports.

3.7. Les agents n'ayant bénéficié d'aucune formation de perfectionnement

1 688 agents (9,70 % des effectifs totaux) n'ont suivi aucune formation, ni aucune préparation aux concours ou examens professionnels en 2019. Ce taux est en augmentation par rapport à l'année passée (8,04 % en 2018). Parmi eux, 56,10 % sont âgés de 51 ans et plus.

Agents concernée	A+			A			B			C			Global
	H	F	T	H	F	T	H	F	T	H	F	T	H
< ou = 30 ans	-	-	-	11	21	32	11	5	16	14	14	28	76
31 – 35 ans	-	-	-	15	19	34	9	9	18	16	7	23	75
36 - 40 ans	1	-	1	16	26	42	36	20	56	9	10	19	118
41 – 45 ans	3	-	3	39	25	64	52	40	92	17	20	37	196
46 - 50 ans	1	1	2	57	35	92	91	32	123	32	27	59	276
51 – 55 ans	6	1	7	45	20	65	47	50	97	29	48	77	246
56 - 60 ans	13	4	17	72	41	113	89	88	177	52	69	121	428
> 60 ans	9	1	10	51	26	77	52	69	121	29	36	65	273
Total	33	7	40	306	213	519	387	313	700	198	231	429	1 688

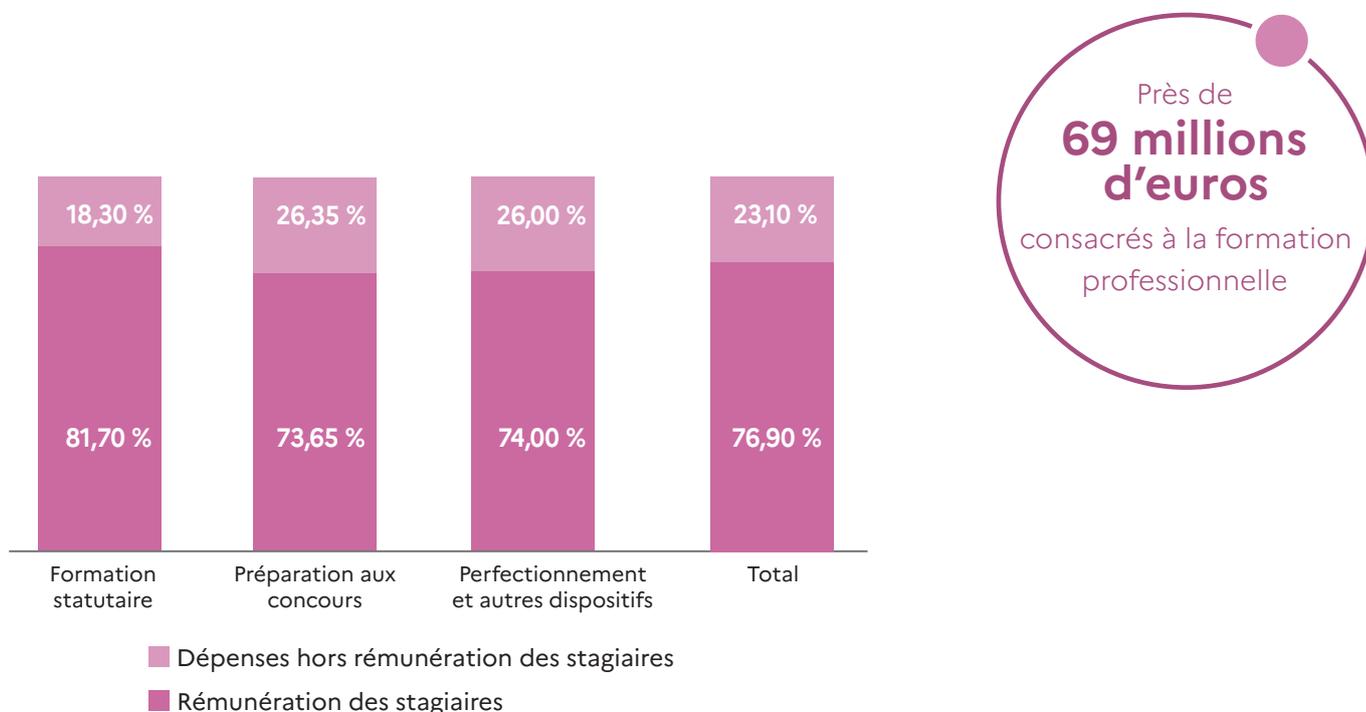
Les hommes représentent toujours la majorité des agents (avec 54,74 %) n'ayant suivi aucune formation sur l'année. Néanmoins, proportionnellement les femmes continuent à moins suivre de formations que les hommes : 38,56 % des douaniers sont des femmes et elles représentent 45,26 % des non formés en 2019 (46,25 % en 2018).

Le nombre de bénéficiaires d'une action de formation continue reste élevé. La diversité de l'offre de formation de perfectionnement, tant sur le fond que dans la forme (stages en école, formations régionales ou locales ou e-formations) permet de répondre à la majeure partie des besoins des personnels, tout en tenant compte des contraintes éventuelles, individuelles ou collectives, budgétaires ou de disponibilité.

3.8. Les dépenses de formation

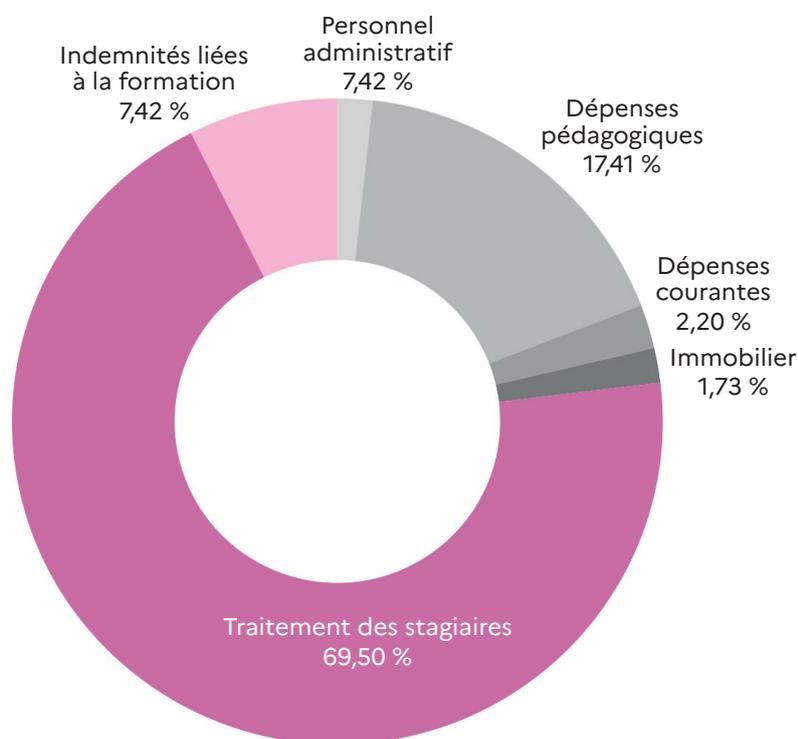
Les dépenses liées à la formation s'élèvent à **69,35 millions d'euros** en 2019. Elles regroupent les dépenses :

- **de rémunération des stagiaires** : traitement et indemnités liées à la formation perçus par les stagiaires. Le traitement des stagiaires est calculé sur la base du coût de rémunération journalier établi par la DGAFP par catégorie statutaire et par type de formation;
- **de rémunération du personnel administratif**, au sein des opérateurs de formation ou des autres structures en charge de la conception et de l'organisation des formations ;
- **pédagogiques**, incluant la rémunération des formateurs occasionnels au prorata des formations données, la rémunération des enseignants permanents, les frais de mission des intervenants et les dépenses pour les prestations de formation externes ;
- **courantes**, intégrant les frais de fonctionnement des structures de formation (acquisition de matériels, entretien, etc.) ;
- **relatives à l'immobilier**, dont les loyers des immeubles.



Graphique 16 : répartition des dépenses par type de formation

Comme chaque année, la majorité des coûts de formation est allouée à la rémunération des stagiaires, des formateurs et des personnels administratifs exerçant des fonctions liées à la formation. Il est constaté une forte baisse des coûts immobiliers (- 56 %) liée à la disparition des loyers budgétaires et une diminution de l'ordre de 11% des dépenses de rémunération des stagiaires sur l'exercice 2019 notamment liée à l'absence de recrutement sans concours



Graphique 17 : répartition des dépenses de formation 2019





4 LES CONDITIONS DE TRAVAIL

4.1 La durée et l'organisation du travail

- 4.1.1 La répartition des effectifs selon la durée de travail
- 4.1.2 Le temps partiel : flux des demandes
- 4.1.3 Le télétravail

4.2 Les risques professionnels : les accidents de service, mission et trajet

- 4.2.1 Les données globales
- 4.2.2 Les incidents dans le cadre des missions de contrôle des agents de la surveillance

4.3 Les maladies professionnelles

4.4 Les congés liés à la santé

4.5 Les autres congés

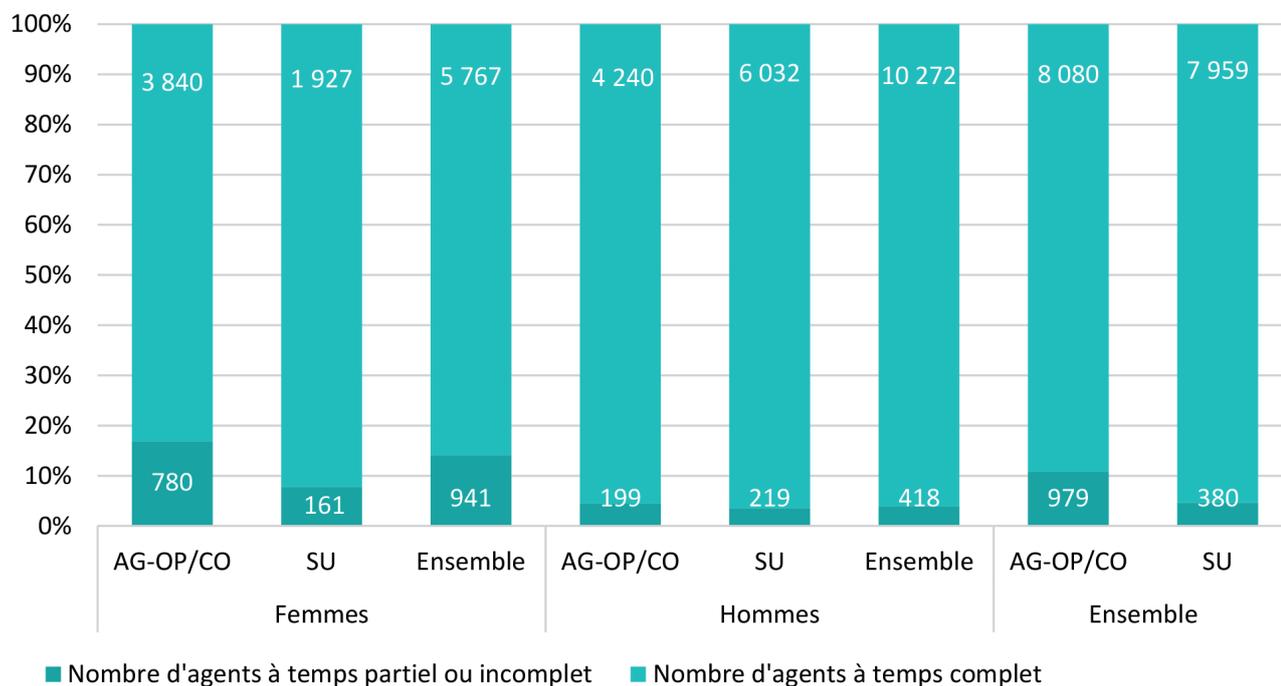
- 4.5.1 Le compte-épargne temps (CET)
- 4.5.2 Les congés maternité, d'adoption et autres
- 4.5.3 Les congés paternité et d'accueil du jeune enfant

4.6 La santé, la sécurité et le bien-être au travail

- 4.6.1 La médecine de prévention
- 4.6.2 Les comités hygiène, sécurité et conditions de travail (CHSCT)
- 4.6.3 Les conseillers et assistants de prévention, les acteurs de prévention
- 4.6.4 Les psychologues du travail
- 4.6.5 L'évaluation des risques professionnels

4.1. La durée et l'organisation du travail

4.1.1. La répartition des effectifs selon la durée de travail

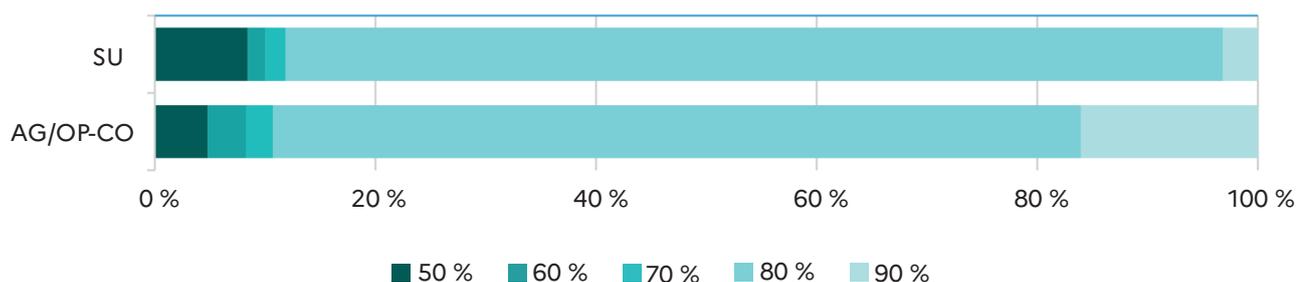


Graphique 1 : répartition des effectifs par branche d'activité et par sexe selon la durée de travail
NB : dans ce graphique le temps partiel inclut le temps partiel thérapeutique

Au 31 décembre 2019, 1 359 agents sont à temps partiels pour 16 039 agents travaillant à temps plein soit respectivement 7,81% et 92,19 % des effectifs totaux. 1 224 temps partiels, soit 90,07% des temps partiels, sont pour convenance personnelle (997 soit 73,36%) ou pour une naissance/adoption (227 soit 16,70 %) ; 128 temps partiel, soit 9,42 %, le sont pour des raisons de santé (maladie, soin, accident, handicap). Les temps partiels pour création d'entreprise restent rares.

La part des femmes chez les agents à temps partiel reste prépondérante, même si en 2019, l'écart entre femme et homme tend à se réduire : 14,03 % des femmes travaillent à temps partiel (14,97 % en 2018) pour 3,91 % des hommes (3,59 % en 2018). De même, l'écart entre les branches d'activité tend à se réduire avec toujours une prépondérance AG/OP-CO : 10,81 % des agents à temps partiel sont sur la branche AG/OP-CO (11,70 % en 2018) pour seulement 4,56 % en branche SU (3,90 % en 2018).

La quotité de 80 % d'un temps plein de travail reste la plus souvent adoptée, tant par les hommes que par les femmes, quelle que soit leur branche d'activité.



Graphique 2 : répartition des agents à temps partiel selon la quotité de temps de travail adoptée

4.1.2. Le temps partiel : flux des demandes

Flux des temps partiels en 2019	Catégorie A						Catégorie B						Catégorie C						Total
	AG/OP-CO			SU			AG/OP-CO			SU			AG/OP-CO			SU			
	H	F	T	H	F	T	H	F	T	H	F	T	H	F	T	H	F	T	
Passage à temps partiel	13	55	68	2	1	3	37	45	82	56	27	83	7	27	34	46	36	82	352
Changement de temps partiel	7	11	18	1	-	1	8	22	30	2	-	2	2	10	12	3	1	4	67
Reprise à temps partiel	14	50	64	1	3	4	33	85	118	31	29	60	6	31	37	31	20	51	334

Toutes branches confondues, **352 agents** (à 54,26 % des femmes) sont passés d'un régime horaire de plein temps à un régime à temps partiel. A l'inverse, en 2019, **334 agents** (à 65,27 % des femmes) ont repris un temps plein. De plus, cette année, 67 agents ont changé leur temps partiel. Parallèlement, au cours de l'année 2019, des agents ont changé leur régime horaire pour y revenir. Ainsi, ils ne rentrent pas dans les statistiques annuelles de changement d'horaire.

Cette année encore, deux tendances historiques se confirment : les mouvements de régime horaire se font majoritairement à **61,49% au sein de la branche AG/OP-CO** et le temps partiel le plus demandé à **70,53 % reste le 80%**.

4.1.3. Le télétravail

Le télétravail est une forme d'organisation du travail dans laquelle un travail, qui aurait pu être exécuté dans les locaux de l'administration, est effectué par un agent hors de ces locaux, de façon régulière et volontaire (ce n'est ni un droit, ni une obligation), en utilisant les technologies de l'information et de la communication. La loi n° 2012-347 du 12 mars 2012 et le décret n°2016-151 du 11 février 2016 fixent à un an maximum la durée de l'autorisation (renouvelable par décision expresse) et imposent un plafond de 3 jours de télétravail par semaine pour un agent à temps complet afin de préserver le collectif de travail et d'éviter le risque d'isolement.

Le télétravail décliné en douane se pratique au domicile de l'agent, entendu comme le lieu de sa résidence habituelle. Il est exigé, en gestion, une ancienneté minimale d'un an sur le poste avant de pouvoir déposer une demande, ce qui permet au manager de disposer du recul suffisant pour apprécier l'autonomie et la maîtrise de l'agent à l'issue d'un cycle complet sur le poste. Il est également exigé que la résidence où s'exerce le télétravail permette un retour sur site rapide en cas de nécessité de service. Sauf exception, les demandes sont formulées à l'occasion de deux campagnes annuelles pour une prise d'effet le 1er janvier ou le 1er juillet.

Nombre d'agents en télétravail au 31/12/2019	A+	A	B	C	Total
Hommes	22	147	145	25	339
Femmes	11	61	65	5	142
Total	33	208	210	30	481

Les chiffres 2019 confirment le succès de la mise en place du télétravail à la DGDDI. Globalement, la part des femmes continue de progresser pour atteindre 70,48 % des effectifs (64,93 % en 2018). En 2019, un télétravailleur sur deux est de catégorie A ou A+, soit 50,10% des effectifs (53,36 % en 2018). Tout comme les catégories A, par rapport à l'année dernière, la part des agents de catégories C est en repli à 6,24 % (8,21% en 2018). Mécaniquement, la part des catégories B continue d'augmenter pour représenter 43,66 % des effectifs des télétravailleurs (38,43 % en 2018).

Les services déconcentrés accueillent 77% des agents bénéficiant d'un télétravail, les autres télétravailleurs se répartissent entre la direction générale (15%) et les services à compétence nationale (8%).

4.2. Les risques professionnels : les accidents de service

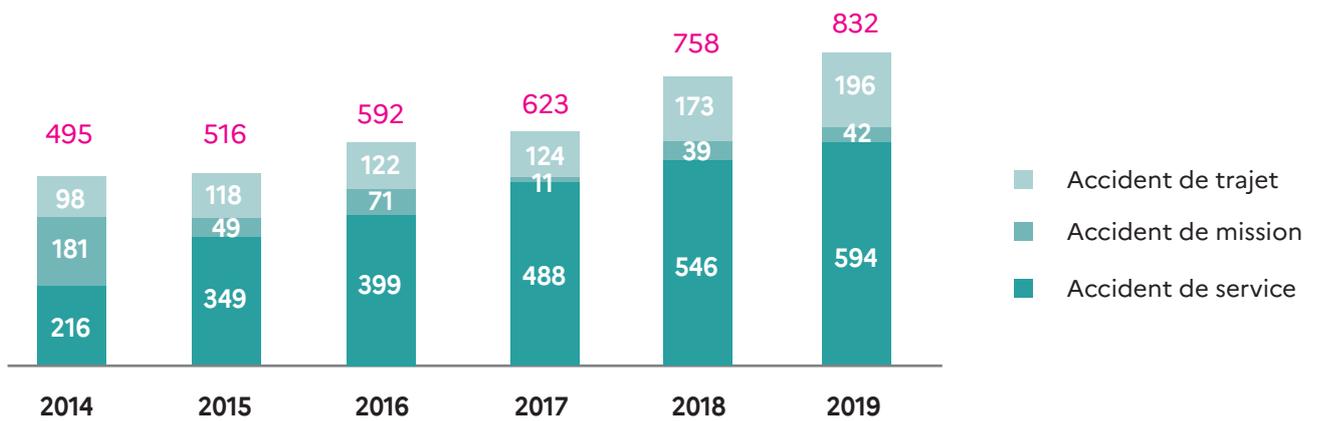
4.2.1. Les données globales

En 2019, il y a eu **832 dossiers d'accidents du travail** traités par le CSRH* soit 9,76 % de plus que l'an passé. Les accidents de travail sont en constante augmentation depuis 2013. Cette année, tous les types d'accidents (de service, de mission ou de trajet) sont en augmentation (cf. graphique 3). Le taux de fréquence des accidents (nombre d'accidents / effectif total) est également en augmentation pour atteindre 4,78 % (4,40 % en 2018). En revanche, le nombre de jours d'arrêts est en léger repli (- 4,41 %) à 17 171 jours soit en moyenne 20,64 jours par arrêt (23,70 en 2018). De même, en 2019, il y a moins d'arrêts supérieurs à 90 jours, soit 40 (48 cas en 2018).

Les accidents en 2018	Nombre d'accidents de service			Nombre de jours d'arrêt ¹	
	H	F	Total	Total	Moyen
Accident de service	389	205	594	11 877	19,99
Accident de mission	33	9	42	699	16,64
Accident de trajet	91	105	196	4 595	23,44
Total	513	319	832	17 171	20,64
Taux de fréquence des accidents	4,80 %	4,76 %	4,78 %	-	-

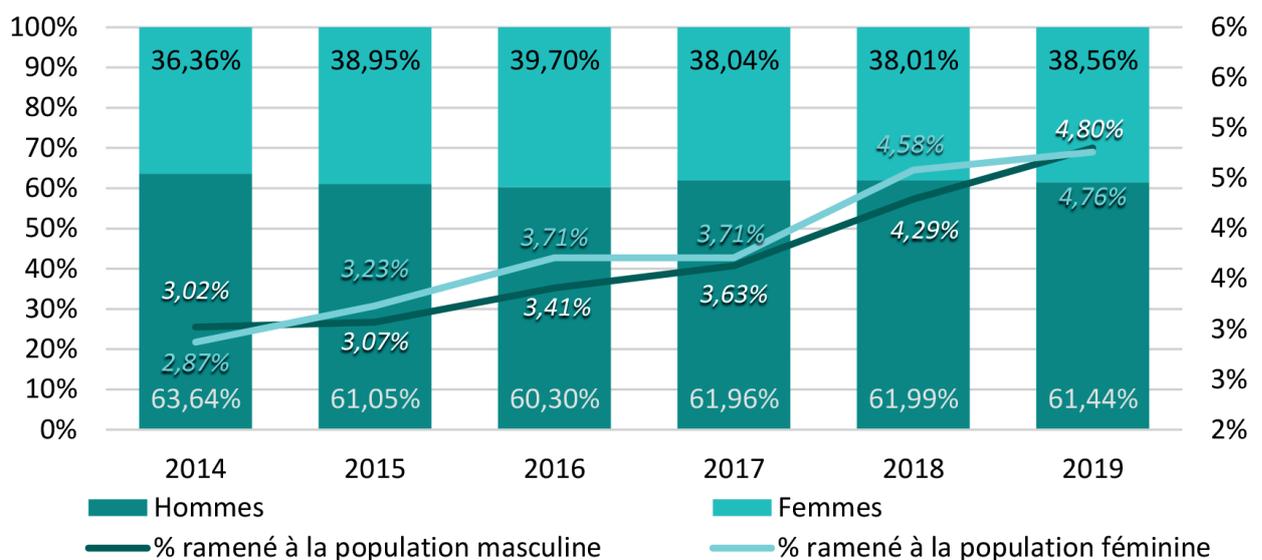
Pour rappel, l'évolution de la part respective des accidents de service et accidents de mission dans les statistiques à compter de 2015 par rapport aux années précédentes découle en fait d'une redéfinition précise par le CSRH* des périmètres de ces deux indicateurs, qui pouvaient auparavant prêter à confusion. Ainsi, les définitions retenues depuis 2015 pour les différents types d'accident sont les suivantes :

- **Accident de service** : accident qui survient alors que l'agent est sous l'autorité de son employeur, pendant et sur le lieu de son travail (y compris lors d'actions de contrôle, séances de TPAI*/TPCI* s'agissant des agents de la surveillance, stage de formation initiale, etc.)
- **Accident de mission** : accident qui survient lors d'un déplacement professionnel dans le cadre des obligations professionnelles (à l'occasion d'épreuves de concours, de stages de formation continue, y compris motards, marins, maîtres de chien, ou de contrôles par les agents des services régionaux d'enquêtes (SRE*), des services régionaux d'audit (SRA*) ou des bureaux, en dehors de leur lieu de travail habituel, etc.)
- **Accidents de trajet** : accident qui survient lors du parcours entre le lieu de travail et le domicile



Graphique 3 : nombre d'accidents/accidentés selon le risque

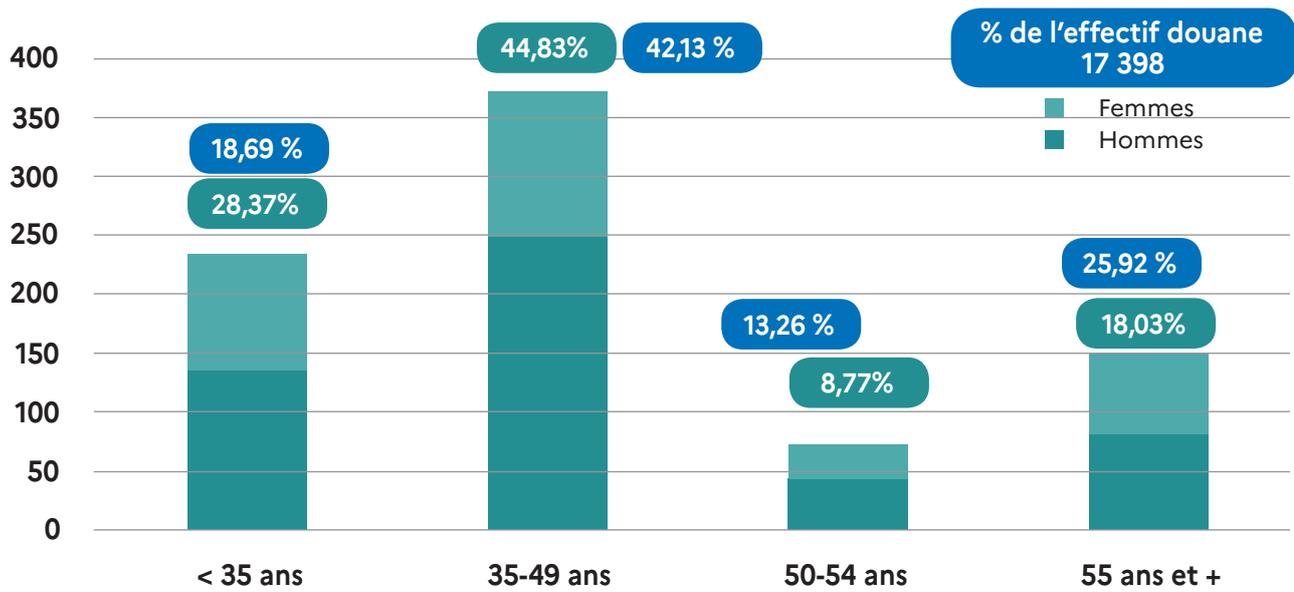
Particularité de l'année 2019, au total les femmes ont été moins nombreuses que les hommes à être victimes d'un accident, excepté pour les accidents de trajet où le taux de fréquence des femmes à 1,57 % reste plus important que chez les hommes 0,85 %.



Graphique 4 : répartition des accidentés par sexe et taux de fréquence

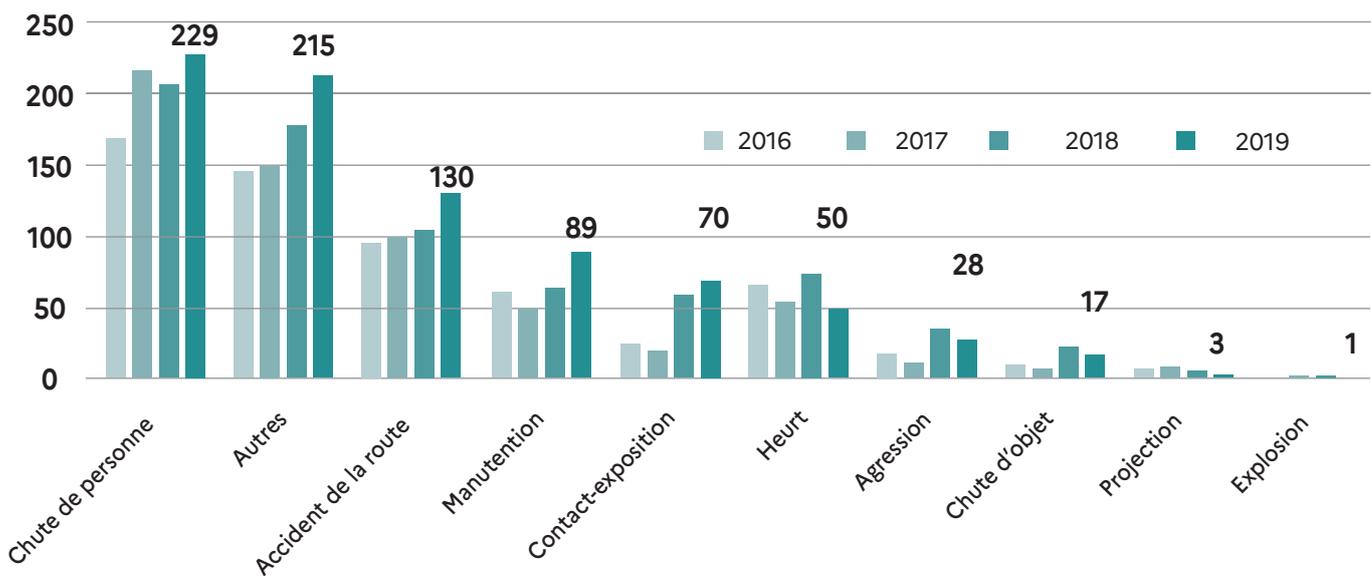
Les accidents concernent toujours, pour près de moitié soit 44,83%, des agents âgés de 35 à 49 ans, qui correspond également à la population majoritaire en douane, soit 42,13 % des effectifs. Rapportés aux effectifs de chaque tranche d'âge, les chiffres révèlent que c'est parmi les personnels de moins de 35 ans que la proportion d'accidentés est la plus significative avec 28,37 % des accidents pour un effectif de cette tranche d'âge de 18,69 %.

¹ Nombre de jours d'arrêt déclarés au moment du dépôt de la déclaration d'accident par les agents victimes d'un accident (hors éventuels arrêts de travail postérieurs au dépôt de la déclaration).



Graphique 5 : nombre d'accidentés par âge et par sexe

En 2019, les principales causes d'accidents sont les chutes de personne (27,52 %), les accidents de la route (15,63 %) et la manutention (10,70 %). Les heurts (6,01 %), les agressions (3,37 %) et les chutes d'objet (2,04 %) sont en repli par rapport à l'année précédente. (cf graphique 6). Globalement, même si le nombre d'accident ont augmenté cette année, on retrouve la tendance baissière des années 2015 à 2017 sur les violences (agressions et heurts).



Graphique 6 : nombre d'accidentés selon la cause de l'accident

4.2.2. Les incidents dans le cadre des missions de contrôle des agents de la surveillance

La notion d'incident recouvre tout évènement, quelle qu'en soit la gravité, survenu aux agents de la surveillance dans l'exercice de leurs missions susceptible de :

- mettre en cause, directement ou indirectement, la sécurité physique des agents ou de celle des usagers (ex : agression physique, passage de vive force, usage des armes) ;
- constituer une menace avérée (menace verbale, menace de mort) ;
- faire obstacle au bon déroulement du contrôle (refus de contrôle ou résistance au contrôle, insultes).

Les agents de la surveillance disposent de l'application **MATHIEU** pour rendre compte des incidents survenus dans le cadre de l'exercice de leurs missions de contrôle . Les principaux incidents rencontrés sur l'année 2019 sont :

- la résistance au contrôle dans 26,89 % des incidents déclarés ;
- le passage de vive force (16,03%) ;
- les insultes (15,25 %) et la menace verbale (11,88 %) ;
- la fuite à pied (11,34 %) ou en véhicule (11,28 %).

À l'analyse des incidents transmis et des problématiques soulevées par les services, diverses mesures ont été prises en 2019 dans les domaines suivants :

- finalisation de la doctrine d'emploi du mitrailleur HK UMP 9mm à la DNRED (dont CLS) et à la BSM ;
- mise en place d'un programme de séance de tir commun à l'ensemble des agents de la surveillance ;
- engagement d'une réflexion sur le périple meurtrier ;
- ouverture de la fonction de moniteur de tir aux catégories A ;
- validation de cahiers des charges sur l'armement, sur le recyclage des moniteurs de tir ou sur les diverses formations au tir ;
- participation aux ateliers relatifs aux équipements des agents de la surveillance.

4.3. Les maladies professionnelles

En 2019, deux dossiers de déclaration de maladie professionnelle ont été reçus par le pôle spécialisé du CSRH*. Ces deux dossiers, encore en cours de traitement, concerne les deux tranches d'âge « 35-49 ans » et « 50- 55 ans ».

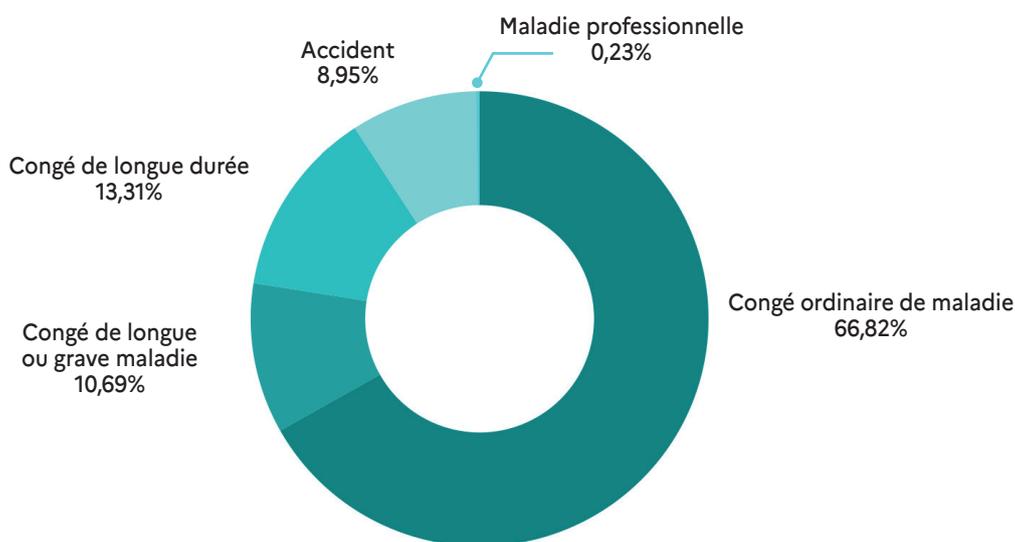
4.4. Les congés maladie

Rapporté au nombre total d'agents (17 398), le nombre de jours d'absence 2019 pour raison de santé s'établit à **15,51 jours** (14,83 en 2018), **dont 10,37 jours pour maladie ordinaire** (9,85 en 2018). Au sein des ministères économiques et financiers, le nombre de jours d'absence pour maladie ordinaire rapporté au nombre total d'agents est de 10,5 jours (cf. bilan social ministériel 2019). En douane comme au niveau ministériel, les femmes totalisent en moyenne sur l'année davantage de jours d'absence pour raison de santé que les hommes : 18,99 jours, contre 13,34 pour les hommes. Les 24 147 jours d'arrêt liés aux accidents de travail se répartissent à 80,19 % sur les accidents imputables au service et à 19,81 % aux accidents pour raison de trajet. En 2019, avec 269 892 jours, **le nombre global de jours d'arrêt à la DGDDI est en augmentation** (255 600 en 2018). Les congés de maladie ordinaire restent à 66,82 % (66,41 % en 2018) majoritaires parmi les absences liées à la santé (cf. graphique 7).

² Management automatisé des travaux, horaires, indemnités et écritures des unités.

³ À l'instar de la fiche « incident » dans le rapport Mathieu pour les agents de la surveillance, la fiche de signalement permet aux agents de la branche administration générale - opérations commerciales de signaler les agressions (depuis 2014).

Nombre de jours d'arrêt pour raison de santé	Nombre total de jours			Nombre moyen de jours par agent		
	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Ensemble
Congé ordinaire de maladie	96 584	83 749	180 333	9,03	12,48	10,37
Congé de longue ou grave maladie	14 859	13 993	28 852	1,39	2,09	1,66
Congé de longue durée	17 372	18 556	35 928	1,63	2,77	2,07
Accident du travail imputable au service	11 067	8 297	19 364	1,04	1,24	1,11
Accident du travail pour raison de trajet	2 514	2 269	4 783	0,24	0,34	0,27
Maladie professionnelle	138	494	632	0,01	0,07	0,04
Total	127 358	142 524	269 892	18,99	13,34	15,51



Graphique 7 : répartition du nombre total de jours d'absence selon le motif

Cette année, **6 228 douaniers ont pris des congés de maladie ordinaires, soit une légère baisse en nombre d'agents concernés**. Deux tendances se confirment : le nombre de jours de congés de maladie ordinaires pris augmente avec l'âge et la différence observée en début de carrière, entre femme et homme, disparaît avec les années.



Graphique 8 : nombre de jours moyen par an de congés ordinaires de maladie

⁴ Ensemble des jours d'arrêts pris en 2019 au titre d'accidents du travail imputable au service ou pour raison de trajet, survenus sur l'année et au titre d'accidents survenus les années antérieures (cas de prolongations ou rechutes)

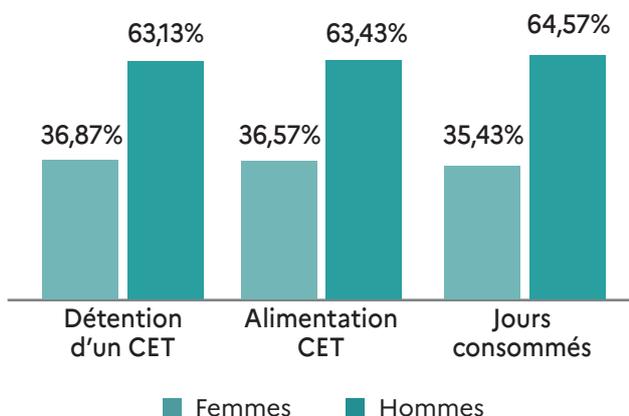
4.5. Les autres congés

4.5.1. Le compte-épargne temps (CET*)

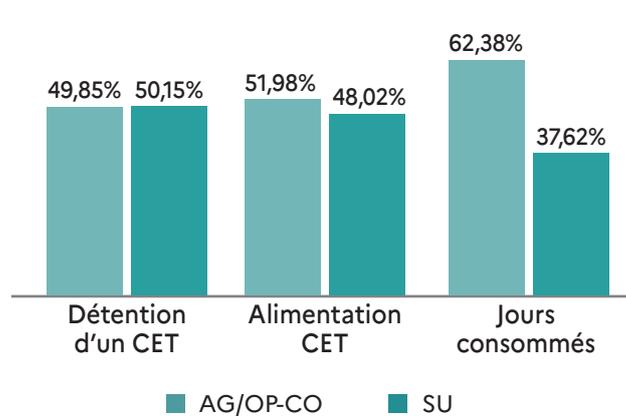
L'article L1225-65 du code du travail prévoit, sous conditions, la possibilité pour un salarié de renoncer à tout ou partie de ses jours de repos au profit d'un collègue dont un enfant est gravement malade. Ce don, anonyme et sans contrepartie, permet au salarié qui en bénéficie, d'être rémunéré pendant son absence. Sur les **20 921 jours de CET consommés en 2019**, 547 jours l'ont été sous forme de don au profit de collègues, parents d'enfant(s) malade(s).

Données relatives au compte-épargne temps	Catégorie A/A+		Catégorie B		Catégorie C	
	Femme	Homme	Femme	Homme	Femme	Homme
Nombre d'agents disposant d'un CET au 31/12/2019	1 661	2 312	2 547	4 458	1 480	2 969
Nombre d'agents ayant déposé des jours sur leur CET en 2019	912	1 344	1 178	2 268	635	1 130
Nombre de jours de CET consommés en 2019	2 207	3 978	3 870	6 238	1 335	3 294
Nombre de jours indemnisés ou versés sur le RAFP* en 2019	2 655	9 121	3 526	17 252	1 831	7 283
Nombre de jours disponibles sur le CET au 31/12/2019	6 133	11 965	8 913	24 072	4 585	11 736

L'approche genrée et par branche d'activité des données relatives à la détention d'un CET, à son alimentation ainsi qu'à la consommation de jours de CET ne fait pas apparaître de distorsion majeure entre les populations concernées dans la mesure où elles sont relativement cohérentes tant avec le taux de féminisation en douane (38,56 %) qu'avec la répartition de la population par branche d'activité (52,07 % de personnels AG/OP-CO et 47,93 % de personnels SU).



Graphique 9 : approche genrée des principales données relatives au CET



Graphique 10 : approche des principales données relatives au CET sous l'angle de la branche d'activité

4.5.2. Les congés de maternité, d'adoption et autres

Nombre de jours pris au titre des congés ⁵	Femmes	Hommes	Total
Maternité / Paternité / Adoption	18 532	2 098	20 630
Autres ⁶	13 303	22 045	35 348

Cette année, **189 femmes** ont bénéficié de jours de **congés de maternité**, 52 hommes de congés pour accueil d'un enfant adopté et **190 hommes d'un congé de paternité**. Parallèlement, 12 258 agents (60,70 % d'hommes) ont pris en moyenne 2,88 jours de congés pour divers motifs tels que garde d'enfants malades, congés de fin de vie, autorisations d'absence, etc.

4.5.2. Les congés de maternité, d'adoption et autres

Congés paternité et d'accueil du jeune enfant	2015	2016	2017	2018	2019
Nombre d'agents ayant bénéficié de ce congé	210	175	220	191	190
Nombre de jours de congés pris	2 249	1 844	2 311	2 054	2 046
Nombre de jours de congés théoriques ⁷	2 310	1 925	2 420	2 101	2 090
Nombre de jours de congés pris / nombre de jours de congés théoriques	97,36%	95,79%	95,50%	97,76%	97,38%

4.6. La santé, la sécurité et le bien-être au travail

4.6.1. La médecine de prévention

La surveillance médicale assurée par la médecine de prévention a pour objet de :

- Vérifier que la santé des agents n'est pas altérée par leur travail ;
- Apprécier la compatibilité de l'état de santé des agents à leurs missions ;
- Dépister des pathologies qui ne sont pas forcément en relation avec le travail.

La fréquence et les modalités de la surveillance médicale obligatoire varient selon l'activité exercée par l'agent :

- **la surveillance médicale quinquennale (SMQ)** : au moment de leur prise de poste tous les agents sont soumis à une visite médicale, puis cet examen médical intervient au minimum tous les cinq ans.
- **la surveillance médicale spéciale (SMS)** : cette surveillance au minimum annuelle concerne l'ensemble des agents soumis à des risques professionnels. Ces risques peuvent être :

⁵ Décomptés en jours calendaires, c'est-à-dire y compris les jours non travaillés et les jours fériés.

⁶ Tous les autres congés et autorisations d'absence sauf les congés de formation professionnelle, les congés formations et absences liées à une activité syndicale.

⁷ Le nombre de jours théoriques de congés de paternité est de 11 par naissance et par agent.

1. liés aux conditions de travail : travail en horaires décalés, travail de nuit ...
2. liés à la condition physique nécessaire aux fonctions : agents motocyclistes, plongeurs...
3. liés aux risques eux-mêmes qui font l'objet d'une réglementation particulière : risque radioactif, exposition au plomb et à des composés chimiques dangereux, risque sonore en cas de travail en milieu sonore élevé.

- **la surveillance médicale particulière (SMP)** : cette surveillance s'adresse à des agents se trouvant dans une situation particulière (femmes enceintes, agent en situation de handicap, agent reprenant le travail après un congé de longue maladie...)

- **la surveillance médicale non obligatoire** : en dehors des aspects réglementaires de la surveillance médicale si l'administration ou des tiers alertent le médecin de prévention, il peut proposer à l'agent de le rencontrer.

Un agent peut aussi solliciter un entretien spontané avec le médecin de prévention.

Principales données chiffrées relatives à la médecine de prévention en douane	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Nombre de visites médicales spéciales (SMS*) : surveillance, TSI*, autres	6 952	6 118	5 548	5 456	6 062	6 554
Nombre de visites médicales dans le cadre d'une surveillance médicale particulière (SMP*)	1 294	1 498	1 265	1 177	1 320	647
Nombre de visites quinquennales (SMQ*)	650	587	565	723	660	735
Nombre de demandes spontanées de visites auprès du médecin de prévention	272	305	281	238	279	333
Nombre de visites effectuées dans le cadre d'un suivi médical post-exposition (CMR* ou amiante)	111	74	43	67	28	20

Nombre total de visites médicales 9 279 8 582 7 702 7 661 8 349 8 289

Parallèlement, il y a eu 462 visites effectuées au titre de l'article 22 du décret n°82-453 du 28 mai 1982 (obligation d'organiser une visite annuelle à la demande de l'agent), 3 visites de fin d'activité, afin d'évaluer un suivi post professionnel et 13 situations d'urgence médicale et chirurgicale, portant à 8 767 le nombre total de visites médicales recensées pour l'année 2019.

4.6.2. Les comités hygiène, sécurité et conditions de travail

La publication des textes relatifs à la mise en place des CHSCT à l'issue du renouvellement des instances représentatives du personnel s'est poursuivie en 2019⁸.

L'arrêté du 23 juillet 2019 modifiant l'arrêté du 14 novembre 2018 portant création et organisation générale des comités d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail des ministères économiques et financiers a institué un CHSCT spécial pour la Direction Nationale des Gardes Côtes (DNGCD) supprimant ainsi les CHSCT spéciaux des directions régionales garde-côtes.

⁸ Arrêté du 18 janvier 2019 fixant la liste des organisations syndicales habilitées à désigner des représentants du personnel aux CHSCT des MEF.

La douane est représentée au sein de 43 CHSCT de proximité et compte désormais 3 CHSCT spéciaux. A noter que l'établissement public de la Masse des douanes comporte un CHSCT spécifique créée par arrêté du 27 juillet 2012.

En 2019, la présidence de 17 CHSCT de proximité et spéciaux est assurée par la douane.

Pour accompagner les présidents de CHSCT, administrateurs des douanes, dans le nouveau contexte réglementaire issu de la loi de la transformation de la fonction publique du 6 août 2019, le bureau RH4 avait prévu fin décembre 2019 une journée d'étude. Cette réunion sera reprogrammée en 2020. En outre, la remontée régulière des procès-verbaux des CHSCT de proximité et CHSCT spéciaux à l'échelon central a été formalisée par note RH4 n°19 000 092 du 30 avril 2019.

4.6.3. Les conseillers et assistants de prévention, les acteurs de la prévention

Le réseau de prévention de la DGDDI se structure autour des **conseillers de prévention positionnés au niveau interrégional** et dont la mission consiste à animer et coordonner l'action des assistants de prévention. **Les assistants de prévention, positionnés au niveau régional**, ont pour mission de prévenir les atteintes à la santé des agents, contribuer à assurer la sécurité au travail et à améliorer les conditions de travail.

4.6.3.1. Présentation générale

La DGDDI compte en 2019 :

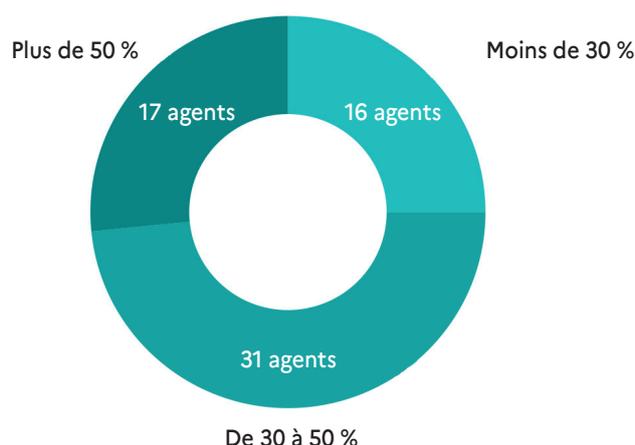
- **12 conseillers de prévention** (un par DI, un à la DNRED et un au SEJF vacant fin 2019)
- **64 assistants de prévention** y compris les conseillers de prévention de la DNRED, de la DNGCD, des DI de Bourgogne-Franche-Comté-Centre-Val de Loire, Auvergne-Rhône-Alpes, Bretagne-Pays de la Loire et Hauts-de-France, Normandie qui font aussi office d'assistants de prévention.

Les conseillers et les assistants de prévention sont tous destinataires d'une lettre de mission précisant :

- le nombre de services entrant dans leur champ de compétence ;
- le CHSCT auquel ces services et leurs personnels sont rattachés ;
- la quotité de travail dédiée à leurs missions.



Graphique 11 : temps de travail dévolu aux fonctions de conseiller de prévention



Graphique 12 : temps de travail dévolu aux fonctions d'assistant de prévention

Lorsqu'ils ne sont pas uniquement dédiés à cette fonction, les conseillers de prévention occupent des fonctions de secrétaire général interrégional (SGI), rattachée au chef de circonscription interrégional (DI). Les conseillers de prévention participent aux comités techniques (CTSD au niveau interrégional) de présentation des documents uniques d'évaluation des risques professionnels (DUERP) et des programmes annuels de prévention (PAP) de la circonscription. Ils établissent le bilan santé, sécurité et conditions de travail (SSCT) annuel.

Toutes les directions régionales, disposent d'un assistant de prévention. En moyenne, les missions de l'assistant de prévention occupent 40 % de son temps de travail (entre 10 % minimum et 100 % pour 17 d'entre eux), certains cumulant les fonctions de conseiller et assistant de prévention. L'assistant de prévention est l'interlocuteur privilégié du chef de service et des agents sur les questions de prévention des risques professionnels et un appui dans l'amélioration des conditions de travail.

4.6.3.2. L'animation du réseau des conseillers et assistants de prévention

Le réseau des assistants et conseillers de prévention (AP/CP) de la DGDDI est animé par le bureau RH4 de la sous-direction des ressources humaines et relations sociales (cellule nationale « Santé, Sécurité au Travail » (SST)).

De nombreuses actions ont été menées en 2019 pour accompagner les conseillers et assistants de prévention dans l'exercice de leurs fonctions. Le 25 juin 2019, le bureau RH4 a ainsi réuni plus spécifiquement les conseillers de prévention au cours d'une journée d'étude qui a permis d'échanger au sein d'ateliers participatifs sur leurs fonctions.

Du 25 au 27 novembre 2019, lors d'un séminaire désormais annuel, l'ensemble des conseillers et assistants de prévention se sont réunis pendant deux journées. A cette occasion, les représentants du bureau SRH3B du secrétariat général des MEF ainsi que les acteurs de prévention ministériels (médecin coordinateur national, coordinatrice nationale de l'inspection santé et sécurité au travail, pôle ergonomie du ministère) ont pu échanger avec les acteurs de prévention de la douane.

Enfin, le chef du bureau RH4 s'est déplacé le 10 octobre 2019 à la direction interrégionale de Provence-Alpes-Côte d'Azur et Corse afin de rencontrer les acteurs de prévention locaux (ministériels et directionnels). Le bureau RH4 a également veillé à diffuser régulièrement au réseau des conseillers et assistants de prévention des outils portant sur la santé et la sécurité au travail dont l'année a été particulièrement riche.

Créée en 2018, la lettre d'information trimestrielle « Prévention Infos » diffusée uniquement par voie dématérialisée aux conseillers et assistants de prévention s'est enrichie de nombreuses rubriques passant à un format de 4 pages. Elle décrypte régulièrement les sujets d'actualité santé, sécurité et conditions de travail.

Enfin, des actions de communication ont été menées pour valoriser au niveau national les fonctions de conseiller et assistant de prévention. La lettre d'information « Douane-Infos » destinée à l'ensemble des agents des douanes a ainsi, à partir de l'interview croisée d'un conseiller et d'une assistante de prévention, consacré une double page à leurs missions de prévention.

4.6.4. Les psychologues du travail

Un réseau de psychologues du travail a été mis en place au sein des directions interrégionales en 2019.

Fin 2019, il compte **6 psychologues** dans les directions interrégionales de **Bourgogne- Franche-Comté- Centre- Val de Loire, Bretagne-Pays-de-la-Loire, Grand-Est, Hauts-de-France, Ile-de France et Occitanie**. La création de ce réseau permettra à la douane de s'appuyer sur une expertise diversifiée et complémentaire pour accompagner l'évolution des risques, des métiers et des environnements de travail. Les psychologues mobilisent de nouvelles méthodes d'intervention auprès des collectifs de travail. Contribuant à la résolution des difficultés au travail et à l'identification des ressources tant individuelles que collectives.

Les missions des psychologues du travail s'articulent autour de trois volets :

- la mise en place de l'évaluation psychologique au sein des concours ;
- le diagnostic, conseil et appui dans le cadre réglementaire de la prévention des risques psychoso-

ciaux ainsi que la formation, sensibilisation et prévention pour accompagner la qualité de vie au travail et les processus de changement ;

- le soutien direct aux agents, aux encadrants et aux équipes dans les situations de crise et d'évènement graves.

L'action du psychologue s'intègre dans un cadre déontologique tel que défini par le Code de déontologie des psychologues, adopté en France en 1996 et réactualisé en 2012.

L'animation du réseau des psychologues est assurée en transversalité par les psychologues référents de la sous-direction des ressources humaines, rattachés respectivement aux bureaux RH2 et RH4.

4.6.5. L'évaluation des risques professionnels

La campagne d'évaluation des risques professionnels 2019-2020 a été lancée au mois d'octobre 2019. Cette note permet aux AP/CP d'avoir une vision claire sur le calendrier de recueil des risques.

Cette campagne s'inscrit dans un périmètre large comme c'est le cas tous les deux ans. Le recueil des risques implique la consultation directe des agents dans le cadre de réunions de services organisées par les cadres de proximité, habilités préalablement à l'application DUERP par les assistants de prévention.

L'examen des DUERP 2018 et PAP 2019 de la DGDDI seront inscrits à l'ordre du jour des CHSCT de proximité ou spéciaux compétents.

4.6.5.1. Etude ergonomique portant sur les équipements de protection individuelle des agents de la surveillance terrestre

Lors du CHSCT ministériel du 11 juillet 2017 puis par courrier du 15 mai 2018, les représentants du personnel ont sollicité une étude ergonomique concernant l'introduction de nouveaux matériels de sécurité et de contrôle pour les unités de la branche Surveillance de la DGDDI. Cette étude réalisée au cours de l'année 2019 par le pôle ergonomie des ministères économiques et financiers a porté sur « l'utilisation des équipements des agents des douanes de la surveillance terrestre en situation réelle de travail », étant précisé que le terme « équipement » était entendu comme ce qui est « porté par l'agent sur lui, y compris les armes. ».

Cette démarche tenant compte des éléments de doctrine d'emploi ainsi que des conditions de sûreté et de sécurité a permis d'analyser les différentes situations et contextes dans lesquelles les agents de la surveillance utilisent leurs équipements. L'objectif de cette démarche visait également à identifier des axes d'amélioration.

Un comité de suivi spécifique, regroupant notamment des agents et encadrants des sites concernés, des représentants du personnel et de l'administration ainsi que des acteurs de prévention (médecin de prévention coordinateur national, inspecteur santé et sécurité au travail (ISST) a été mise en place à cet effet.

La démarche s'est déroulée en deux temps :

- **de janvier à juin 2019 (volet 1) :**

Un premier diagnostic de l'utilisation des équipements dans des environnements diversifiés a été réalisé sur la base d'analyses de terrain au sein de sites de référence, Les ergonomes se sont ainsi déplacés auprès des brigades intervenant en zone portuaire, en zone aéroportuaire ainsi que dans une brigade mobile (contrôle routier).

Le diagnostic du volet n°1 et les axes d'amélioration identifiés ont été présentés le 28 juin 2019 par les ergonomes au sein du comité de suivi.

- **de juin à octobre 2019 (volet 2) :**

Basé sur les mêmes objectifs et la même méthodologie que le premier volet, le second volet a porté plus particulièrement sur l'analyse des situations de travail des brigades exerçant au sein d'environnements présentant des conditions climatiques dites « difficiles ». Un point de vigilance accru a porté également sur l'habillement, en raison des données climatiques.

Les ergonomes se sont rendus dans des brigades intervenant respectivement en climat tropical et en climat montagnard pour réaliser leurs analyses terrain. Les conclusions du volet n°2 ont été présentées en comité de suivi du 7 octobre 2019.

Les travaux visant à décliner les préconisations des ergonomes se poursuivront en 2020 avec, notamment le lancement et les conclusions des expérimentations annoncées lors du CTR en format HSCT du 26 septembre 2019 et le suivi des suites données au second volet de l'étude.

4.6.5.2. Les formations

« Sensibilisation à la santé, sécurité au travail » (SST)

Cette formation d'une demi-journée à destination des agents de toutes catégories en formation initiale, ou à leur prise de fonctions est proposée et animée par la cellule santé-sécurité du bureau RH4 vise à diffuser une culture commune en matière de santé et sécurité au travail (cadre juridique, connaissance des acteurs de prévention, démarche d'évaluation et de prévention des risques).

Quatre sessions ont été organisées au cours de l'année 2019 à destination des inspecteurs-élèves, des chefs de service, des contrôleurs et agents de constatation.

Cette sensibilisation est renforcée par la diffusion annuelle à chaque agent d'un livret santé sécurité au travail contenant les coordonnées des acteurs de prévention de proximité. Ce livret est disponible sur Aladin dans l'espace santé-sécurité au travail.

Les autres formations sur la thématique « Santé, Sécurité au Travail »

De nombreuses formations relevant de la thématique santé, sécurité au travail sont dispensées sur l'ensemble du territoire, parmi lesquelles celles proposées par les CHSCT. Leur durée varie entre une heure et deux jours selon l'objet. Ces formations sont les suivantes : prévention incendie et évacuation, prévention du risque routier, prévention des pathologies mécaniques, prévention des risques liés au port et à la manutention de charges et formation sauveteur secouriste du travail.

Les conseillers et les assistants de prévention ont suivi une session de sensibilisation à la lutte contre les violences sexistes et sexuelles. Cette session s'est déroulée le 27 novembre 2019, durant une demi-journée, pendant le séminaire annuel, et a été animée conjointement par l'équipe RH4 et l'association EGAE. Cette thématique a particulièrement intéressé ces acteurs de prévention. Des formations sur cette thématique vont être déployées en 2020.





5 LA DÉONTOLOGIE & LA DISCIPLINE

5.1 La déontologie

- 5.1.1 Le contrôle des mouvements secteur public-secteur privé et le cumul d'activités
- 5.1.2 Le référent déontologue, laïcité et alerte éthique

5.2 La discipline

- 5.2.1 L'échelle des sanctions disciplinaires
- 5.2.2 Les sanctions disciplinaires en 2019

5.1. La déontologie

5.1.1. La cartographie des risques déontologiques

147
demandes de cumuls
d'activité

La loi n°2019-638 du 6 août 2019 de transformation de la fonction publique fusionne la commission de déontologie de la fonction publique (CDFP) et la Haute Autorité pour la transparence de la vie publique (HATVP) au profit de cette dernière instance qui ne sera saisie automatiquement que des demandes des agents occupant des emplois dont le niveau hiérarchique ou la nature des fonctions le justifient.

Pour les autres agents, le processus d'approbation de leur demande de création ou de reprise d'entreprise, ou bien de départ vers le secteur privé est simplifié puisque seule l'autorité hiérarchique se prononcera. En cas de doute sérieux entre les fonctions exercées et l'activité envisagée, l'autorité hiérarchique pourra néanmoins solliciter l'avis du référent déontologue du Ministère de l'action et des comptes publics. Si l'avis de ce dernier ne permet pas de lever le doute, l'autorité hiérarchique pourra, en dernier recours, saisir la HATVP.

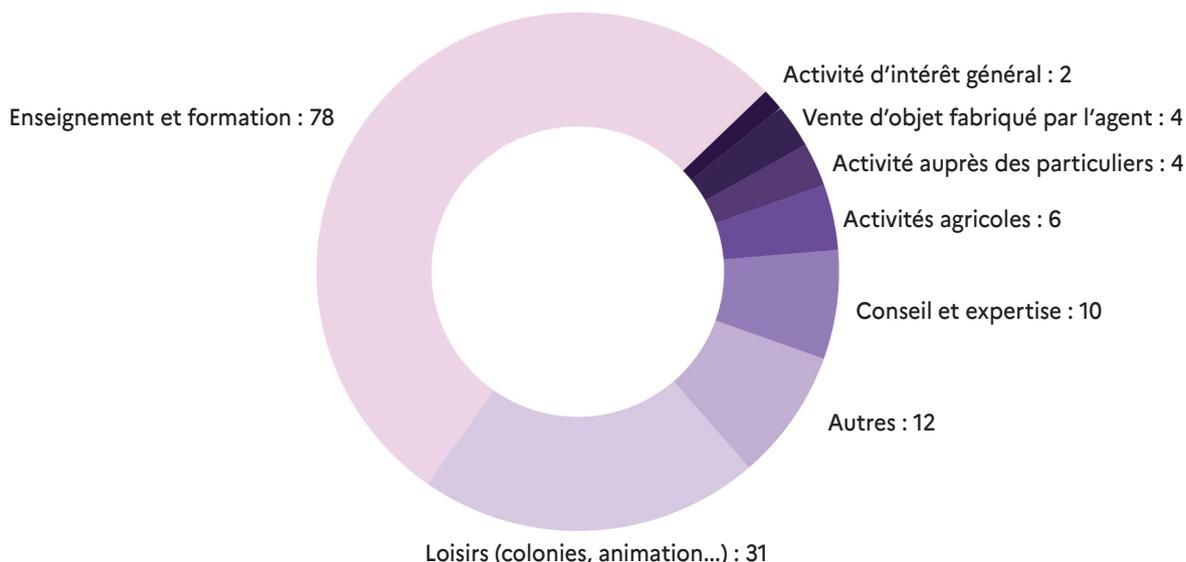
Parallèlement, un **nouveau contrôle déontologique** est instauré pour les fonctionnaires ou contractuels ayant travaillé dans le secteur privé au cours des trois dernières années et qui veulent revenir dans l'administration ou l'intégrer sur des postes exposés.

Ces nouvelles dispositions sont entrées en vigueur le 1er février 2020.

Au titre de l'année 2019, **147 demandes de cumul d'activité** à titre accessoire ont été instruites par le bureau RH1, et seulement 6 d'entre elles ont été refusées car l'activité envisagée n'était pas prévue par le décret.

S'agissant des demandes de création d'entreprise dans le cadre d'une activité accessoire, 7 dossiers ont été soumis à la commission de déontologie.

Enfin, 18 agents partant à la retraite ou en disponibilité ont demandé à exercer une activité privée et ont obtenu l'avis favorable de la commission de déontologie. Le panel des domaines d'activité concernés est très large (pilote de ligne, infirmier, assistant de direction, jardinier, secrétaire juridique notamment).



Graphique 1 :
répartition par type de demandes de cumul d'activité à titre accessoire

5.1.2. Le référent déontologue, laïcité et alerte éthique

Dans le cadre du renforcement du statut de lanceur d'alerte, la désignation d'un référent « alerte » est rendue obligatoire par l'article 8 de la loi « SAPIN II » n°2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique : « *Le signalement d'une alerte est porté à la connaissance du supérieur hiérarchique, direct ou indirect, de l'employeur ou d'un référent désigné par celui-ci* ».

Ainsi, le référent « alerte » occupe une place centrale dans le dispositif actuel d'alerte en étant l'un des destinataires préalables obligatoires de l'alerte, plus accessible que la hiérarchie du lanceur d'alerte. La DGDDI a fait le choix de confier cette fonction au cadre supérieur déjà désigné référent déontologue et laïcité et placé auprès de la directrice générale Mme Elisabeth Braun.

5.2. La discipline

5.2.1. L'échelle des sanctions disciplinaires

La loi n°2019-638 du 6 août 2019 de transformation de la fonction publique harmonise les sanctions entre les 3 fonctions publiques, en introduisant une nouvelle sanction de 1er groupe dans notre statut consistant en une exclusion temporaire de 1 à 3 jours, ce qui permet de mieux échelonner la réponse disciplinaire. L'échelle des sanctions est donc désormais la suivante (art 66 loi 84-16 du 11 janvier 1984) :

Premier groupe

- L'avertissement
- Le blâme
- L'exclusion temporaire de fonctions pour une durée maximale de 3 jours

Deuxième groupe

- La radiation du tableau d'avancement
- L'abaissement d'échelon à l'échelon immédiatement inférieur
- L'exclusion temporaire de fonctions pour une durée de 4 à 15 jours
- Le déplacement d'office

Troisième groupe

- La rétrogradation au grade immédiatement inférieur
- L'exclusion temporaire de fonctions pour une durée de 16 jours à 2 ans

Quatrième groupe

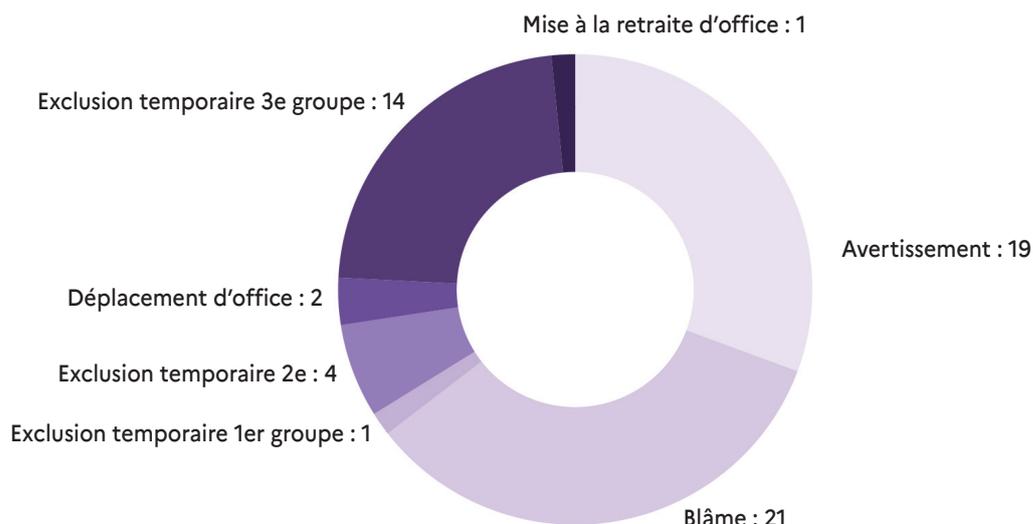
- La mise à la retraite d'office
- La révocation

5.2.2. Les sanctions disciplinaires en 2019

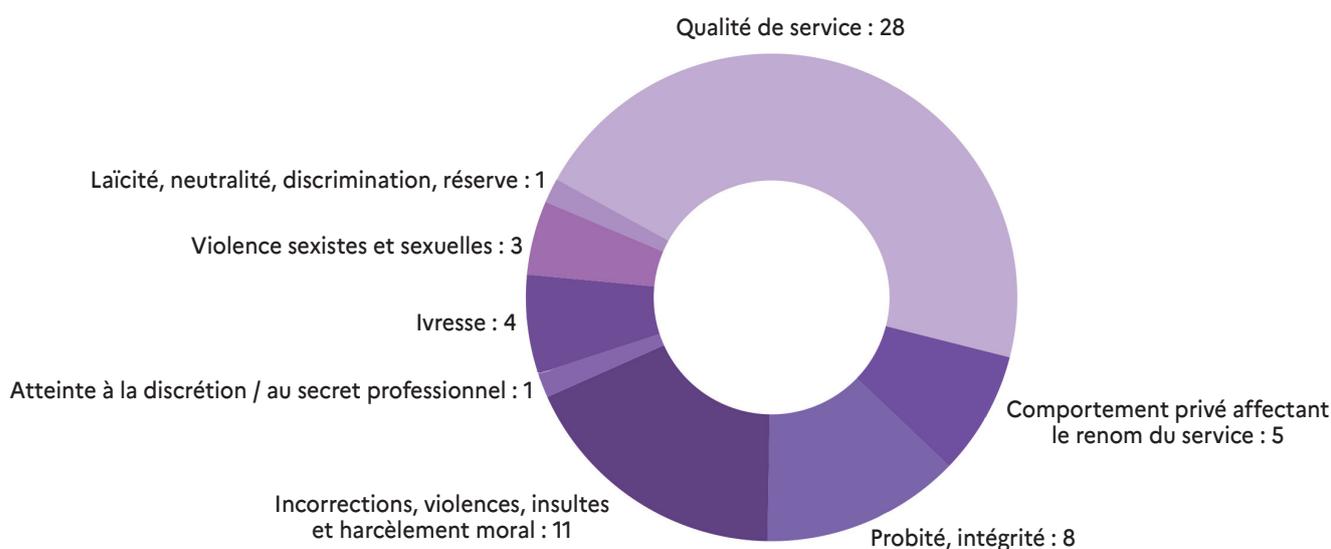
A titre général, **62 sanctions disciplinaires** ont été prononcées en 2019. 66 % d'entre elles sont des sanctions du premier groupe, réparties presque équitablement entre blâmes (21) et avertissements (19). Une première ETF de 3 jours (nouvelle sanction du 1er groupe) a été infligée. Parmi les sanctions soumises à l'avis du conseil de discipline, celles du 3ème groupe (ETF de 16 jours à 2 ans) sont les plus fréquentes.

La problématique de l'alcool est toujours très présente dans de nombreux dossiers, engendrant des violences physiques ou verbales en service ou dans la vie privée.

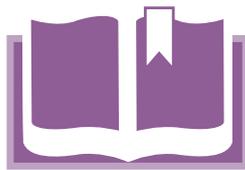
Cette année, un nouveau sujet est apparu et concerne la consommation de produits stupéfiants. Un deuxième dossier sera traité courant 2020.



Graphique 2 : sanctions disciplinaires prononcées par type



Graphique 3 : nature des manquements constatés





LE DIALOGUE SOCIAL

6.1. La concertation sociale en 2019

- 6.1.1. Les principales instances de concertation
- 6.1.2. Les thématiques abordées dans le cadre de la concertation sociale
- 6.1.3. Les droits syndicaux

6.2. Les mouvements sociaux

6.3. Les suites de l'accord majoritaire du 2 mars 2015

- 6.3.1. Le rappel sur le dispositif
- 6.3.2. L'accompagnement social des agents concernés par une restructuration

6.4. Les suites de l'accord du 17 mai 2019

6.1. La concertation sociale en 2019

6.1.1. Les principales instances de représentation et la concertation

6.1.1.1. L'organisation du dialogue social

830
instances de
concertation tenues
(CT, CAP, CCP, GT)
en 2015

La participation des représentants du personnel à la gestion et au fonctionnement de l'administration s'exerce notamment au sein d'instances consultatives, parmi lesquelles :

- les commissions administratives paritaires (CAP*), qui traitent des décisions individuelles relatives à la carrière du fonctionnaire ;
- les comités techniques (CT*), qui examinent les questions et projets collectifs relatifs à l'organisation et au fonctionnement des services ;
- Les comités hygiène, sécurité et conditions de travail (CHSCT*), qui contribuent à la protection de la santé et de la sécurité des personnels, à l'amélioration des conditions de travail et à l'observation des prescriptions légales sur ces sujets (cf. chapitre 4 point 4.6).

Des groupes de travail (GT*) réunissant l'administration et les organisations syndicales favorisent l'échange d'informations et la concertation dans différents domaines, notamment en amont des comités techniques.

Les sièges¹ (titulaires/suppléants) attribués aux CAPN/CCP/CTR à chaque organisation syndicale à l'issue des élections professionnelles qui se sont déroulées en 2018 se répartissent de la manière suivante :

	ALLIANCE CFDT-CFTC	ALLIANCE UNSA-CGC	CGC	CGT	SOLIDAIRES	UNSA	USD-FO	Autre*
2018	22	4	6	12	14	12	30	2

*sièges attribués après tirage au sort en l'absence de listes de candidat à la CAPC n°6

La répartition genrée des représentants du personnel siégeant en instances centrales de dialogue social, actualisée en fin d'année 2019, met en évidence pour la troisième année consécutive une prédominance des représentants masculins, dont la part s'élève à 61,64 % pour les titulaires et 72,60 % pour les suppléants.

Répartition genrée des représentants du personnel (fin 2018)	Titulaires		Suppléants	
	H	F	H	F
CAPC* (1 à 6)	21	13	26	8
CCP* (agents non titulaires, Berkanis*, agents nommés dans des emplois de pilote et personnel navigant technique)	6	1	6	1
CTR*	6	4	7	3
CTM*¹	9	6	8	7
CHSCTM*¹	3	4	6	1

¹Nombre total des représentants du personnel au CTM et CHSCTM toutes directions des MEF confondues.

¹ Hors CHSCTM.

6.1.1.2. Le dialogue social au niveau local

La participation des représentants du personnel à la gestion et au fonctionnement de l'administration s'exerce notamment au sein d'instances consultatives, parmi lesquelles :

- les commissions administratives paritaires (CAP*), qui traitent des décisions individuelles relatives à la carrière du fonctionnaire ;
- les comités techniques (CT*), qui examinent les questions et projets collectifs relatifs à l'organisation et au fonctionnement des services ;
- Les comités hygiène, sécurité et conditions de travail (CHSCT*), qui contribuent à la protection de la santé et de la sécurité des personnels, à l'amélioration des conditions de travail et à l'observation des prescriptions légales sur ces sujets (cf. chapitre 4 point 4.6).

Des élections partielles ont été organisées en 2019 du fait de la création de deux nouveaux services à compétence nationale au 1er juillet 2019 :

- le Service d'Enquêtes Judiciaires des Finances (SEJF) par le décret n°2019-460 du 16 mai 2019 ;
- la Direction Nationale Garde-Côtes des Douanes (DNGCD) par le décret n°2019-94 du 12 février 2019.

Les agents ont élu leurs représentants en CAPL et en CTSD dans ces deux nouveaux services.

Afin de tirer les conséquences de la nouvelle représentativité issue du transfert des effectifs de la DRGC à la DNGCD, les CAPL et les CTSD rattachées aux DI dont les effectifs ont évolué de plus de 20 % (Antilles-Guyane et Bretagne Pays de Loire) ont également dû être renouvelées.

De même, le CHSCT de la DI d'Île-de-France, du fait de l'évolution de son périmètre (perte des services aéromaritimes au profit de la DNGCD), a également fait l'objet d'une nouvelle élection.

	CAP* ¹	CT	GT	CHS	Reconvocation CT suite à un quorum non atteint/ vote défavorable unanime
CID	16	3	4	6	1
DNRED	18	4	6	1	
DNRFP	20	2	6	11	2
DNSCE	16	3	3	11	1
DNGCD	-	1	-	3	-
SEJF	Sans objet ¹	2	3	4	2
DI Nouvelle-Aquitaine	18	4	4	4	2
DI Bourgogne-Franche-Comté Centre-Val de Loire	38	3	-	16	2
DI IDF	31	6	31	26	2
DI Hauts-de-France	19	4	5	4	2
DI Auvergne-Rhône-Alpes	28	2	6	42	2
DI PACA-Corse	39	9	2	6	4
DI Grand-Est	18	2	7	21	-
DI Occitanie	21	5	14	20	2
DI Bretagne-Pays de la Loire	13	3	16	12	1
DI Paris Aéroports	17	2	2	8	-
DI Normandie	14	4	9	15	1
DI Antilles/Guyane	19	3	9	3	-
DR Mayotte	8	4	4	4	-
DR Nouvelle Calédonie	11	2	3	3	1
DR Polynésie française	15	1	3	3	1
DR La Réunion	16	3	3	5	1
Saint-Pierre et Miquelon	6	-	2	2	-
DR Guyane	19	2	1	3	-
DR Guadeloupe	23	3	1	3	1
Total	443	77	144	239	29

¹ Hors GT CHS

6.1.1.3. Le dialogue social au niveau central

En 2019, les **instances de concertation avec les organisations syndicales** qui se sont tenues à la direction générale sont réparties comme suit :

- commissions administratives paritaires (CAP*, comptabilisées par type de composition, y compris les instances de commandement, par assimilation, et les conseils de discipline) : 59
- commissions consultatives paritaires (CCP*) : 5
- groupes de travail (GT*) : 9
- comités techniques de réseau (CTR*) : 5
- comités techniques de service central de réseau (CTSCR*) : 3
- comité de suivi de l'accord du 17 mai 2019 : 1
- comité de suivi de l'étude ergonomique relative aux équipements de protection individuelle des agents de la surveillance terrestre : 3
- audiences syndicales : 19
- autres (entretiens, réunions d'information ou de travail) : 1

L'année a été marquée par le boycott, par les organisations syndicales de plusieurs instances, dans le cadre du mouvement social : 2 CTR, 4 GT, 10 CAP et 2 CCP.

En 2019, 50 saisines syndicales ont été réceptionnées, 47 réponses ont été apportées (par courrier, dans le cadre d'une réunion bilatérale ou au cours d'un comité technique de réseau), soit un taux de réponse de 94 %, contre 91 % en 2018. Les sujets traités sont très divers : ressources humaines, missions, moyens et effectifs de la douane, situations individuelles d'agents, etc.

6.1.2. Les thématiques abordées dans le cadre de la concertation sociale

Les CAP locales ou centrales, ainsi que les CCP dédiées spécifiquement aux agents contractuels ou aux agents nommés dans des emplois de pilotes et personnels navigants techniques de la DGDDI, ont permis de traiter des situations d'ordre individuel : promotion (liste d'aptitude, tableau d'avancement), mutation, changement de branche d'activité, mise en disponibilité, recours aux entretiens professionnels ou titularisation (liste non exhaustive).

Sur le plan collectif, des comités techniques ont été notamment consacrés à la détermination des effectifs (ER, PAE), à la mise en œuvre de l'accord du 17 mai 2019 et à l'information sur le fonctionnement et les évolutions dans les services (transferts de missions fiscales, évaluation des équipements de protection individuelle des agents de la surveillance, intégration des évaluations psychologiques dans le processus de recrutement, etc.).

Les groupes de travail réunis tout au long de l'année 2019 se sont notamment consacrés aux thématiques majeures suivantes :

- les élections professionnelles ;
- les lignes directrices de gestion ;
- les métiers du dédouanement ;
- la surveillance ;
- l'égalité professionnelle.

6.1.3. Droits syndicaux

Le droit syndical permet aux représentants syndicaux de disposer des moyens (locaux, informations, formations) et d'un temps suffisant pour exercer leur mission.

Les facilités en temps dont ils sont susceptibles de bénéficier revêtent la forme, soit d'autorisations spéciales d'absence (ASA), soit de crédit de temps syndical (CTS), soit de décharges d'activité de service (DAS), totales ou partielles.

Le contingent de crédit de temps syndical est réparti entre les organisations syndicales compte tenu de leur représentativité. Les organisations syndicales désignent librement parmi leurs représentants les bénéficiaires de décharges de service.

En 2019, 4750 demi-journées d'autorisation spéciale d'absence, au titre de l'article 13 du décret n° 82-447 du 28 mai 1982 relatif à l'exercice du droit syndical, ont été consommées par les organisations syndicales.

Le nombre de demi-journées d'autorisation d'absence au titre de l'article 15 du décret précité pour siéger dans une instance de concertation s'élève à 8840.

Le nombre de demi-journées d'autorisation d'absence pour participer à une réunion de travail convoquée par l'administration ou à une négociation, au titre de l'article 15 du décret précité, est de 4314.

Au 31 décembre 2019, le crédit de temps syndical effectivement utilisé par l'ensemble des organisations syndicales douanières correspond à 69,30 ETP, attribué à hauteur de 36,04 ETP sous la forme de décharges d'activité de service et pour 33,26 ETP utilisés sous la forme de crédits d'heure.

	CAP*1
CID	1 local
DNRED	Pas de local
DNRFP	1 local
DNSCE	1 local
DNGCD	Pas de local dédié (mais des salles sont mises à disposition sur demande des OS)
SEJF	Pas de local dédié (mais une salle est mise à disposition sur demande des OS)
DI Nouvelle-Aquitaine	3 locaux
DI Bourgogne-Franche-Comté Centre-Val de Loire	2 locaux
DI IDF	4 locaux
DI Hauts-de-France	4 locaux
DI Auvergne-Rhône-Alpes	5 locaux
DI PACA-Corse	11 locaux
DI Grand-Est	1 local + 2 locaux mis à disposition (mais non équipés et non utilisés)
DI Occitanie	Des salles sont mises à disposition sur demande des OS
DI Bretagne-Pays de la Loire	2 locaux
DI Paris Aéroports	1 local par OS à Roissy + 1 local collectif à Orly
DI Normandie	4 locaux
DI Antilles/Guyane	1 local
DR Mayotte	1 local
DR Nouvelle Calédonie	2 salles sont à disposition sur demande des OS
DR Polynésie française	1 local
DR La Réunion	1 local
Saint-Pierre et Miquelon	1 salle est mise à disposition sur demande des OS
DR Guyane	1 local
DR Guadeloupe	1 local
Total	443

*1 Hors GT CHS

Des locaux sont mis à disposition des organisations syndicales de manière permanente dans un certain nombre de directions.

A défaut, une salle est généralement mise à disposition sur demande.

Le contingent de crédit de temps syndical est réparti entre les organisations syndicales compte tenu de leur représentativité. Les organisations syndicales désignent librement parmi leurs représentants les bénéficiaires de décharges de service.

En 2019, 4750 demi-journées d'autorisation spéciale d'absence, au titre de l'article 13 du décret n° 82-447 du 28 mai 1982 relatif à l'exercice du droit syndical, ont été consommées par les organisations syndicales.

Le nombre de demi-journées d'autorisation d'absence au titre de l'article 15 du décret précité pour siéger dans une instance de concertation s'élève à 8840.

Le nombre de demi-journées d'autorisation d'absence pour participer à une réunion de travail convoquée par l'administration ou à une négociation, au titre de l'article 15 du décret précité, est de 4314.

Au 31 décembre 2019, le crédit de temps syndical effectivement utilisé par l'ensemble des organisations syndicales douanières correspond à 69,30 ETP, attribué à hauteur de 36,04 ETP sous la forme de décharges d'activité de service et pour 33,26 ETP utilisés sous la forme de crédits d'heure.

Des locaux sont mis à disposition des organisations syndicales de manière permanente dans un certain nombre de directions.

A défaut, une salle est généralement mise à disposition sur demande.

6.2. Les mouvements sociaux

L'année 2019 a été marquée par le dépôt quasi continu de préavis de grève (essentiellement par l'Union syndicale SOLIDAIRES FP, pour l'ensemble de la fonction publique), entraînant une augmentation extrêmement importante du nombre de jours de grève (281, contre 22 en 2018) et du nombre de grévistes (12 618, contre moins de 5 000 en 2018).

Cinq journées d'action ont été particulièrement mobilisatrices : le 19 mars (1238 grévistes), le 9 mai (2191 grévistes), le 14 novembre (1262 grévistes), le 5 décembre (3362 grévistes) et le 17 décembre (1355 grévistes). Elles concernaient des mots d'ordre de grève douanier (dans le contexte du mouvement social du 1er semestre) ou des appels à la grève fonction publique pour protester contre la réforme des retraites.

Un mouvement social a démarré au sein de la douane en début d'année.

Le déclencheur a été constitué par les modalités de déclinaison en douane du Brexit, mais les revendications se sont ensuite élargies aux questions d'effectifs, de régime indemnitaire et de conditions de travail de l'ensemble des agents.

Dans l'objectif d'obtenir un soutien large pour soutenir ces revendications, la CGT-Douanes a déposé un préavis de grève à partir du 9 mars, qui a ensuite été prolongé jusqu'au 30 mai, mais il a été extrêmement peu suivi (les grévistes ont été généralement moins de 10 par jour).

De fait, les actions qui ont été menées ont pris des formes inhabituelles et d'une ampleur variable, que ce soit en fonction de l'implantation locale des organisations syndicales et du niveau de malaise des services sur le sujet des conditions de travail : grève du zèle, blocages routiers et de flux de voyageurs qui ont pu être conséquents sur certaines plateformes, boycott des instances, remise des téléphones portables, grève du contentieux, etc.

Le protocole d'accord signé le 17 mai 2019 a mis fin à ce mouvement (cf. point 6.4).

6.3. Les suites de l'accord majoritaire du 2 mars 2015

6.3.1. Le rappel sur le dispositif

L'accord relatif au renforcement de l'accompagnement social et financier des personnels de la douane, signé le 2 mars 2015 par les ministres de l'économie et des finances et trois organisations syndicales (USD-FO, CFDT-Douanes et UNSA-Douanes) définit un cadre général d'accompagnement des mobilités liées aux mesures de réorganisation.

L'article 10 de l'accord prévoit la mise en place d'un comité de suivi, chargé d'évaluer la bonne mise en œuvre de l'accord mais aucune réunion n'a eu lieu en 2019 (pour rappel une réunion avait été organisée en 2018).

6.3.2. L'accompagnement social des agents concernés par une restructuration

La note administrative n°16000547 du 30 mars 2016 du bureau « Recrutement, compétences et parcours professionnel » précise les attributions des cellules sociales dans le cadre du dispositif d'accompagnement des restructurations.

Créées **au niveau local (régional ou interrégional)** dès lors que des mesures de réorganisation ont été entérinées en comité technique de service déconcentré (CTSD*), les cellules sociales régionales (ou interrégionales) constituent **le point d'entrée des démarches d'information et d'accompagnement des agents concernés par une restructuration**. Structures de proximité, elles répondent à leur besoin de visibilité sur l'évolution de leur situation tant professionnelle que personnelle, ainsi que sur les solutions qui leur sont proposées.

En 2018, 249 agents ont bénéficié d'un entretien individuel avec une cellule sociale régionale dans le cadre de l'accompagnement social des restructurations (cf. chapitre 7 point 7.2.1.1).

La cellule sociale (inter)régionale est composée du directeur qui conduit la réorganisation, assisté du correspondant social, d'un agent désigné pour coordonner la cellule, et, lorsque la situation le nécessite, du chef divisionnaire.

Outre son rôle d'information, de conseil et de suivi des agents pour une prise en charge rapide et efficace de leur situation et de leurs questions, elle assure, au besoin, l'interface avec l'assistant(e) de service social du ministère, les services de la direction interrégionale (pôles RH) ou encore la **cellule sociale nationale**.

Cette dernière est placée sous la responsabilité de la sous-directrice des ressources humaines, animée par le chef du bureau « Recrutement, compétences et parcours professionnel » et composée de référents de ce bureau, ainsi que d'un représentant extérieur à l'administration des douanes. Elle n'intervient que lorsqu'une réponse à une question n'a pu être apportée par la cellule sociale (inter)régionale, ou comme instance de recours en cas de problèmes particuliers, et enfin, dans le cadre des reclassements au sein des ministères économiques et financiers.

6.4. Les suites de l'accord du 17 mai 2019

Le protocole d'accord signé le 17 mai 2019 par toutes les organisations syndicales des douanes (CFDT Douanes, CFTC Douanes, SNAD-CGT, USD-FO, SOLIDAIRES Douanes, UNSA Douanes, CGC Douanes) détermine les mesures d'accompagnement des réformes concernant la douane, notamment dans la mise en œuvre du Brexit.

Les mesures suivantes ont été décidées :

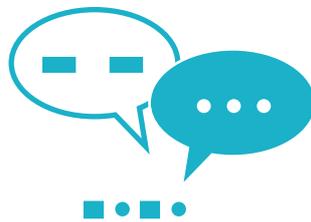
- revalorisation de l'allocation complémentaire de fonctions (ACF) pour les agents de la branche opérations commerciales et de l'administration générale ;
- revalorisation de l'indemnité de risques pour les agents de la surveillance ;

- augmentation de la rémunération des heures travaillées de nuit, le dimanche et jours fériés pour toutes les catégories d'agents ;
- mesures d'amélioration des conditions de travail et d'exercice des missions (immobilier et habillement), évaluation de l'impact du Brexit sur les missions douanières, mise en place d'une négociation dédiée à l'organisation du temps de travail.

Les mesures indemnitaires sont mises en œuvre conformément au calendrier défini dans le protocole d'accord précité. Ainsi, à compter du 1er novembre 2019, les agents de la branche surveillance ont vu leur indemnité de risque revalorisée de 14 points. Les agents de la branche des opérations commerciales et administration générale ont perçu à la même date 24 points d'ACF supplémentaire.

En outre, les heures de nuit, dimanche et jours fériés ont été fusionnées, comme annoncé, en une seule indemnité portée à 5,20 euros/bruts/heure. Les agents des deux branches percevant ces heures ont bénéficié de cette augmentation à compter du 1er novembre 2019 (sur les heures réalisées en septembre 2019).

Les augmentations prévues pour 2020 et 2021 suivront le calendrier décrit dans le protocole





L'ACTION SOCIALE

7.1 La politique d'action sociale des ministères économique et financier (MEF*)

7.1.1 Les crédits de l'action sociale ministérielle 2019

7.1.2 Les agents de la DGDDI bénéficiaires des prestations d'action sociale mises en place par les MEF*

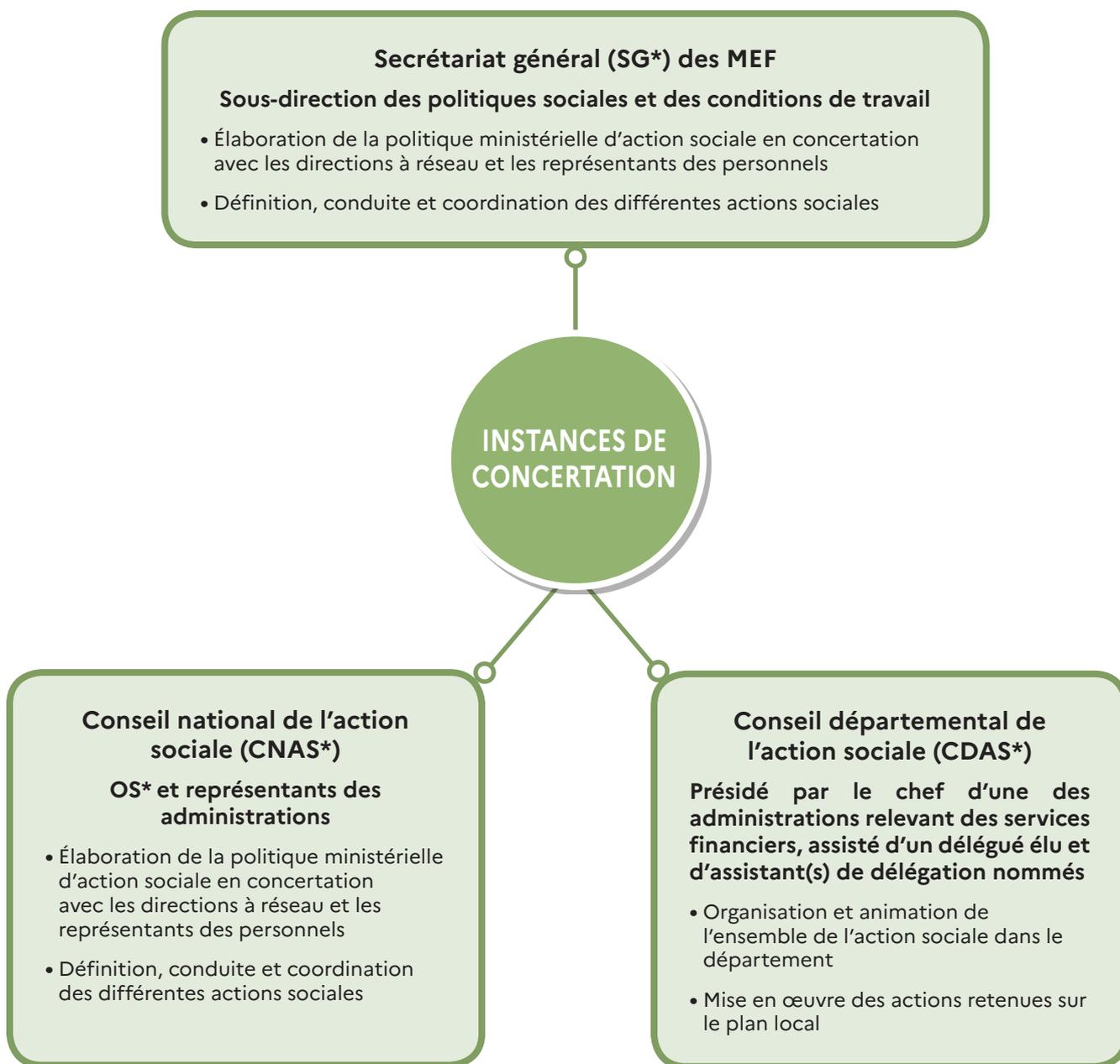
7.2 Les spécificités de l'action sociale douanière

7.2.1 Le réseau des correspondants sociaux

7.2.2 La Mutuelle des douanes Atlas (MDD Atlas*)

7.2.3 L'Oeuvre des orphelins des douanes (ODOD*)

7.1. La politique d'action sociale des ministères économique et financier (MEF*)



— La DGDDI est représentée par le bureau RH4 – Qualité de vie au travail et action sociale. Bureau créé en octobre 2018 en charge de l'animation de l'ensemble des acteurs concernés par l'amélioration du cadre de vie professionnel

— Chaque direction à réseau met à disposition des délégations départementales de l'action sociale les personnels et les locaux nécessaires. Ainsi, en 2019, on comptabilise pour la douane :

- 16 directeurs « **présidents de CDAS** »
- 11 agents « **délégués élus** »
- 7 agents « **assistants de délégation nommés** »

Quelques points importants en matière d'action sociale en 2019 :

- Un portail internet dédié à l'action sociale ministérielle a été mis en place en avril 2019 afin de permettre une meilleure visibilité sur l'action sociale proposée aux agents par les ministères économiques et financiers (MEF) ;
- Des travaux portant sur la transformation de l'action sociale ministérielle ont été menés pendant l'année 2019 :
- Dans le cadre de l'amélioration des prestations au regard des besoins des agents, les missions d'audit menées sur le logement, la restauration et les vacances-loisirs ont été analysées au cours de groupes de travail (GT) du CNAS.
- Les différents travaux du CGefi sur la gouvernance des opérateurs ont été présentés au GT commun du CTM/CNAS du 13 juin 2019. La réflexion s'est poursuivie dans un deuxième GT (1er octobre 2019) consacré au rapport sur la transformation de l'action sociale réalisé par un cabinet de consultants. L'objectif poursuivi par le ministère est de disposer d'une action sociale mieux adaptée aux besoins des agents et répondant à l'exigence de transparence sur l'ensemble des prestations délivrées.
- Le rapport de mission sur l'articulation des échelons d'intervention de l'action sociale a été exposé au GT du CNAS du 3 décembre 2019. Il met en lumière une certaine disparité dans l'offre et dans les modalités de mise en œuvre de l'action sociale ministérielle.

L'ensemble de ces travaux se poursuivront sur l'année 2020.

Une enquête nationale sur l'action sociale menée en 2019 a été examinée lors du GT du CNAS du 18 septembre 2019. Ses résultats font apparaître en tête des préoccupations des agents les sujets relatifs à la complémentaire santé, suivis de la restauration et des difficultés personnelles des agents.

7.1.1. Les crédits de l'action sociale ministérielle 2019

Les crédits alloués au budget de l'action sociale ministérielle 2019 sont équivalents à ceux de 2018. Le budget est maintenu et les priorités réaffirmées. Pour 2019, le montant des crédits d'action sociale ministérielle est de 115,58 M€ en AE et CP (hors réserve budgétaire). La différence (-19 M€) avec le budget 2018 correspond notamment à l'avance de la part salariale pour l'attribution du titre-restaurant qui n'est désormais plus comptabilisée dans ce budget. La répartition des dépenses est la suivante : 40% pour la restauration collective et le titre-restaurant, 21 % pour le tourisme social, 16 % pour le logement et 23 % pour les autres prestations (aides et secours aux personnes en difficulté, parentalité, crédits d'actions locales, protection sociale complémentaire).

Pour sa part, la DGDDI a consacré, en 2019, un peu moins de 10 M€ de crédits dédiés aux aides à la famille et autres actions sociales. Ce budget reste stable par rapport à 2018.

7.1.2. Les agents de la DGDDI, bénéficiaires des prestations d'action sociale mises en place par les MEF*

7.1.2.1. La restauration

Elle comporte **deux volets : la restauration collective et, à titre palliatif, le titre-restaurant**. Toutefois, l'effort porte principalement sur la restauration collective et se traduit par la création, la rénovation ou l'équipement de structures de restauration.

7.1.2.1.1. La restauration collective

Près de 786 structures de restauration collective offrent aux agents de toutes les directions des administrations financières et sur l'ensemble du territoire la possibilité de bénéficier d'un repas à prix raisonnable, à proximité de leur lieu de travail. Les agents dont l'indice majoré est inférieur ou égal à 4801 bénéficient d'une aide supplémentaire, **la subvention interministérielle**, d'un montant de **1,26 € par repas**.



Repas servis selon les sites	2016	2017	2018	2019
Nombre de repas servis par jour				
END* Tourcoing¹	152 ² 171 ³	145	181	200
END* La Rochelle	533	610	585	552
DNSCE* Toulouse	143	139	136	142
Marseille	54	52	51	48
Nombre total de repas servis par an				
END* Tourcoing¹	19 635 ² 13 099 ³	31 445	37 861	41 636
END* La Rochelle	123 159	139 525	132 659	125 953
DNSCE* Toulouse	36 000	35 047	33 647	35 687
Marseille	11 633	11 372	10 938	10 358

509 coins repas, installés dans les unités de travail, en comptabilisant ceux de la nouvelle Direction Nationale des Garde-Côtes, dont **17 nouveaux** mis en place au cours de l'année 2019.

Afin d'étendre la prise en charge partielle du coût du repas aux agents qui n'ont pas la possibilité de déjeuner dans une structure de restauration collective, un système palliatif a été mis en place : le titre-restaurant⁴. Depuis le 1er janvier 2017, les titres-restaurant sont délivrés sous forme dématérialisée dans le cadre d'un nouveau marché passé avec le prestataire NATIXIS Intertitres. La mise en place de la dématérialisation a constitué un enjeu fort en matière de sécurisation et de simplification du dispositif pour le SG* et les directions à réseau.



Environ **5,9 millions de titres-restaurant** délivrés à près de 31 000 agents des MEF* exerçant leurs fonctions dans des postes « isolés » ou en horaires atypiques

Près de 45 % des agents des douanes en postes « isolés » bénéficient de titres-restaurant, soit environ 24 % des bénéficiaires des MEF*

Près de **1 300 agents de la surveillance**, dont le poste n'est pas classé « isolé », bénéficient d'une attribution forfaitaire mensuelle de 8 titres-restaurant⁵

¹ Le restaurant de l'école nationale de Tourcoing est en gestion directe depuis le 1er septembre 2016

² Du 1er janvier au 31 août 2016

³ À compter du 1er septembre 2016

⁴ cf la circulaire FP/MEF du 16 mars 2017 relative aux prestations interministérielles d'action social à réglementation commune relative à la restauration des personnels (prestation repas)

⁵ Cette dotation est destinée à couvrir les frais de restauration des agents côtés de service sur les périodes de travail – soirées, samedis, dimanches, jours fériés – pendant lesquelles les restaurants collectifs sont fermés.

7.1.2.2. Le logement

Les réservations de logement demeurent un axe prioritaire de l'action sociale, notamment pour l'Île-de-France. Le parc de l'ALPAF (10 620 logements dont 9 340 en IDF et 1 280 en province et DOM au 31/12/2019) est maintenu à un haut niveau dans les zones de forte pression immobilière pour répondre notamment aux besoins des nouveaux arrivants. Au sein de ce parc, l'ALPAF dispose de 702 logements en foyers situés dans Paris ou en proche banlieue pour un séjour d'un an maximum en priorité pour les nouveaux affectés, ainsi que 15 en province. 100 % des agents des MEF ayant demandé une place en foyer et confirmé leur demande ont trouvé une solution de logement temporaire par l'ALPAF (foyers meublés ou autres solutions).

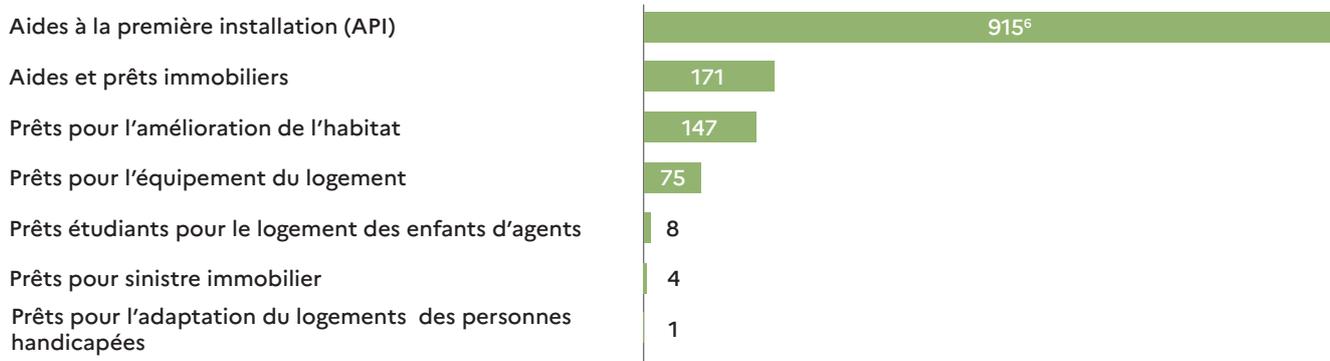
La direction générale des douanes et droits indirects dispose par ailleurs d'un parc de logements dédiés, gérés par l'EPA MASSE. En 2019, ce parc comptait 3 029 logements dont 2 063 domaniaux et 966 locatifs.

7.1.2.2.1. Focus sur les attributions de logement aux agents de la DGDDI par l'ALPAF

Demandes et attributions de logements aux agents de la DGDDI		
Gestionnaire	ALPAF*	
Parc immobilier	10 620 logements	
Nombre de demandes de logement par des agents de la DGDDI	Logements vides	Studios meublés
	173	122
Part de demandes DGDDI sur l'ensemble des demandes	12,71 %	20,27 %
Taux de satisfaction des demandes	51,44 %	100 %
Nombre d'attributions de logement prononcées et acceptées	89	122
Nombre d'attributions refusées par les bénéficiaires	-	-

7.1.2.2.2. Les aides et prêts au logement accordés par l'ALPAF, complément indispensable aux réservations de logement

En 2019, 7 207 prestations ont été accordées aux agents des MEF*, dont 1 321 pour les agents de la DGDDI (1 386 en 2018), soit un peu plus de 18 % des demandeurs, pourcentage qui reste stable par rapport à 2018.



Graphique 1 : nombre d'aides et prêts au logement accordés par l'ALPAF en 2019

⁶ Dont 16 API accordées à des agents restructurés

Les aides à la première installation (API) constituent près de 70 % des aides versées. On note une très légère progression de cette aide, par rapport à 2018, probablement due au nombre de recrutement toujours élevé de la douane en 2019. Les aides et prêts immobiliers représentent 13% des aides versées, soit 3 points de moins qu'en 2018, réparties à 78% (76% en 2018) pour les aides à la propriété (133) et 22 % (24% en 2018) pour les prêts immobiliers complémentaires (38). On constate, au regard de la répartition entre ces deux aides, que la part de l'aide à la propriété a très légèrement progressé par rapport au prêt immobilier complémentaire.

7.1.2.3. L'aide à la parentalité

7.1.2.3.1 La réservation des places en crèches

En 2019, les MEF* disposaient de 538 berceaux hors SRIAS*, soit 21 berceaux de plus qu'en 2018.

7.1.2.3.2 Le chèque-emploi service universel « aide à la parentalité 6-12 ans »

Les MEF* ont mis en place une aide financière à destination des parents d'enfants âgés de 6 à 12 ans, sous la forme d'un chèque-emploi service universel (CESU*), pour les agents en situation monoparentales et/ou ayant un enfant porteur de handicap. Ce chèque préfinancé par les MEF*, permet de rémunérer un intervenant pour les activités relatives à :

- La garde à domicile et/ou hors du domicile ;
- L'accompagnement des enfants sur le trajet domicile-école ;
- Le soutien scolaire et/ou cours à domicile.

Cette aide est attribuée sous condition de ressources aux agents actifs et pensionnés des MEF*. Sur l'année 2019, 4 530 demandes ont été validées dont 450 pour des agents des douanes, soit 9,93% des bénéficiaires.

7.1.2.3. Le dispositif de secours mis en place au niveau ministériel

Le montant plafond des aides et des prêts sociaux a été revalorisé à 3 000 euros au 1er janvier 2015 et ses critères d'intervention élargis.

Dispositif des secours au bénéfice de la DGDDI	2014	2015	2016	2017	2018	2019	Évolution 2014-2019 en %
Nombre de demandes d'aides pécuniaires déposées	198	203	200	260	320	349	+ 76,26 %
Nombre d'aides accordées	180	185	188	236	299	337	+ 87,22 %
Montant total des aides accordées	223 262 €	291 114 €	314 042 €	405 545 €	530 505 €	523 623 €	+ 134,53 %
Montant moyen des aides accordées	1 240 €	1 573 €	1 670 €	1 718 €	1 774 €	1 554 €	+ 25,32 %
Nombre de dossiers de prêts sociaux déposés	18	18	21	22	23	26	+ 44,44 %
Nombre de prêts accordés	16	14	18	16	20	19	+ 18,75 %
Montant total des prêts accordés	29 500 €	34 300 €	45 800 €	46 200 €	47 800 €	49 500 €	+ 67,80 %

Les agents de la DGDDI ont bénéficié de 13,10 % des aides pécuniaires accordées par le service social à l'ensemble des agents des MEF (2 572 aides pécuniaires accordées). Ils ont également bénéficié de 12,42 % des prêts sociaux accordés à l'ensemble des agents des MEF (153 prêts sociaux accordés).

Par ailleurs, 1 719 agents des douanes en activité ont été reçus par les assistants de service social, dont plus de 95 % sont des agents des services déconcentrés. Les problématiques des entretiens portaient sur le budget (24,79 %), la vie professionnelle (24,20 %), la santé (22,22 %), la vie familiale (18,32 %) et le logement (10,47 %). Le service social a reçu 308 pensionnés de la DGDDI, tous issus des services déconcentrés. Ces entretiens portaient sur la santé (35,39 %), sur le budget (28,90 %), sur le logement (16,88 %), vie familiale (16,56 %) et sur la vie professionnelle (2,27 %).

Par ailleurs, en 2019, 14 agents des douanes ont demandé et obtenu une aide exceptionnelle concernant un sinistre immobilier pour un montant de total de 20 968,50 € (56 aides pour sinistres immobiliers ont été accordées à l'ensemble des agents des MEF sur 59 demandées).

Un agent de la DGDDI a bénéficié d'un prêt pour sinistre immobilier délivré par l'ALPAF (montant total de 8 000 €) suite à une inondation (sur un total de 12 prêts consentis pour l'ensemble des personnels des MEF* pour un montant total de 84 650 €).

7.2. Les spécificités de l'action sociale douanière

7.2.1. Le réseau des correspondants sociaux

La douane dispose depuis plus de cinquante ans d'un réseau structuré exclusivement dédié à l'action sociale, expérience sur laquelle le Secrétariat général s'est appuyé pour élaborer une doctrine d'emploi ministérielle du correspondant social en 2014. Le réseau des correspondants sociaux douaniers est constitué d'agents en poste dans les directions régionales (DR*) et dans les services à compétence nationale (SCN*) qui, du fait de leur proximité géographique avec les agents, ont une bonne connaissance de la population de leur direction. Ils sont en liaison directe avec la cellule politique sociale et action sociale du bureau RH4, qui assure l'interface avec eux dans le cadre de la mise en œuvre et du suivi de la politique d'action sociale au sein de la douane.

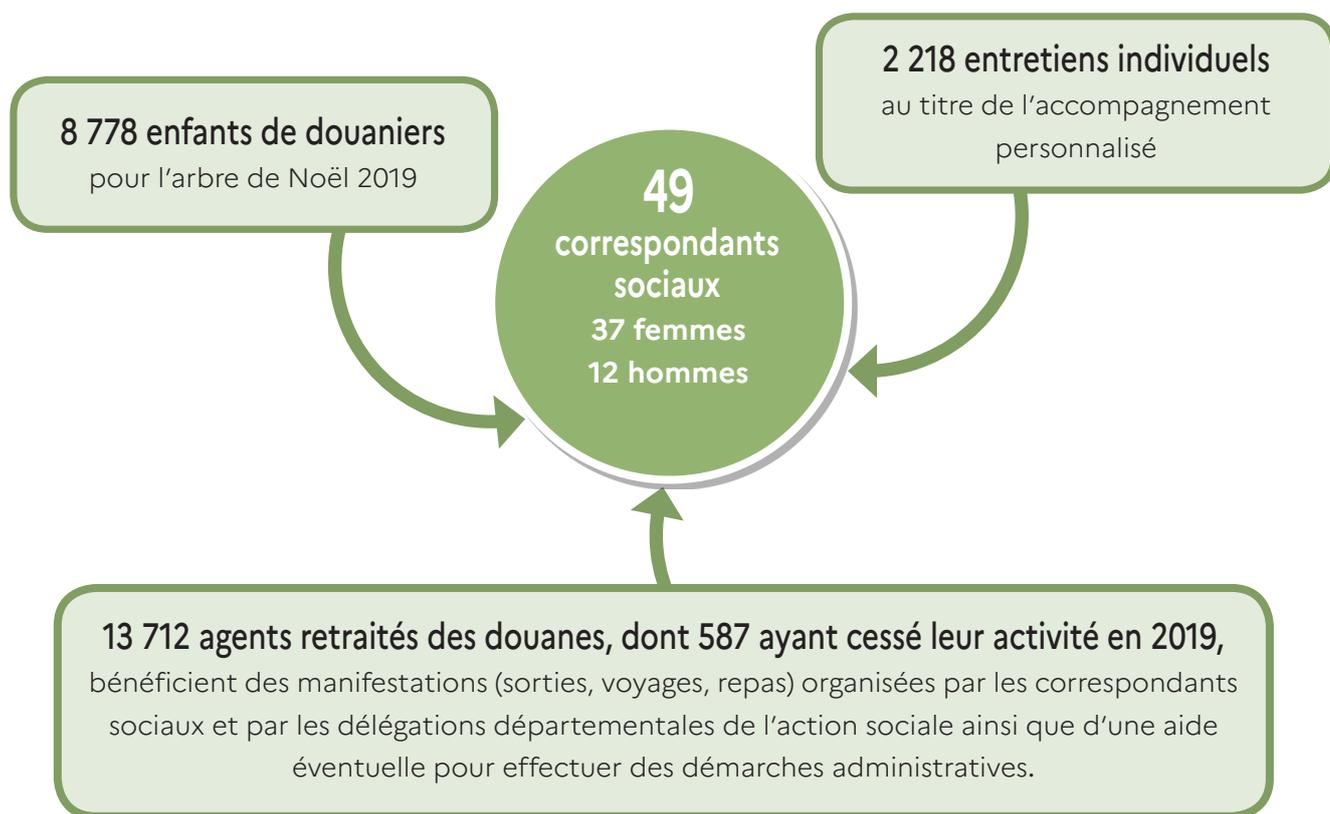
En 2019, 7 nouveaux correspondants sociaux ont suivi la formation handicap organisée à Bercy par la Mission Handicap, sous l'égide de l'IGPDE. De plus, deux postes de correspondants sociaux ont été créés en 2019 : un à la DI Ile de France en soutien à la correspondante sociale en place, un à la nouvelle Direction nationale des gardes côtes des douanes (DNGCD).

Fin 2019, le réseau des correspondants sociaux compte 49 agents.

Les correspondants sociaux sont chargés de décliner la politique sociale des MEF* auprès des agents, lors des demandes concernant des prestations sociales. Ils participent activement aux activités des délégations départementales de l'action sociale.

7.2.1.1. L'accompagnement personnalisé des agents

Les correspondants sociaux ont également la charge de l'accompagnement personnalisé des agents.



Accompagnement personnalisé des agents en 2019	Femme	Hommes	Total
Entretiens individuels organisés avec les cellules sociales régionales, dans le cadre de l'accompagnement social mis en place pour les restructurations	42	101	143
Entretiens hors champ des restructurations, pour répondre aux situations de détresse sur le lieu de travail ou au sein de la structure familiale	1 062	1 156	2 218
Nombre total d'entretiens individuels accordés au titre de l'accompagnement personnalisé (dont entretiens de carrière et entretiens individuels de formation)	1 345	1 570	2 915

Le nombre total d'entretiens individualisés accordés au titre de l'accompagnement personnalisé s'élève à 2 915 (1 345 femmes et 1 570 hommes), soit un nombre stable par rapport à 2018 (2 968 entretiens pour 1 323 femmes et 1 645 hommes).

Il est constaté une diminution du nombre d'entretien avec la cellule sociale (- 42,57 %) et du nombre d'entretiens de formation effectués dans le cadre des restructurations, soit 74 en 2019 (-11, 9 %, 84 en 2018). L'explication pourrait se trouver dans la baisse du nombre des agents mutés dans le cadre des restructuration (environ 5 % des agents mutés).

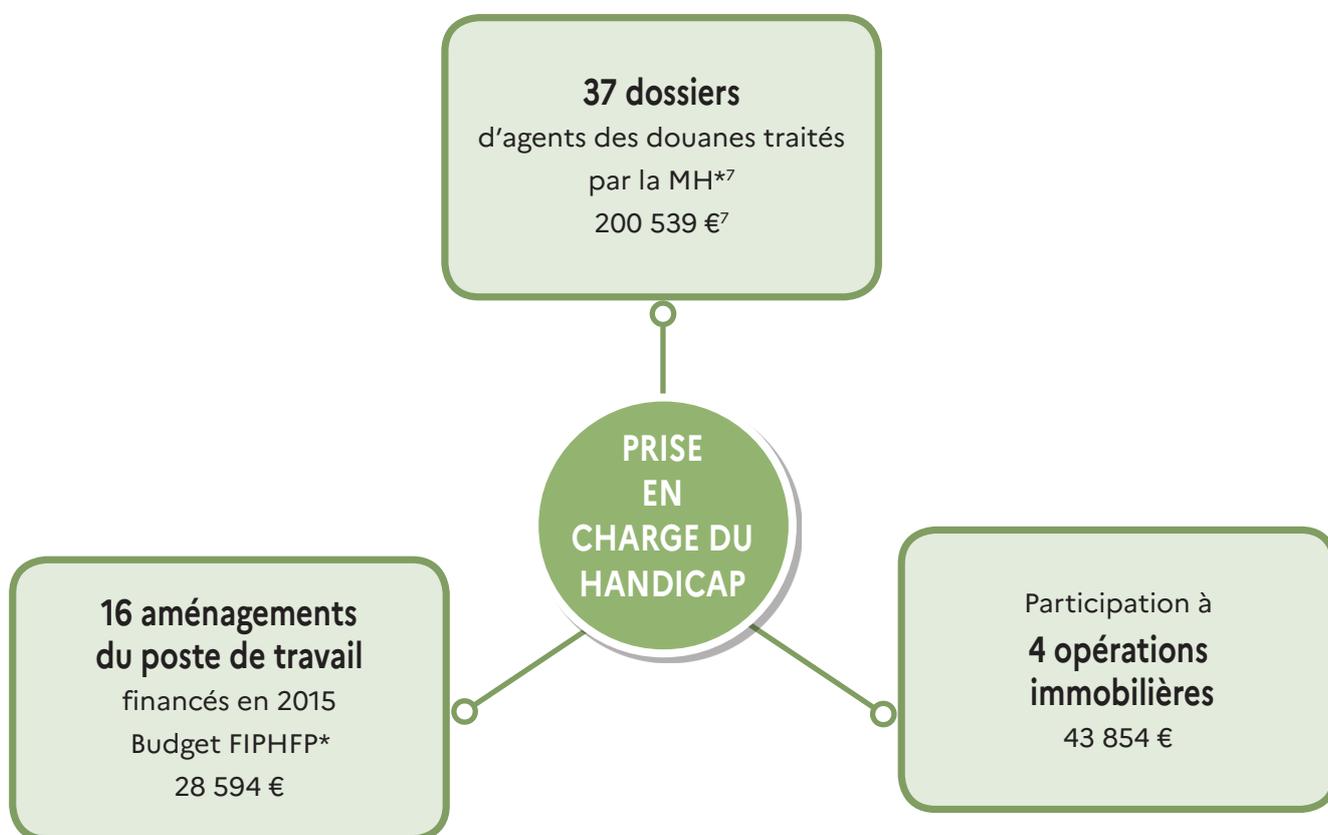
7.2.1.2. Les aides financières en cas de restructuration

Les correspondants sociaux instruisent également les demandes de secours exceptionnels, qui sont des aides financières spécifiquement accordées par la douane dans le cadre des restructurations.

En 2019, la totalité des demandes de secours exceptionnels adressées aux correspondants sociaux, soit 16 demandes, ont abouti pour un montant total de 14 925 €. Ainsi, 26% des agents restructurés (61 agents sur l'année 2019) ont demandé et obtenu un secours exceptionnel.

7.2.1.2. La prise en charge du handicap

Les correspondants sociaux sont associés à la prise en charge du handicap. De par leur fonction de correspondant « handicap », ils sont chargés, en liaison avec la cellule politique sociale et action sociale du bureau RH4, de l'instruction des demandes d'aménagements des postes de travail des agents en situation de handicap.

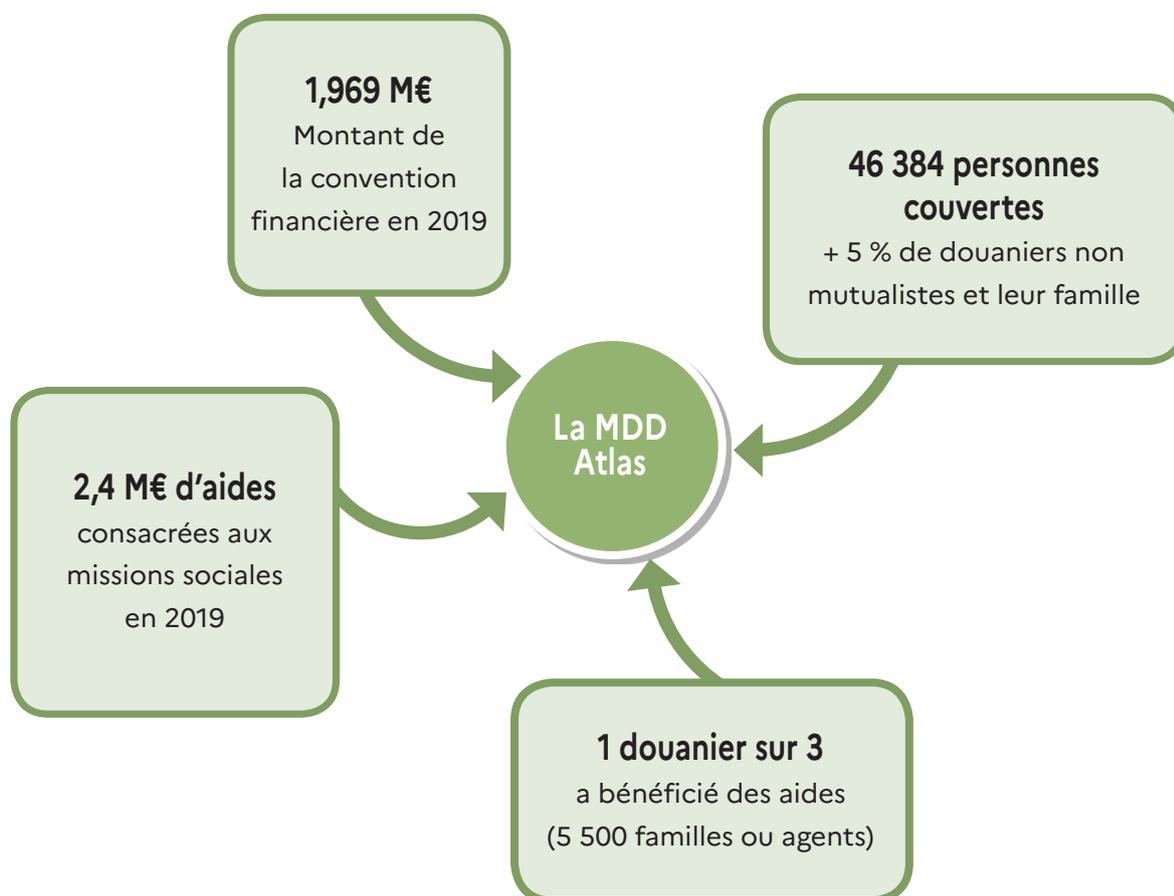


⁷ En 2019, les dépenses de la Mission Handicap concernant l'aide directe aux agents des MEF. se sont élevées à 1 578 502 €, dont 200 539 € attribués à des agents de la DGDDI, soit plus de 12 % du total des aides : Transports spécialisés 154 615 € (14 dossiers) Prothèses auditives 26 716 € (19 dossiers); Accompagnement de vie personnelle 12 241 € (1 dossier); Fauteuils roulants 6 967 € (3 dossiers)

⁸ La DGDDI a pris en charge 1 278 € sur ce coût total.

7.2.2. La mutuelle des douanes Atlas (MDD* Atlas)

La MDD* Atlas s'est vue confier, par arrêté du 21 novembre 2007, la gestion de prestations et activités sociales au profit de l'ensemble des agents des douanes, actifs ou retraités, et de leurs ayants droit. Leur financement est prévu par une convention financière. Afin de donner à la mutuelle des douanes davantage de visibilité budgétaire et lui permettre une programmation pluriannuelle de ses actions, la convention financière a été signée le 19 avril 2018 pour une durée de trois ans et inscrit la stabilisation au montant de 2017.



La MDD Atlas se consacre exclusivement à des missions sociales. Elle met en œuvre une action sociale de haut niveau, riche et diversifiée. Elle propose à ses adhérents et plus largement à l'ensemble des familles douanières des solutions adaptées à leurs besoins. En 2019, quatre agents de douanes sont mis à disposition à temps complet auprès de la MDD Atlas. Une convention de mise à disposition des personnels, contre remboursement, a été signée le 16 mars 2018.

7.2.2.1. Les aides et les secours d'action solidaire

La MDD* Atlas fournit de nombreuses aides à destination de différents publics, notamment :

- les aides liées à la santé et au handicap qui, en 2019, représentent 374 104 € (1 623 dossiers)
- les aides à la famille et aux étudiants, d'un montant global de 540 471 € (1 043 dossiers)
- les aides aux seniors, qui ont représenté 851 180 € (1 530 dossiers)
- les aides à la maternité qui se sont élevées à 13 664 € (74 dossiers)
- les aides aux stagiaires des écoles des douanes qui ont atteint 403 383 € (1 152 dossiers)

Au total, les aides et secours solidaires totalisent un montant de 2 182 802 € (5 442 dossiers).

7.2.2.2. Les loisirs-vacances

La MDD Atlas propose à la population douanière un dispositif d'aide pour favoriser l'accès aux vacances, qui contribuent à la préservation de la santé. 558 dossiers ont été traités en 2019 pour un montant total d'aides versées de 99 398 €.

7.2.2.3. La prévention

Depuis 25 ans, la MDD ATLAS conduit une politique de prévention et de promotion de la santé. Elle organise des actions en direction de sa population, dans les écoles douanières, en direction des enfants, des actifs et des retraités.

7.2.2.4. L'accompagnement et les services

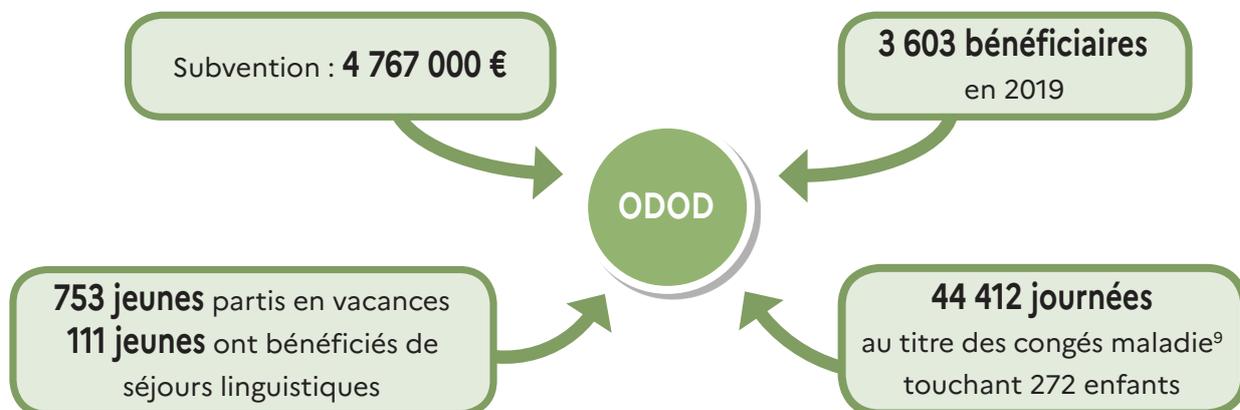
La MDD Atlas, grâce aux différents partenariats qu'elle a mis en place, soutient, accompagne, oriente et aide la population qu'elle couvre en proposant :

- des prêts à caractère social pour faire face aux aléas de la vie, dans le cadre du partenariat avec la Banque Française Mutualiste ;
- le cautionnement immobilier avec l'union MFPrécaution : 112 prêts cautionnés en 2019, pour un montant total cautionné de 16 960 861 € ;
- la caution locative, qui couvre les impayés de loyer ;
- l'avance dépôt de garantie, afin de faciliter l'accès à la location ;
- le suivi des personnes en situation de mal-endettement, en lien avec l'association CRESUS (Chambre régionale de surendettement social) ;
- l'accompagnement de personnes en souffrance psychologique, via des séjours encadrés par l'école thermique du Stress du centre thermal de Saujon et une plateforme d'écoute téléphonique d'urgence (140 appels en 2019) ;
- la prévention du suicide et la prise en charge des jeunes de 13 à 25 ans, via l'association La Vita ;
- le soutien aux aidants, en partenariat avec l'Association Française des Aidants.

Au total, la Mutuelle des douanes a consacré à ses partenariats et à la prévention une enveloppe de 180 878 € en 2019

7.2.3. L'oeuvre des orphelins des douanes (ODOD*)

L'ODOD s'est vue confier par l'arrêté du 21 novembre 2007 la gestion de prestations sociales en faveur des enfants des agents des douanes et assimilés. Ce texte prévoit que la subvention versée à l'ODOD est prélevée sur les ressources budgétaires de la douane. Trois agents des douanes sont mis à disposition de l'ODOD (une convention de mise à disposition* des personnels, contre remboursement, a été signée le 28 février 2013).



⁹ Ce secours est attribué pour les enfants d'agents placés en congé de maladie à demi traitement et s'élève à 3,40 euros / jour pour

Comme pour la mutuelle des douanes, et afin de donner à l'ODOD davantage de visibilité budgétaire et lui permettre une programmation pluriannuelle de ses actions, la convention financière a été signée le 15 mai 2018 pour une durée de trois ans et inscrit la stabilisation au montant de 2017.

Budget de l'ODOD	2017	2018	2019	Évolution 2017-2019 (en %)	Bénéficiaires
SECOURS <i>dont</i>	2 323 564 €	2 502 047 €	2 676 144 €	15,17 %	-
Orphelins	1 394 963 €	1 380 894 €	1 401 254 €	0,45 %	298
Commission nationale du handicap - CNH, aide à l'acquisition des fondamentaux	631 710 €	638 449 €	753 525 €	19,28 %	540
Rente survie, vacances (handicap et maladies invalidantes)	43 748 €	26 276 €	42 847 €	- 2,06 %	35
Maladie et invalidité	242 259 €	254 835 €	291 214 €	20,21 %	312
Secours exceptionnels	10 884 €	13 632 €	9 882 €	- 9,21 %	24
ÉDUCATION					
Soutien à la réussite scolaire et accès à l'emploi	280 899 €	353 150 €	390 919 €	39,17 %	610
dont soutien scolaire individuel	10 552 €	16 866 €	14 853 €	40,76 %	753
VACANCES <i>dont</i>	1 062 951 €	1 293 945 €	933 826 €	- 12,15 %	
Sorties éducatives organisées par les comités	31 769 €	28 045 €	27 605 €	- 13,11 %	1 031

En 2019, l'ODOD a réalisé d'importants investissements pour reconstruire ses systèmes d'information permettant d'instruire les dossiers de secours et d'aides, de verser les montants alloués aux bénéficiaires de ceux-ci et de gérer administrativement les vacances et séjours (inscriptions des enfants, gestions des bons de commande, construction des plans de transport, facturation et paiement).

Une nouvelle base de données appelée « Odysée » et de portails web dédiés aux utilisateurs ont ainsi été conçus : un portail « Famille » pour les vacances et les secours, un portail « Comités » pour les délégués locaux de l'ODOD et leurs adjoints et un portail « Séjour » pour les acteurs de séjours (directeurs de colonie, adjoints, assistants sanitaires).

Depuis le début de l'année 2019, au siège de l'ODOD, « Odysée » est l'outil de travail pour la gestion des vacances : le portail « Famille », ouvert en février 2019, permet aux familles d'inscrire en ligne leurs enfants sur des colonies de vacances ou des séjours ODOD. Le portail « Comités » permet aux délégués locaux de suivre administrativement les inscriptions.

Une base « adhérents et donateurs » ainsi qu'un portail web dénommé « ADDON » (livré en avril 2019) ont également été développés pour moderniser et fiabiliser la gestion des adhérents et des donateurs et faciliter le paiement des cotisations et des dons. Le développement de la partie secours se poursuivra en 2020



LE GLOSSAIRE

A

A+ (Catégorie)

« Bien qu'elle n'ait pas d'existence juridique définie dans le statut général des fonctionnaires, la notion de catégorie « A+ » est fréquemment utilisée pour distinguer les corps et emplois fonctionnels de l'encadrement supérieur au sein de la catégorie A. Cette notion recouvre l'ensemble des corps et cadres d'emplois culminant en hors échelle, recrutant par la voie de la promotion interne dans des corps de catégorie A, recrutant a minima au niveau de la licence et dont les missions fixées par les statuts particuliers correspondent à des fonctions supérieures d'encadrement, de direction, d'expertise, de contrôle ou d'inspection. Les emplois fonctionnels dont le vivier d'accès est constitué des corps et cadres d'emploi culminant au moins à la hors échelle B sont également inclus dans le périmètre de l'encadrement supérieur ». (Source : Rapport annuel de la fonction publique, édition 2015 DGAFP).

Pour la DGDDI, la catégorie A+ ainsi définie regroupe les agents nommés dans les emplois d'administrateur général des douanes, d'administrateur supérieur des douanes et d'administrateur des douanes, ainsi que les agents d'un corps de centrale non nommés dans un emploi fonctionnel douanier (notamment les administrateurs civils, ingénieurs des mines, ingénieurs des ponts, eaux et forêts et administrateurs INSEE).

AAMC

Allocation d'aide à la mobilité du conjoint

AG/OP-CO

Branche de l'administration générale et des opérations commerciales de la douane.

Âge médian

L'âge médian partage une population en deux sous-parties numériquement égales telles que 50 % des effectifs ont moins de cet âge et 50 % ont cet âge ou plus.

Âge moyen

Moyenne de l'âge des effectifs.

ALPAF

Association pour le logement du personnel des administrations financières ayant pour objet de faciliter le logement des agents des ministères économique et financier et leur famille.

ANT

Agent non titulaire

B

BEAT (Démarche)

Bien-être au travail

Berkani (Agent)

Désigne, depuis l'arrêt dit « Berkani » du tribunal des conflits du 25 mars 1996, les agents contractuels relevant du droit public et exerçant, pour le compte d'un service public à caractère administratif, des fonctions d'entretien, de gardiennage, ou participant au fonctionnement des restaurants administratifs.

BRIEP

Bourse régionale interministérielle de l'emploi public

C

CAP	Commission administrative paritaire
CCP	Commission consultative paritaire : commission de consultation pour les questions d'ordre individuel concernant les personnels contractuels (agents non titulaires, agents Berkani*). Historiquement, une CCP existe également pour les agents relevant du statut d'emploi des personnels navigants.
CDAS	Conseil départemental de l'action sociale
CDD	Contrat à durée déterminée
CDI	Contrat à durée indéterminée
CESU	Chèque-emploi service universel
CET	Compte épargne temps
CFA	Centre de formation d'apprentis : les centres de formation d'apprentis donnent aux apprentis une formation générale et technique qui complète la formation reçue dans les entreprises.
CFDT	Confédération française démocratique du travail
CHSCT	Comité hygiène, sécurité et conditions de travail
CLI aéromaritime	Centre de liaison inter-services : rattaché à une DRGC*, le CLI aéromaritime, en plus de ses fonctions d'assistance aux unités terrestres, assure la communication entre la DRGC et les unités à la mer et dans les airs, dans le cadre des missions aériennes et terrestres.
CMR (Risque)	Risque cancérigène, mutagène ou reprotoxique
CNAS	Conseil national de l'action sociale
Concussion	Infraction commise par un représentant de l'autorité publique ou une personne chargée d'une mission de service public qui, sciemment, reçoit, exige ou ordonne de percevoir une somme qui n'est pas due.
CRIPH	Cellule de recrutement et d'insertion des personnes handicapées
CSDS	Chef des services douaniers de la surveillance
CSR	Complément spécifique de restructuration
CSRH	Centre de services ressources humaines
CT	Comité technique

D

DG	Direction générale
DGAFP	Direction générale de l'administration et de la fonction publique
DGDDI	Direction générale des douanes et droits indirects
DI	Direction interrégionale
DI-IDF	Direction interrégionale Ile-de-France
DIF	Droit individuel à la formation : l'agent bénéficie d'un crédit annuel d'heures de formation professionnelle qu'il peut utiliser à son choix : adaptation à l'évolution des métiers, développement ou acquisition de nouvelles qualifications, préparations aux concours et examens professionnels, bilans de compétences ou VAE*.

Disponibilité	Situation de l'agent qui se trouve placé temporairement hors de son administration ou service d'origine et qui cesse de bénéficier, durant cette période, de sa rémunération et de ses droits à l'avancement et à la retraite.
DNGCD	Direction nationale Garde-Côtes des douanes
DNRED	Direction nationale du renseignement et des enquêtes douanières
DNRFP	Direction nationale du recrutement et de la formation professionnelle
DNSCE	Direction nationale des statistiques du commerce extérieur
DR	Direction régionale
DRGC	Direction régionale garde-côtes
DUERP	Document unique d'évaluation des risques professionnels
DUERPAP	Application informatique ministérielle qui agrège automatiquement les éléments relatifs au DUERP recueillis par les cadres de proximité, propose différents tableaux de bord et offre une vision synthétique du DUERP et du PAP.

E

ENBD	Ecole nationale des brigades des douanes
ENDLR	Ecole nationale des douanes de La Rochelle
Emploi réservé	Permet l'accès à la fonction publique aux pensionnés de guerre civils ou militaires et aux personnes assimilées, leur conjoint survivant, leurs orphelins et leurs enfants, ainsi que les enfants de Harkis, aux militaires en activité ou libérés depuis moins de 3 ans.
EPA (MASSE)	Etablissement public administratif ayant pour mission de pourvoir au logement des agents des douanes en activité.
ER	Effectifs de référence Cible à atteindre pour les effectifs d'un service dans une perspective de moyen terme
ETP	Equivalent temps plein : mesure la capacité de travail à un instant T des effectifs physiques en tenant compte de l'effet du temps partiel* ou incomplet*. <i>ETP = effectifs physiques X quotité de travail</i>
ETPT	Equivalent temps plein travaillé : volume de travail réellement disponible sur l'année, tenant compte de l'effet de la quotité du temps de travail et de la période d'activité dans l'année des effectifs physiques. <i>ETPT = effectifs physiques x quotité de travail x période d'activité dans l'année</i>

F

FIPHFP	Fonds pour l'insertion des personnes handicapées dans la fonction publique
FPE	Fonction publique d'Etat

G

GT	Groupe de travail
----	-------------------

I

IMD	Institut du management douanier
IPIS	Inspecteur principal issu de la sélection
IS	Inspection des services

M

MAD	Mise à disposition : situation du fonctionnaire qui demeure dans son corps ou cadre d'emploi d'origine, est considéré comme occupant son emploi, continue à percevoir la rémunération correspondante, mais qui exerce des fonctions hors du service où il a vocation à servir. L'administration d'accueil rembourse les rémunérations du fonctionnaire à l'administration d'origine.
MDD (ATLAS)	Mutuelle des douanes
MEF	Ministères économique et financier
MGEFI	Mutuelle générale de l'économie, des finances et de l'industrie

O

ODOD	Œuvre des orphelins des douanes
OMD	Organisation mondiale des douanes
OS	Organisation syndicale

P

PACTE	Parcours d'accès aux carrières territoriales, hospitalières et de l'Etat Mode de recrutement sans concours, permettant à des jeunes de 16 à 25 ans révolus, sortis du système éducatif sans diplôme et sans qualification professionnelle reconnue, de bénéficier d'un contrat de droit public d'un à deux ans, durant lesquels ils reçoivent une formation en alternance. Au terme de leur contrat, sous réserve de la vérification des aptitudes acquises, ils peuvent accéder à un emploi de catégorie C de la fonction publique en tant que fonctionnaire titulaire.
PAE	Plafond autorisé d'emploi : conformément à l'article 7 de la loi organique relative aux lois de finances (LOLF), les crédits ouverts sur le titre des dépenses de personnel (Titre 2) sont assortis de plafonds d'autorisation d'emplois (PAE). Exprimé en « équivalent temps plein travaillé » (ETPT*), le PAE correspond au niveau moyen annuel des effectifs.
PAP	Programme annuel de prévention
Paris-spécial (agent)	Agent appartenant au service Paris-spécial affecté en mission temporaire de renfort dans un service en sous-effectif.

PNA	Position normale d'activité Position du fonctionnaire affecté sur un poste dont les fonctions répondent aux missions de son corps mais dans un emploi relevant d'un autre service (ministère, établissement public, autorité administrative indépendante...) que le sien. Le fonctionnaire reste géré par son service d'origine, tout en étant rémunéré par l'administration, l'établissement ou l'autorité indépendante qui l'emploie effectivement.
PNF	Plan national de formation
PRS	Prime de restructuration des services
PSD	Projet stratégique Douane 2018 : document stratégique s'inscrivant dans la démarche de modernisation de l'action publique engagée par le gouvernement et visant à donner de la visibilité sur les projets d'évolution de l'administration.

Q

QVT	Qualité de vie au travail : démarche ayant pour enjeu le développement de l'attractivité de l'administration, l'amélioration de la motivation professionnelle, la réduction du stress au travail et la diminution de l'absentéisme.
-----	---

R

RAEP	Reconnaissance des acquis de l'expérience professionnelle : mécanisme d'évaluation et de comparaison des savoirs, des compétences et aptitudes professionnelles, fondé sur des critères professionnels.
RPS	Risques psycho-sociaux : risques pour la santé mentale, physique et sociale engendrés par les conditions d'emploi, et les facteurs organisationnels et relationnels susceptibles d'interagir avec le fonctionnement mental. Les manifestations de ce risque sont notamment le stress, le mal-être ou la souffrance au travail, les incivilités, les agressions physiques ou verbales, les violences.

S

SAT	Service aéroterrestre
SCN	Service à compétence nationale
SEJF	Service d'Enquêtes Judiciaires des Finances
SG	Secrétariat général
SIRHIUS	Système d'information des ressources humaines interministériel
SMP	Surveillance médicale particulière
SMQ	Surveillance médicale quinquennale
SMS	Surveillance médicale spéciale
	Scanner mobile spécial (service)

SNDJ	Service national de douane judiciaire
SRA	Service régional d'audit
SRE	Service régional d'enquête
SRIAS	Section régionale interministérielle d'action sociale
SST	Santé et sécurité au travail
SU	Branche de la surveillance de la douane.

T

TAXUD	Service de la Commission européenne responsable des politiques de l'Union européenne concernant la fiscalité et les douanes.
TBIS	Tableau de bord des indicateurs sociaux
Temps incomplet	Un agent à temps non complet ou incomplet effectue une durée hebdomadaire de travail inférieure à 35 heures sur un emploi qui ne nécessite pas un temps complet. La durée, fixée par l'administration, ne peut être supérieure à 70 % d'un temps complet. Le temps incomplet diffère du temps partiel (cf. définition ci-après).
Temps partiel	Mis en place à l'initiative de l'agent recruté sur un emploi à temps plein, le temps partiel implique une durée de travail inférieure à la durée légale de travail (35 heures hebdomadaires). Il peut être de droit ou sur autorisation, selon la situation du demandeur, et celui-ci peut y mettre fin et reprendre son activité à temps plein.
TPAI	Techniques professionnelles d'amener et d'immobilisation
TPCI	Techniques professionnelles de contrôle et d'intervention
TRACFIN	Traitement du renseignement et action contre les circuits financiers clandestins Service de renseignement rattaché au ministère de l'économie et des finances, chargé de la lutte contre le blanchiment d'argent
TSI	Technicien du système information

U

UNSA	Union nationale des syndicats autonomes
USD-FO	Union syndicale des douanes - Force ouvrière

V

VAE	Validation des acquis de l'expérience : dispositif de reconnaissance de l'expérience notamment professionnelle ou liée à l'exercice de responsabilités syndicales, en vue de l'obtention d'un diplôme, d'un titre ou d'un certificat de qualification professionnelle.
-----	--



Direction générale des douanes et droits indirects
11, rue des Deux Communes - 93558 Montreuil Cedex

www.douane.gouv.fr