

DÉLIBÉRATION N° 2

DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA MASSE DU 22 MARS 2021

Vu le décret n°2015-462 du 23 avril 2015 portant statut de l'Établissement public administratif « la Masse des douanes » et notamment son article 13,

Après en avoir délibéré, le conseil d'administration approuve le rapport annuel d'activité et de gestion de l'établissement au titre de l'année 2020.

Fait à Montreuil, le 22 mars 2021

La présidente,



Isabelle BRAUN-LEMAIRE



Approbation du
rapport annuel d'activité 2020
(délibération n°2)



**MINISTÈRE
DE L'ÉCONOMIE
DES FINANCES
ET DE LA RELANCE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



EPA

La Masse des douanes



Rapport annuel d'activité et de gestion

2020





Éditorial

Message de la Présidente du conseil d'administration de l'EPA Masse des douanes
Directrice générale des douanes et des droits indirects

Isabelle Braun-Lemaire

L'année 2020 aura été marquée, pour l'EPA Masse comme pour l'ensemble des services douaniers, par la survenue d'une crise sanitaire sans précédent, impactant lourdement le fonctionnement de nos administrations et la vie personnelle et professionnelle de chacun.

L'EPA Masse, dont la mission est de pourvoir au logement des agents de la DGDDI, aura toutefois réussi, malgré ce contexte difficile, à poursuivre son action au bénéfice des locataires et dans le respect de ses impératifs budgétaires et réglementaires.

La réalisation d'une large part des travaux de rénovation inscrits à la programmation immobilière en 2020, en dépit des contraintes imposées par la situation sanitaire, témoigne de l'investissement constant des personnels en charge de la mise en œuvre et du suivi de ces opérations au sein du réseau de l'établissement. Elle confirme également la volonté de l'EPA Masse d'entretenir et de valoriser le patrimoine qui lui est confié.

La réussite dans la conduite des négociations avec les bailleurs, après l'expiration de nombreuses conventions de réservation en province et en Île-de-France, dans l'optique de toujours mieux équilibrer son offre de logements tout en préservant l'intérêt des locataires, illustre bien la détermination de l'établissement à assurer sa mission sociale avec la plus grande efficacité.

Engagé dans une démarche de modernisation pour consolider son rôle dans le dispositif global de soutien à l'évolution de notre administration, l'EPA Masse poursuit aujourd'hui une stratégie d'action bâtie autour de quatre préoccupations majeures :

- une meilleure adaptation de son parc à la demande, au regard notamment de la cartographie des services et des problématiques d'accès au logement sur certaines résidences (tension immobilière, niveau élevé des loyers...), pour en favoriser l'attractivité ;
- une amélioration de la qualité de son offre locative, prenant davantage en compte l'évolution des attentes des locataires (typologie, confort, accessibilité, sécurité...), pour valoriser ses investissements ;
- une meilleure appréhension des besoins en entretien du parc domanial, pour permettre une meilleure planification des opérations de travaux, avec la mise en place d'une programmation-cadre en matière immobilière ;
- une meilleure efficience budgétaire, en mesurant davantage les choix effectués par la mise en place de tableaux de bord et d'indicateurs dédiés. À ce titre, le processus de certification des comptes, mené par l'agence comptable et le service central, confère aujourd'hui à l'EPA une réelle crédibilité auprès des corps de contrôle.

Cette démarche se construit dans le cadre d'une concertation régulière et franche avec les élus nationaux et territoriaux de l'établissement, pour la protection d'un intérêt commun.

Je sais votre attachement à la Masse des douanes et aux valeurs de solidarité et de cohésion qu'elle véhicule pour l'ensemble des agents de notre administration.

L'année 2021 offrira, je le souhaite, à la nouvelle équipe directoriale de l'EPA, la possibilité d'avancer efficacement sur ces chantiers ambitieux, au bénéfice de tous et pour conforter durablement la légitimité de la Masse des douanes.

Sommaire

Introduction

I. Les évènements marquants dans l'organisation et le fonctionnement de l'EPA Masse en 2020 (page 4)

1. Une année particulière pour le service central et les services territoriaux
2. Un bilan positif pour l'agence comptable de la Masse
3. Une adaptation organisationnelle imposée par la crise sanitaire

II. Des enjeux majeurs pour la politique locative au cours de l'année 2020 (page 14)

1. État du parc de l'EPA au 31 décembre 2020 : principales données chiffrées
2. Une évolution du parc en 2020 liée à d'importants évènements contextuels
3. Une réflexion concertée sur la gestion du parc
4. Des enjeux informatiques toujours prégnants : ULIS

III. Une mise en œuvre efficace de la programmation immobilière (page 30)

1. Une programmation immobilière construite en concertation avec les services territoriaux
2. Une programmation immobilière ambitieuse
3. Un niveau d'engagement important en 2020
4. De nombreuses réalisations malgré un contexte sanitaire contraignant
5. Bilan d'activité de la cellule Marchés/travaux en 2020 et évènements marquants

IV. Une gestion budgétaire guidée par la logique de certification des comptes (page 37)

1. Éléments « clef » de l'exécution du budget 2020
2. Les enjeux de la certification des comptes en 2020
3. Le contrôle interne / les audits

V. L'activité juridique de l'établissement en 2020 (page 42)

1. Les contentieux
2. Les ANV et remises gracieuses
3. Les expertises

VI. La vie des services territoriaux (page 44)

Contribution à la présentation des évènements de l'année par plusieurs services territoriaux

VII. Les autres évènements de 2020 (page 54)

1. Une communication interne régulière malgré un contexte particulier
2. La diffusion de l'offre de la Masse à tous les agents des ministères économiques et financiers

Introduction

L'EPA fêtait, en avril 2020, les cinq ans de son nouveau statut.

De nombreux événements sont venus marquer cette année particulièrement singulière compte tenu de la crise COVID.

Dans ce contexte difficile et malgré l'organisation de la plupart de ses missions en distanciel, l'établissement a conduit d'importants projets et poursuivi une activité soutenue dans tous les domaines (programmation immobilière, certification des comptes, arbitrages structurants en matière de politique locative et réservations...).

Le réseau de l'EPA a ainsi su démontrer une grande capacité d'adaptation et rester engagé au service des locataires avec une efficacité réelle.

Les échanges avec les représentants du Conseil d'administration et des Commissions territoriales de la Masse se sont avérés nourris et emprunts de la volonté de maintenir un dialogue constructif, malgré les contraintes pesant sur l'organisation des instances.

I. Les événements marquants dans l'organisation et le fonctionnement de l'EPA Masse en 2020

1. Une année particulière pour le service central et les services territoriaux

a) L'organisation et les orientations portées par le service central de l'EPA en 2020

Le service central est installé à Vincennes, boulevard des Minimes, depuis le 10 juillet 2018, dans un bâtiment partagé avec d'autres organismes d'action sociale des ministères économiques et financiers, l'ALPAF (logement) et l'AGRAF (restauration).

- **Les événements organisationnels**

- ✓ Nomination d'une nouvelle adjointe et d'une nouvelle directrice

Alain Lefebvre, directeur de l'EPA depuis 2017, a été remplacé par Stéphanie Marin, nommée le 3 novembre 2020 à la tête de l'établissement.

Natacha Duffuler, inspectrice principale des douanes, a par ailleurs été affectée le 1^{er} juillet 2020 en tant qu'adjointe au directeur (Jocelyne Pluton-Hennard, agente à Paris spécial ayant réalisé l'intérim du 9 mars au 1^{er} juillet 2020)

- ✓ Six nouveaux rédacteurs ont par ailleurs rejoint le service central en 2020 :

Raphaëlle Jouangrand et Valérie Vught au Budget ; Assia Atari en tant que rédactrice juridique ; Charles-Emmanuel Saulin et Aomar Bouzidi à la cellule Marchés ; et Gaëlle Sergent à la Politique locative.

Au 31 décembre 2020, le service central compte ainsi 16 agents, dont deux jeunes apprentis.

L'organigramme actualisé du service central de l'EPA est joint en annexe 1.

Un calendrier des dates marquantes de l'activité de l'EPA en 2020 est par ailleurs joint au présent en annexe 3.

Les effectifs de l'EPA au 31 décembre 2020 :

– Les agents exerçant pour l'EPA Masse, environ 110 agents, sont pour l'essentiel des personnels douaniers ou détachés d'une autre administration.

Le bilan social de la Masse des douanes, qui sera soumis au vote du conseil d'administration d'automne 2021, détaille les données relatives aux personnels, à leurs mouvements, à la masse salariale ainsi qu'à la formation professionnelle.

– En 2020, l'EPA emploie en outre 4 agents contractuels :

- ✓ 3 gardiens d'immeubles dans les cités de Limeil-Brevannes et L'Haÿ-les-Roses d'une part (ST d'Île-de-France), dans la cité du Havre d'autre part (ST de Rouen),
- ✓ 1 femme de ménage à la cité de Modane (ST de Lyon).

• **La détermination d'une nouvelle vision stratégique initiée en 2020**

Afin de renforcer la performance de l'établissement et lui permettre de remplir au mieux sa mission, une nouvelle vision stratégique, autour de quatre axes, a été présentée en conseil d'administration le 8 juillet 2020.

1) Tout d'abord, une évolution de la gestion patrimoniale est apparue nécessaire, en lien avec la direction de l'immobilier de l'État, devant permettre une meilleure connaissance du parc de logements et conduire à l'amélioration du taux d'occupation, en favorisant notamment l'ouverture à une plus large population de bénéficiaires. La mise en adéquation de l'offre avec les besoins exprimés des agents et des services douaniers sont au centre des réflexions.

2) Par ailleurs, une « remise à plat » de la politique locative concertée est engagée autour de trois axes :

- l'égalité de traitement entre les locataires ;
- la définition d'une politique des loyers, plus adaptée au contexte locatif dans le domanial (état des cités, localisation des appartements, tension immobilière...) ;
- la simplification de la politique tarifaire et de sa gestion.

3) En outre, la professionnalisation des fonctions budgétaires et comptables, ainsi que la maîtrise des risques financiers restent des enjeux forts pour l'EPA Masse en 2020. La certification des états financiers de l'établissement rendue par le commissaire aux comptes le 30 avril 2020 (avec réserves sur les immobilisations) pour l'exercice 2019, en témoigne. Pour répondre à l'objectif de qualité comptable et de certification des comptes, l'établissement s'est doté d'ailleurs d'un dispositif de contrôle interne comptable et budgétaire documenté et tracé.

4) Enfin, pour réduire le décalage entre le vote de la programmation immobilière et son exécution budgétaire et opérationnelle, il est entrepris de distinguer dans la programmation immobilière une programmation-cadre adossée à un triennal budgétaire et une programmation annuelle pour les travaux réalisables dans l'année.

b) L'organisation des services territoriaux en 2020

Le réseau décentralisé de l'EPA Masse compte 14 services territoriaux (ST), implantés en métropole et dans les départements d'outre-mer.

Situés au siège des directions interrégionales douanières, à l'exception des circonscriptions de Bayonne, Corse, Guadeloupe et Guyane, les ST sont placés sous la responsabilité de délégués territoriaux, directeurs interrégionaux ou régionaux des douanes.

Ordonnateurs secondaires, les délégués territoriaux président les Commissions territoriales de la Masse (CTM).

Évènements RH 2020

En 2020, 4 nouveaux délégués territoriaux ont été nommés :

- M. Denis Martinez, nommé le 1^{er} mai 2020 dans l'emploi d'administrateur supérieur des douanes et droits indirects, directeur interrégional des douanes du Grand-Est et délégué territorial à Metz, en remplacement de Mme Sonia Delaunay, administratrice des douanes et droits indirects, ayant assuré l'intérim de M. Gérard Schoen ;
- M. Éric Meunier, nommé le 15 août 2020 dans l'emploi d'administrateur supérieur des douanes et droits indirects, directeur interrégional des douanes Auvergne-Rhône-Alpes et délégué territorial à Lyon, en remplacement de M. Pascal Regard, administrateur supérieur ayant assuré l'intérim de Mme Anne Cornet ;
- M. Jean-Michel Thillier, nommé le 15 août 2020 dans l'emploi d'administrateur général des douanes et droits indirects, directeur interrégional des douanes des Hauts-de-France et délégué territorial à Lille, en remplacement de M. Eric Meunier ;
- M. Franck Testanière, nommé le 1^{er} octobre 2020 dans l'emploi d'administrateur supérieur des douanes et droits indirects, directeur interrégional des douanes d'Occitanie et délégué territorial à Montpellier, en remplacement de M. Gérard Canal.

Commissions territoriales	Lieu d'implantation du service territorial	Délégué territorial
Bayonne	Direction régionale	Patrice François
Corse	Direction régionale	Jean-Philippe Vigot
Dijon	Direction interrégionale	Annick Bartala
Guadeloupe	Direction régionale	Philippe Richard
Guyane	Direction régionale	Alexis Lopes
Île-de-France	Direction interrégionale	Jean-Roald L'Hermitte
Lille	Direction interrégionale	Jean-Michel Thillier
Lyon	Direction interrégionale	Éric Meunier
Martinique	Direction interrégionale	Marc Galéron
Méditerranée	Direction interrégionale	Philippe Savary
Metz	Direction interrégionale	Denis Martinez
Montpellier	Direction interrégionale	Franck Testanière
Nantes	Direction interrégionale	Christian Boucard
Rouen	Direction interrégionale	Jean-Paul Balzamo

Un récapitulatif des faits marquants survenus en 2020 au sein des services territoriaux est présenté en partie VI.

c) Le réseau des responsables de cités

- **Un réseau important**

Au 31 décembre 2020, l'EPA compte 73 responsables de cité (titulaires et suppléants). 20 nominations de responsables de cité ont été réalisées en 2020 (avec date d'effet en 2020), dont 9 renouvellements.

Le nombre total de responsables de cité ne doit pas occulter les difficultés à trouver des candidats dans certaines cités puisque 20 postes de titulaires n'ont pas été pourvus au 31 décembre 2020.

CTM	Nombre de responsables de cité titulaires	Nombre de responsables de cité suppléants	Total des nominations en 2020
Bayonne	6	0	1
Corse	4	2	0
Dijon	3	2	0
Guadeloupe	2	0	1
Guyane	2	1	2
Île-de-France	5	0	1
Lille	1	0	0
Lyon	7	5	1
Martinique	1	1	0
Méditerranée	11	2	5
Metz	6	0	1
Montpellier	7	1	7
Nantes	2	0	0
Rouen	2	0	1
Total	59	14	20

- **Une prise en compte accrue de l'investissement des responsables de cité**

Le groupe de travail tenu le 13 juin 2019 sur la redéfinition des fonctions de responsable de cité avait mis en lumière la problématique de la perte d'attractivité de cette fonction, essentielle au bon fonctionnement de l'établissement. Plusieurs pistes avaient été évoquées pour améliorer cette attractivité. Une délibération sera soumise au conseil d'administration du 22 mars 2021, visant notamment à **modifier les règles d'attribution des décharges horaires** au bénéfice des agents concernés.

L'attribution d'un forfait principal d'une heure pour deux logements, qui correspond globalement aux besoins réels, est réaffirmée. En revanche, pour mieux prendre en compte le critère de l'éloignement entre la résidence administrative du responsable de cité et la cité elle-même (et plus seulement le critère de la distance entre la cité et le siège du service territorial) et mieux intégrer la « dimension » des cités et la fréquence des visites des prestataires ou de techniciens, le forfait variable a été réévalué.

Les décharges horaires s'établiront donc mensuellement comme suit :

- un forfait principal maintenu à une heure pour deux logements ;
- une décharge complémentaire déterminée par le délégué territorial jusqu'à 4 heures pour chacun des critères suivants, cumulatifs :
 - ✓ éloignement de la cité par rapport au service territorial ou à la résidence administrative du responsable de cité ;
 - ✓ fréquence des interventions des prestataires et techniciens ;
 - ✓ importance de la rotation des locataires ;
 - ✓ suivi des chantiers de travaux et de rénovation de logements.

Ainsi porté à un maximum de 16 heures, la décharge complémentaire mensuelle totale ne devrait cependant pas excéder la moitié du forfait principal.

Compte tenu de la nomination dans les fonctions pour une durée de quatre ans, il devrait être prévu une possibilité de révision annuelle de la décharge complémentaire allouée pour adapter les décharges horaires aux besoins et au rythme de la programmation immobilière, à l'appréciation des délégués territoriaux.

Par ailleurs, la recherche de suppléant pour partager le volume de décharges horaires doit être encouragée. La mise en œuvre d'un forfait principal et des décharges complémentaires concernerait indifféremment le responsable de cité titulaire et son suppléant, sans qu'un cumul de volumes horaires *per capita* ne puisse s'opérer.

Des mesures touchant le renforcement de la formation des responsables de cité, la meilleure prise en compte de leur implication au service de l'EPA dans leur évaluation professionnelle, ainsi que la prise en charge de leurs frais de déplacement, seront enfin soumises au vote du conseil d'administration.

2. Un bilan positif pour l'agence comptable de la Masse

L'agence comptable existe comme entité comptable unique de l'EPA Masse (pour un réseau de 15 ordonnateurs) depuis 2014. L'agence comptable est placée sous l'autorité de l'agent comptable de l'EPA nommé par arrêté du 3 novembre 2014, M. Pascal RIGAUD, également trésorier général des douanes.

Dédiée à la gestion comptable de l'établissement public, l'agence comptable :

- procède à la perception, spontanée, amiable ou forcée, de toutes les recettes de l'établissement (loyers et charges des immeubles en gestion EPA, subvention) ;
- exécute l'intégralité de ses dépenses, dans le cadre du mode facturier (en vigueur depuis début 2017) et tient sa comptabilité.

L'année 2020 a ainsi été le septième exercice de l'agence dans sa forme actuelle.

Le bilan d'activité détaillé de l'agence comptable pour 2019 est joint en annexe n° 5 et 5 bis.

3. Une adaptation organisationnelle imposée par la crise sanitaire

La crise COVID a profondément bouleversé l'organisation de l'établissement en 2020.

Le recours massif au télétravail, pour limiter les contacts physiques et la circulation du virus, a notamment imposé une adaptation rapide de la structure pour poursuivre son activité dans les meilleures conditions possibles. La tenue des instances s'est effectuée majoritairement en distanciel en conformité avec les instructions nationales.

a) Un dialogue social impacté par les enjeux sanitaires, mais préservé

Calendrier des instances de l'établissement :

- **Commission d'audit et de vérification des comptes pour l'exercice 2019**

La commission d'audit et de vérification des comptes (CAVC) s'est tenue **le 25 février 2020**, dans sa configuration habituelle. Sous la présidence du vice-président du conseil d'administration, elle a émis un avis positif sur la régularité des comptes de l'exercice budgétaire 2019, après examen du rapport de gestion budgétaire rédigé par l'ordonnateur et de l'annexe du compte financier établie par l'agent comptable.

Pour rappel, bien que facultatif, l'EPA Masse s'est engagé dans un processus de certification de ses comptes, visant à affirmer sa volonté de professionnalisation budgétaire et comptable.

Ce processus s'appuie sur l'expertise d'un commissaire aux comptes qui certifie de manière indépendante que les comptes annuels sont réguliers et sincères, et donnent une image fidèle du résultat des opérations de l'exercice comptable écoulé, ainsi que de la situation financière du résultat et du patrimoine de l'établissement à la fin de l'exercice.

En tant qu'établissement public, la Masse des douanes est soumise aux règles de la gestion budgétaire et comptable publique (GBCP).

Les comptes 2019 de l'établissement ont bien été certifiés par le CAC, avec une réserve portant sur la fiabilisation des immobilisations. Cette certification est l'aboutissement d'un investissement conséquent des personnels du service central et l'agence comptable dans le processus.

- **Conseils d'administration 2020**

Conformément au décret portant statut de l'EPA, deux conseils d'administration ont été organisés : **le 8 juillet et le 4 décembre 2020**.



En application des consignes sanitaires liées à la crise de la COVID 19, le CA du 4 décembre s'est tenu en distanciel (audio et visioconférence)

La liste des délibérations portées au vote du conseil d'administration est reprise dans le tableau ci-dessous :

Commission préparatoire du 25 février 2020		
Conseil d'administration du 8 juillet 2020		
Points généraux	Délibération n°1	Approbation du procès-verbal du conseil d'administration du 4 octobre 2019
Points budgétaires et financiers	Délibération n°2	Affectation du résultat de l'exercice financier 2019
	Délibération n°3	Contrôle interne budgétaire et comptable de l'établissement
	Délibération n°4	Affectation du compte d'affectation spéciale
Points immobiliers	Délibération n°5	Remise au domaine pour cession de la cité de Rochefort
	Délibération n°6	Convention de réservation à bail avec Sequens (IDF)
Points juridiques	Délibération n°7	Remises gracieuses de dette
	Délibération n°8	Admissions en non-valeur
	Délibération n°9	Nouvelles règles applicables aux responsables de cité
Points d'information		Axes stratégiques de l'établissement
		Arrêt du compte financier et rapport du commissaire aux comptes
		Adaptation de l'EPA Masse à la crise sanitaire du coronavirus
		Admissions en non-valeur décidées par le directeur

Commission préparatoire du 15 octobre 2020		
Conseil d'administration du 4 décembre 2020		
Points généraux	Délibération n°1	Approbation du procès-verbal du conseil d'administration du 8 juillet 2020
	Délibération n°2	Rapport annuel d'activité 2019
Points budgétaires et financiers	Délibération n°3	Budget rectificatif 2020
	Délibération n°4	Programmation immobilière 2021
	Délibération n°5	Budget initial 2021
Points immobiliers	Délibération n°6	Conventions de réservation à bail – Île-de-France
	Délibération n°7	Conventions de réservation à bail – Hors Île-de-France
Points d'information		Admissions en non-valeur décidées par la directrice
		Evolution récente des impayés (tableau de bord partagé)

- **GT nationaux**

Date	Objet
14/09/20	GT sur la politique locative
21/09/20	GT sur la programmation immobilière 2021

Le groupe de travail du 14 septembre 2020 sur la **politique locative** a permis d'engager une réflexion sur la structure actuelle des loyers au regard des plafonds de loyer applicable dans le logement social. Cette réflexion a vocation à se poursuivre en 2021 dans le cadre de l'organisation d'un second groupe de travail.

Comme chaque année, un groupe de travail s'est tenu, le 21 septembre 2020, sur la **programmation immobilière 2021**. Les propositions de travaux et de rénovations de logements émanant des commissions territoriales de la Masse ont été examinées au regard des capacités budgétaires. Les opérations retenues au titre de la programmation immobilière 2020 ont été proposées au conseil d'administration du 4 décembre 2020.

- **Commissions territoriales de la Masse**

L'article 6 du règlement intérieur des CTM prévoit deux réunions annuelles. Compte tenu de la crise sanitaire, les 14 délégués territoriaux n'ont pas pu tous tenir cet impératif. Au regard des données transmises au service central, au moins une CTM s'est tenue au cours de l'année 2020, pour notamment permettre un débat sur la programmation immobilière.

Les services territoriaux ont par ailleurs régulièrement organisé des commissions d'attribution et de suivi d'attribution de logements, pour la majorité d'entre elles en distanciel compte tenu du contexte sanitaire.

Pour rappel, le rythme d'organisation des CTM est en général trimestriel, voire mensuel pour les CTM à forte densité (Île-de-France et Méditerranée).

Le calendrier de la tenue des CTM par ST est joint en annexe 2.

- **Réunions d'information**

Plusieurs réunions d'information ont également été organisées entre les élus nationaux et le service, en visioconférence et en audioconférence, pour permettre de maintenir un dialogue constant malgré un contexte sanitaire difficile, la tenue en présentielle des réunions n'étant en effet plus possible depuis octobre 2020 au-delà de six participants.

À ce titre, le directeur de l'EPA a convié les élus du CA à une audioconférence le 2 novembre 2020 visant l'établissement d'un état des lieux transitoire sur la question du renouvellement des conventions de réservations arrivées à échéance en Île-de-France.

- **Comité Technique/Comité Hygiène et Sécurité et Conditions de Travail**

Le décret n° 2011-184 du 15 février 2011 relatif aux comités techniques dans les administrations et les établissements publics de l'État a prévu, dans son article 7§1, la « *création, par arrêté, d'un comité technique de proximité dénommé comité technique d'établissement public, placé auprès du directeur de l'établissement* ».

Ces dispositions sont applicables à l'EPA Masse des Douanes.

Pour rappel,

Le CT de l'EPA Masse des douanes a un caractère consultatif sur les sujets mentionnés à l'article 34 du décret qui concernent essentiellement l'organisation et le fonctionnement de l'établissement. Présidé par le directeur de l'EPA, la représentation du personnel est assurée par trois représentants élus (et trois suppléants) parmi les agents exerçant leurs fonctions pour plus de 50 % pour le compte de l'EPA Masse des douanes.

Les représentants élus au CT exercent leur mandat pendant quatre ans. Jusqu'au renouvellement des représentants des personnels à la fin 2018, les organisations représentées au CT EPA étaient : CFDT, SNAD-CGT et USD-FO. Depuis les élections 2018, seules la CFDT (2 sièges) et l'USD-FO (1 siège) siègent au CT et au CHSCT de l'établissement.

Les dispositions du décret n° 82-453 du 28 mai 1982 relatif à l'hygiène et à la sécurité du travail ainsi qu'à la prévention médicale dans la fonction publique, modifié par le décret n° 2011-774 du 28 juin 2011, s'appliquent à la Masse des douanes.

Un CHSCT Masse des douanes dédié a été créé, en conséquence, par arrêté du 27 juillet 2012.

Également présidé par le directeur de l'EPA, le CHSCT EPA Masse des douanes a un caractère consultatif sur les sujets mentionnés aux articles 47 à 51 du décret du 28 mai 1982 modifié, qui concernent essentiellement l'hygiène, les risques professionnels et les conditions de travail. Dans ces domaines, le CHSCT EPA apporte son concours au CT.

La représentation du personnel est assurée par **trois représentants désignés** par les organisations syndicales qui disposent d'élus au comité technique.

Le CHSCT comprend également un assistant de prévention (Pierre Zecchini, rédacteur au service central depuis 2019), un médecin de prévention et un inspecteur santé/sécurité au travail.

Le CHSCT EPA, **mis en place en 2013**, a en charge les risques spécifiques à l'activité de l'EPA Masse. Il a donc une compétence complémentaire par rapport aux CHSCT de la DGDDI dont dépendent également les agents mis à disposition de l'EPA.

En 2020, le CT et le CHSCT EPA Masse se sont réunis **le 14 octobre** pour rendre un avis sur les points suivants :

CHS-CT	
Point 1	Approbation du PV du CHSCT du 24 mai 2019
Point 2	Suites données au rapport de vérification de l'ISST du 4 septembre 2018
Point 3	Présentation des registres Santé et Sécurité au travail
Point 4	Plan de sécurisation des locaux et exercice d'évacuation
Point 5	Formations
Point 6	Présentation de la lettre de mission de l'assistant de prévention
Point 7	Adaptation de l'EPA Masse à l'épidémie de COVID19
Point 8	Présentation de la fiche réflexe sur les éco-gestes
Point 9	Questions diverses
CT	
Point 1	Approbation du PV du CT du 24 mai 2019
Point 2	Bilan social 2019
Point 3	Plan égalité femmes-hommes
Point 4	Axes stratégiques de l'établissement
Point 5	Conclusions du GT du 13 juin 2019 sur les responsables de cité
Point 6	Questions diverses

Représentants	Qualité	Syndicat	Résidence
Nicolas ETCHEVERRIA	Titulaire	CFDT	Service territorial de Bayonne
Marguerite BOUILLARD	Experte	CFDT	Détachée auprès du syndicat
Pascale BRIZIO	Titulaire	USD-FO	Détachée auprès du syndicat

Focus sur...

Le rôle de l'assistant de prévention en 2020

Pierre Zecchini, affecté aux affaires générales du service central de l'EPA, assume cette fonction depuis 2020.

Chargé de répondre aux interrogations des services territoriaux sur les sujets d'Hygiène et de sécurité propres à l'établissement, la crise sanitaire liée à la COVID 19 a donné une dimension nouvelle à sa mission. Il s'est en effet attaché à accompagner au mieux les agents du réseau dans la déclinaison des instructions ministérielles et directionnelles au regard du contexte d'intervention de la Masse. Des consignes et recommandations précises ont notamment été adressées aux délégués territoriaux par le service central pour leur permettre d'appréhender et de répondre pleinement à leurs obligations en tant que bailleurs dans les cités domaniales de l'établissement, afin d'assurer la sécurité des locataires (désinfection régulière des parties communes, affichage, accueil des nouveaux arrivants...). À ce titre, les responsables de cité et gardiens ont été particulièrement sollicités et ont une fois de plus constitué un relais opérationnel très apprécié et efficace.

Le calendrier de la campagne d'évaluation des risques professionnels a été modifié en raison de la crise sanitaire. Le document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP) et le programme d'actions et de prévention (PAP) de l'EPA concernent les situations d'exposition liées aux missions spécifiques de l'EPA pour les agents du service central, ainsi que les contractuels dont la quotité de travail dans l'établissement est supérieure à 50 % seront présentés en 2021.

b) Une organisation des services fortement impactée par la crise

- **Mise en place du (plan de continuité d'activité) PCA et du PRA (plan de reprise d'activité) dans le contexte de la crise COVID**



Durant le premier confinement, des instructions ont été données aux agents du service central, afin que les principales missions de l'établissement puissent se poursuivre, dans le respect des règles sanitaires. Le travail a donc été effectué à distance, le présentiel ayant été exceptionnel lorsque cela était nécessaire. Par ailleurs, des consignes ont été transmises par le service central aux services territoriaux, afin d'adapter l'activité aux enjeux sanitaires (adaptation des modalités de déménagement pour limiter les risques de contamination (durée limitée des contacts, états des lieux établis sur la base de photographies...)).

Après le premier confinement, un bilan d'impact sur l'activité a été établi par le service central. Il a permis d'identifier les missions et processus « clef » de l'EPA, les outils informatiques nécessaires, les durées d'indisponibilité tolérables, les dépendances avec d'autres administrations ou partenaires et le personnel clef pour garantir la résilience de l'établissement.

Quant à la reprise d'activité, des consignes ont été communiquées pour faciliter le retour du travail en présentiel, malgré un maintien très large du télétravail. En outre, les consignes ministérielles et directionnelles ont régulièrement été diffusées à l'ensemble du réseau.

Principales instructions données aux délégués territoriaux :

- ✓ note n°20000241 du 12 juin 2020 relative à la mise en place d'un protocole pour assurer les précautions sanitaires au sein des appartements partagés ;
- ✓ note n° 20000383 du 9 septembre 2020 relative aux mesures de prévention COVID à appliquer aux responsables de cités et personnels contractuels dans les services territoriaux ;
- ✓ note n°20000555 du 3 décembre 2020 relative à l'actualisation des mesures de prévention à appliquer dans les cités domaniales dans le cadre de la pandémie Covid19.

- **les enjeux du télétravail**

Depuis le début de la crise sanitaire, le télétravail est un enjeu majeur, puisqu'il permet de concilier maintien de l'activité et prévention des risques. Ainsi, la DGDDI a accompagné le développement du télétravail, y compris au sein de l'EPA Masse : diffusion de conseils aux télétravailleurs et aux managers, équipements informatiques permettant de travailler à distance.

L'établissement s'est strictement aligné sur les instructions adressées aux services douaniers, en les adaptant, autant que faire se peut, à la vie de l'établissement et au regard des règles juridiques lui étant applicables, notamment en tant que bailleur.

- **Incidences sur les formations**

Le contexte de pandémie a entraîné le report des formations dispensées par le service central et par la société Concept et Management (pathologies du bâtiment, ULIS, Y2). Initialement prévu en juin, elles ont eu lieu en septembre.

Par ailleurs, la formation Marché public a été décalée à 2021.

• Séminaire des ST

Chaque année, sur l'initiative de la directrice et de son adjointe, l'établissement organise au moins un séminaire à l'attention des agents des services territoriaux au cours duquel est abordée l'actualité réglementaire et organisationnelle de l'établissement. En 2020, le séminaire des services territoriaux n'a pas pu se tenir en raison de la crise sanitaire.

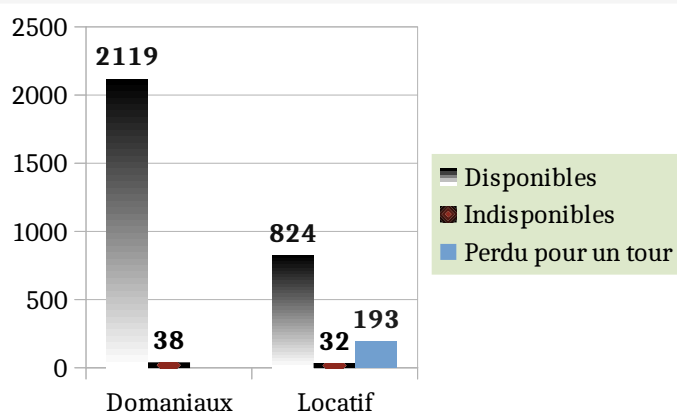
II. Des enjeux majeurs de la politique locative au cours de l'année 2020

1. État du parc de l'EPA au 31 décembre 2020 : principales données chiffrées

Au 31 décembre 2020, l'EPA Masse des douanes dispose d'un parc total de **3206 logements**, incluant le décompte des chambres meublées dont :

- **2157 logements** dans le parc domanial
- **1049 logements** dans le parc locatif, dont **193** sont « perdus pour un tour »

Répartition des logements par statut



Le nombre de logements global gérés par l'EPA en 2020 reste stable.

Le contexte du renouvellement des conventions de réservation arrivées à échéance en 2020 aura un impact chiffré en 2021 sur l'état du parc (cf point 2. a)

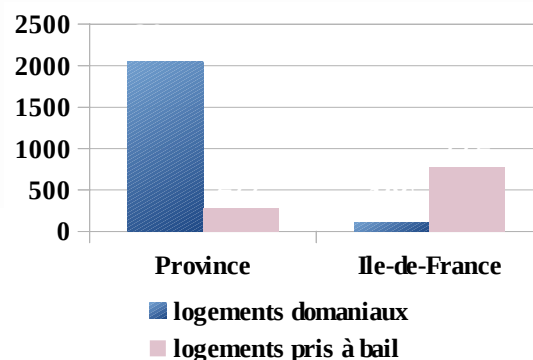
Source ULIS au 31/12/2020

* Les logements sont qualifiés d'indisponibles dans deux situations : soit ils nécessitent des travaux avant relocation, soit ils sont situés dans des cités en cours de cession et ne sont pas réattribués.

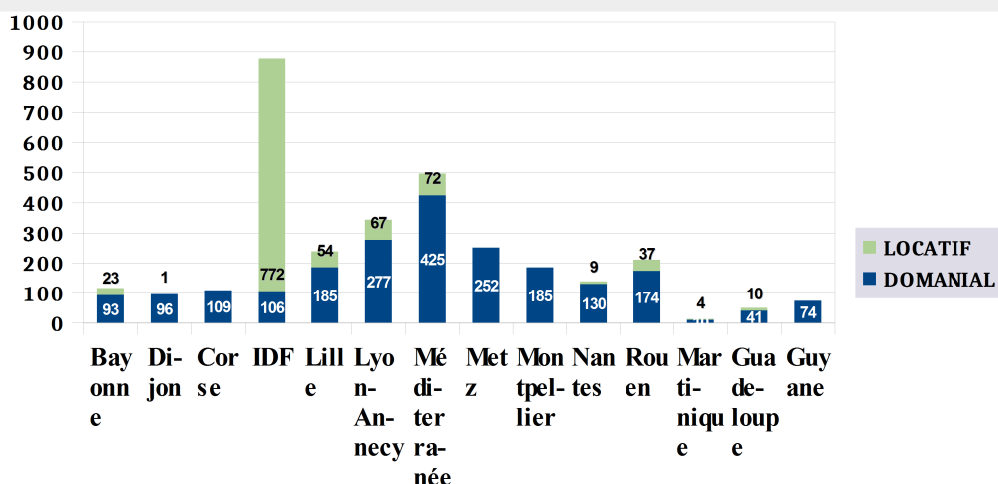
Comparatif du parc provincial et du parc francilien

Le statut des logements en province et en IDF est toujours largement déséquilibré entre le locatif et le domanial, l'essentiel des cités remises en gestion à l'établissement se situant historiquement en région.

	Province	Ile-de-France	TOTAL
Logements domaniaux	2051	106	2157
Logements pris à bail	277	772	1049
TOTAL	2328	878	3206



Composition du parc immobilier par service territorial et par statut

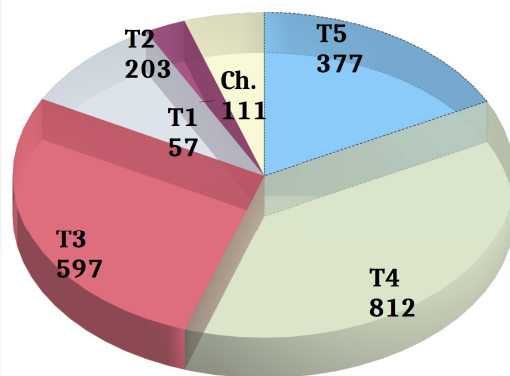


La typologie du parc domanial de l'établissement L'EPA n'évolue pas en 2020.

L'établissement n'a par ailleurs pas effectué de remise au Domaine en 2020. Le choix de transformer certains appartements familiaux en chambres meublées, initié fin 2020, permettra toutefois en 2021 de satisfaire une demande forte des agents sur les petites typologies, dans les zones où le besoin est marqué (Île-de-France et Hauts-de-France notamment).

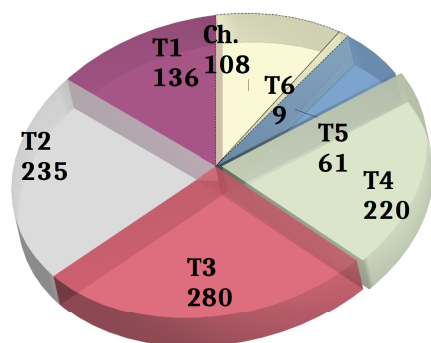
Le parc domanial compte au 31 décembre 2020, **111 chambres meublées**.

Typologie du parc domanial



Soit un total de 2157 logements y.c les chambres meublées

Typologie du parc locatif



Le parc locatif compte au 31 décembre 2020, **108 chambres meublées**.

Le nombre total d'appartements est de 1049

L'identification des chambres meublées permet d'effectuer un comparatif avec les appartements de Type T1, dont la demande croît, dans le contexte de crise sanitaire notamment. L'EPA souhaite prendre l'expression de ces nouveaux besoins en considération.

Focus sur les chambres meublées

	Parc domanial	Parc locatif	TOTAL
	Chambres meublées	Chambres meublées	
Province	102	9	111
Île-de-France	9	99	108
TOTAL	111	108	219

- **Dans le parc domanial**

Les logements aménagés en chambres meublées dans le parc domanial sont **principalement situés en province**. L'aménagement d'appartements en chambres individuelles a pour objectif de faciliter l'hébergement de jeunes agents à leur sortie des écoles de formation et des célibataires géographiques : **111 chambres meublées** sont proposées à la location dans le parc domanial. Une extension du parc est prévue dans les Hauts-de-France en 2021 pour répondre aux besoins liés au Brexit.

- **Dans le parc locatif**

Les logements réservés dans le parc locatif social, aménagés en chambres meublées et gérés selon le dispositif d'intermédiation, sont **majoritairement situés en Île-de-France**, compte tenu notamment d'une offre faible en résidence domaniale (cité de L'Haÿ-les-Roses) :

- 9 logements aménagés en 27 chambres meublées à Tremblay I pour un taux d'occupation à 77,20 %.
- 20 logements aménagés en 60 chambres meublées à Tremblay II pour un taux d'occupation à 66,02 %.

En juin 2020, l'arrivée à échéance de la convention nationale signée avec la SNI en mai 2005 a conduit l'EPA Masse à négocier avec le bailleur 1001 Vies Habitat le renouvellement pour 13 ans de la convention de réservation pour ces 20 logements, régis par le dispositif de l'intermédiation. La gestion de ces chambres est caractérisée par un taux de rotation logiquement très important et le maintien d'une offre à la hauteur des besoins s'est imposé comme un enjeu majeur dans les négociations conduites avec le bailleur.

- 6 chambres meublées à Limeil-Brévannes.
- 6 chambres meublées à Sarcelles (non renouvelées en 2021).

2. Une évolution du parc en 2020 liée à d'importants événements contextuels

a) La fin attendue d'un partenariat historique et structurant avec l'ex-SNI

Un peu d'histoire :

La convention nationale signée le 18 mai 2005, **pour 15 ans**, avec la SNI a permis la réservation, sur l'ensemble du territoire national, de près de 500 logements au bénéfice des personnels douaniers :

- **Quatre conventions signées en IDF pour 326 logements ;**
- **Douze conventions signées en région pour 148 logements.**

Six ans après cette signature, la SNI cédant progressivement son patrimoine dans le cadre de sa dissolution, l'EPA a vu le nombre de ses interlocuteurs se multiplier et la gestion de son parc locatif se complexifier.

Un avenant général a été établi en 2011, visant la fin progressive du dispositif de l'intermédiation dans le cadre de la vente du patrimoine de l'ex SNI à d'autres bailleurs sociaux.

Cette sortie progressive de l'intermédiation devait par ailleurs conduire les agents locataires à contracter directement avec le bailleur à compter de cette date. Seuls les occupants signataires d'une convention d'occupation avant 2011 sont ainsi restés dans le dispositif de l'intermédiation.

Les termes de la convention initialement signée avec la SNI ont été transférés aux nouveaux bailleurs. À plusieurs reprises, d'autres bailleurs se sont succédé dans la gestion des résidences locatives réservées par l'EPA.

Parallèlement, les lois sur l'attribution du logement social ont aussi beaucoup évolué dans le temps :

- ✕ La loi n° 2014-366 du 24 mars 2014 pour l'accès au logement et un urbanisme rénové, dite loi ALUR, a profondément modifié les règles applicables au logement social. L'EPA, comme tout bailleur, y est soumis pour une très large part. Elle instaure de nouvelles procédures permettant par exemple au locataire de bénéficier d'une réduction (de 3 mois à 1 mois) de son délai de préavis pour quitter le logement (avec pour conséquence de réduire les délais de présentation de candidats devant les commissions bailleurs sociaux à un mois également). Elle encadre les loyers et fixe des plafonds de ressources pour l'accès aux logements conventionnés. Ces conventionnements relèvent notamment de prêts accordés (conventionnement PLS/PLUS) pour la rénovation d'ensembles immobiliers permettant d'élargir l'offre sociale.
- ✕ La loi n° 2018-1021 du 23 novembre 2018 pour l'évolution du logement, de l'aménagement et du numérique dite Loi ELAN va bouleverser la gestion du patrimoine locatif des bailleurs. La loi permet également aux bailleurs sociaux de vendre plus facilement une partie de leur patrimoine, prioritairement aux occupants du parc social (cas de Sarcelles vendu par le bailleur CDC-Habitat). Cf « Focus sur... » *infra*

La convention initiale signée avec l'ex-SNI a pris fin le 1^{er} juillet 2020, imposant à l'établissement d'examiner avec chaque bailleur les modalités de reconduction ou d'abandon des réservations existantes en Île-de-France et en région, et de faire des choix structurants en concertation avec les services territoriaux concernés.

Les décisions prises dans ce contexte visaient trois enjeux principaux :

- Préserver l'intérêt des locataires en place ;
- Préserver l'offre de l'établissement pour satisfaire des besoins identifiés à moyen terme ;
- Maîtriser ses dépenses.

Dans ses choix, le service central s'est attaché à répondre à deux objectifs :

- Mieux adapter l'offre à la demande, au regard notamment de l'implantation des services, de leur volumétrie et des problématiques d'accès au logement sur certaines résidences (carence en offres locatives, niveau élevé des loyers...) ;
- Améliorer la qualité de cette offre, au regard notamment de l'évolution des attentes des locataires douaniers (typologie, confort, accessibilité, sécurité...). Lors de la signature de la convention nationale avec la SNI, la demande de logements des agents était principalement tournée vers des logements familiaux de type T3, T4 et T5. Cette demande a évolué au fil du temps, les plus petites typologies recueillant souvent la préférence, notamment en IDF ;

la mission principale de l'établissement consistant toujours à faciliter l'accès au logement des jeunes agents, dont les ressources restent plus limitées, afin de les fidéliser dans les services où le turn-over reste important.

Les choix faits en Île-de-France

La situation des quatre cités d'Île-de-France a été particulièrement regardée :

- ✓ La cité de **Sarcelles** (37 logements, dont 11 logements familiaux et 2 logements aménagés en chambres meublées gérés sous le régime de l'intermédiation) – *Bailleur CDC Habitat* ;
- ✓ La cité de **Tremblay I** (54 logements, dont 9 logements aménagés en chambres meublées gérés sous le régime de l'intermédiation) – *Bailleur SEMIPFA* ;
- ✓ La cité de **Limeil-Brévannes** (88 logements, dont 12 logements familiaux et 2 logements aménagés en chambres meublées gérés sous le régime de l'intermédiation) – *Bailleur 1001 Vies Habitat* ;
- ✓ La cité de **Tremblay II** (147 logements, dont 20 logements intermédiés aménagés en chambres meublées gérés sous le régime de l'intermédiation) – *Bailleur 1001 Vies Habitat*.

D'importantes négociations ont été conduites avec les bailleurs concernés.

Après un examen très strict de la situation de chaque cité, et dans une démarche de transparence avec le service territorial et les élus locaux et nationaux, les décisions suivantes ont été arrêtées par le service central (pour rappel plusieurs réunions d'information ont été organisées pour communiquer sur l'état d'avancée des négociations) :

➔ **Cité de Sarcelles**

La convention de réservation n'a pas été renouvelée, le bailleur CDC ayant manifesté son intention de vendre l'immeuble. Au regard de l'implantation et du taux d'occupation de la cité, la décision de financer un renouvellement a par ailleurs été jugé inopportune. En revanche, le service central a obtenu la signature d'un avenant à la convention de 2005 permettant un maintien dans les lieux de l'ensemble des locataires et la préservation du loyer initialement négocié pour les agents en gestion intermédiée jusqu'à leur départ volontaire.

➔ **Cité de Tremblay I**

Une convention de réservation pour 50 logements a été signée entre l'EPA et le bailleur SEMIPFA, permettant la préservation des loyers appliqués selon les termes de la convention initiale. Les négociations menées ont également permis d'inscrire à la convention un droit de réservation complémentaire pour l'intégration d'appartements vacants proposés par le bailleur.

➔ **Cité de Limeil-Brévannes**

Les négociations conduites avec le bailleur 1001 Vies Habitat ont permis la signature d'un avenant permettant une prorogation de 5 ans de la convention initiale de 2005, sans contrepartie financière. L'avenant fait état de la réservation de 81 logements familiaux (9 des 90 logements de la résidence sont préemptés par la Mairie). Les locataires intermédiés voient le niveau de leur loyer préservé, tel qu'initialement fixé. Aucune augmentation n'est par ailleurs opérée sur le loyer des locataires en gestion directe.

➔ **Cité de Tremblay II**

La convention de réservation n'a pas été renouvelée pour les appartements familiaux. La résidence de Tremblay II ayant fait l'objet en 2018 d'un conventionnement social (PLUS/PLS) à l'occasion de la réalisation d'importants travaux de rénovation et de résidentialisation, le conventionnement a de fait entraîné la préemption respective de 30 % des logements par la Préfecture et de 20 % par la Mairie, en contrepartie des financements accordés. Les propositions de reconduction portaient ainsi sur 79 appartements « fléchés » dans la résidence en conventionnement PLS et PLUS.

Le renouvellement de la convention aurait conduit l'EPA à engager des droits de réservation très conséquents (près de 900 000 €), alors même que les logements réservés n'auraient pas pu être offerts à la location (étant soit indisponibles car déjà occupés, soit « inattribuables » compte tenu des plafonds de ressources, imposés par la réglementation du logement social).

Un enjeu très fort demeurait sur la préservation du parc de chambres de célibataires réparti dans la résidence et permettant notamment l'accueil provisoire des agents de Roissy, dont la résidence familiale se trouve en province. Malgré une réticence initialement très marquée, 1001 Vies habitat a concédé à l'EPA le renouvellement de la réservation des 20 appartements aménagés en chambres meublées, pour une durée de 13 ans.

Il est à noter que la non-reconduction des conventions de Sarcelles et Tremblay II fera mécaniquement baisser, en 2021, le nombre de logements offerts par l'EPA dans le parc locatif. Cette tendance « baissière » immédiate ne devra pas occulter l'effort réalisé en termes de rationalisation de l'offre et de stratégie budgétaire, une période transitoire visant un ajustement à moyen terme de l'offre s'avérant nécessaire.

FOCUS SUR...

La loi ELAN et les incidences pour les bailleurs sociaux de la gestion en flux

Loi n° 2018-1021 du 23 novembre 2018, portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique : « *L'attribution des logements sociaux doit favoriser l'égalité des chances des demandeurs et la mixité sociale des villes et des quartiers, en permettant l'accès à l'ensemble des secteurs d'un territoire de toutes les catégories de publics éligibles au parc social et en favorisant l'accès des ménages dont les revenus sont les plus faibles aux secteurs situés en dehors des QPV* ».

Cet objectif de mixité a bouleversé les modalités de réservation des logements dans le parc locatif social : la gestion en flux annuel des contingents de réservation est désormais obligatoire sur l'ensemble du parc social (art 114 – II – 5° de la Loi ELAN). Ces nouvelles modalités de gestion en flux ont un impact important pour les bailleurs sociaux : lors de la libération des logements, c'est sur le bailleur que repose la décision d'orienter les logements vers les différentes catégories de réservataires, en application des conventions signées avec chacun d'entre eux. Une exception à ce principe : les logements réservés par des services relevant de la défense nationale et de la sécurité intérieure peuvent être identifiés précisément : l'EPA « la Masse des douanes » relève de cette exception.

Les choix faits en région

Deux des douze conventions historiques ont, à ce stade, été renouvelées :

➔ **Résidence locative de Canteleu**

L'EPA Masse a négocié, en concertation avec le service territorial de Rouen, le renouvellement de la convention de réservation avec MLCI, les nouveaux propriétaires, dans les conditions suivantes :

- maintien des loyers ;
- présentation d'un locataire sous 3 mois (renouvelable une fois) contre versement d'une indemnisation d'inoccupation ;
- maintien de l'intermédiation pour les 5 derniers logements jusqu'au départ des locataires en place ;
- création d'un appartement en chambres meublées.

Le renouvellement de cette convention porte sur 14 logements, dont un logement transformé en chambres meublées, avec un droit de suite de 10 ans.

➔ Résidence locative de Saint-Victoret

La convention de réservation signée avec CDC Habitat pour 16 logements, situés dans un ensemble immobilier à Saint-Victoret, à proximité de l'aéroport de Marseille, est arrivée à échéance le 1^{er} juillet 2019. Au regard des besoins identifiés sur la zone et en concertation avec le délégué territorial de Méditerranée, il a été décidé de renouveler la réservation des 8 logements actuellement occupés, non conventionnés, avec un droit de suite de 11 ans.

Un examen détaillé, mené en concertation avec les services territoriaux, doit permettre à court terme d'établir l'intérêt de renouveler ou non certaines des dix autres conventions et d'en fixer les conditions :

Conventions concernées

Nom de la résidence	Nombre de logements réservés	Nombre de logements remis au bailleur	Location en gestion directe	Location dans le dispositif d'intermédiation	Logements aménagés en chambres meublées
Hérouville	9	5	0	4	
Bellegarde	12	4	6	0	1
Avignon	15	10	2	3	
Hendaye	17	10	3	4	
Menton	22	18	4	0	
Lorient	30	29	0	1	
Brest	10	10	0	0	
Rennes	15	13	0	2	
Fleury Les Aubrais	13	12	0	1	
Lannion	5	5	0	0	
TOTAL	148	116	15	15	1

La situation des locataires en place n'a été remise en cause par aucun des bailleurs. L'établissement veillera prioritairement le cas échéant, à l'instar des négociations qui ont été menées en IDF, à la préservation des intérêts des actuels occupants si les conventions devaient ne pas être reconduites.

b) L'engagement nécessaire d'une réflexion globale en termes de réservations

L'arrivée à échéance des conventions de réservation de l'ex-SNI en juin 2020 a imposé l'engagement d'une réflexion globale sur la politique locative.

Le préalable à cette réflexion vise l'identification des besoins réels existants au sein des services territoriaux, tant en province qu'en région parisienne.

Sans préjuger de difficultés existantes au sein d'autres services territoriaux, les problématiques constatées en Île-de-France, en Nouvelle-Aquitaine, en Méditerranée ou en Guyane ont particulièrement retenues l'attention du service central en 2020. Les caractéristiques de leur patrimoine domanial et/ou locatif, la tension immobilière (loyers élevés ou carence d'offres) qui règnent sur ces zones, et les enjeux qui entourent la présence de nombreux services douaniers, ont conduit le service central à prioriser ses actions.

En province, des orientations concertées ont d'ores et déjà été tracées avec les services territoriaux de Bayonne, de Méditerranée et de Guyane

- **Le service territorial de Bayonne**

Ce service territorial rencontre la même problématique pour la résidence locative située à Hendaye avec un taux d'occupation de 41,17 % pour 17 logements réservés.

Ce service souhaite aussi développer une offre de logements dans la région bordelaise. Une concertation entre le service territorial et le service central pour mieux évaluer les besoins a ainsi été engagée en 2020 pour aboutir à une stratégie de réservation en phase avec la demande. L'ALPAF est associée à cette démarche pour coordonner avec l'EPA cette recherche de réservations.

- **Le service territorial de Méditerranée**

Actuellement, les logements du parc locatif social, gérés par le service territorial de Méditerranée sont situés dans des quartiers peu attractifs en termes de qualité de vie et sont soumis principalement aux plafonds de ressources du PLUS, qui ne correspond pas aux revenus des agents en demande d'un logement social. Cela a notamment une incidence sur l'occupation de ces résidences qui se caractérise par un taux d'occupation relativement faible par rapport au nombre de logements réservés.

Le service central a engagé en 2020 une réflexion visant à mieux définir le besoin et à réviser la politique d'implantation de l'établissement.

À ce titre, la question du renouvellement de plusieurs conventions passées avec l'ex-SNI se pose de manière prégnante sur les résidences sous-occupées ou ne répondant plus aux attentes des personnels.

- **Le service territorial de Guyane**

Au regard du contexte particulier du département et des besoins avérés en logements, compte tenu notamment de la tension sur le marché de l'immobilier et du prix élevé des loyers, le service central et le service territorial ont initié des échanges pour répondre à cette demande.

Si des solutions vont être trouvées dans le parc domanial (aménagement en 4 logements des anciens bureaux de Saint-Georges de l'Oyapock et rénovation des appartements existants), toutes les solutions de réservation voire d'acquisition (sous réserve de faisabilité juridique) sur les résidences de Cayenne et de Saint-Laurent doivent être examinées.

La prise à bail de plusieurs logements en région parisienne a permis de compenser progressivement la baisse d'offres liée à la fin de la convention SNI

La direction de l'établissement a prospecté en 2020 dans l'optique : 1) de compenser progressivement l'offre de logements manquante à terme dans l'Est et le Nord-Est parisien, mais également 2) de rationaliser son engagement budgétaire.

Le choix d'un investissement majoritaire sur des programmes neufs s'est rapidement imposé.

Il repose sur plusieurs objectifs :

- ✕ une meilleure adéquation de l'offre au regard des demandes : meilleure répartition géographique au regard de l'implantation des services douaniers ;
- ✕ une meilleure qualité de l'offre : conformité aux normes énergétiques, sécurisation des résidences, accessibilité, présence de commerces, d'écoles...;
- ✕ une disponibilité immédiate des logements pour une efficacité budgétaire « renforcée » (un logement réservé = un agent logé), l'arrivée à échéance des conventions « historiques » offrant la possibilité d'élargir mécaniquement le nombre d'agents logés (stock + flux entrant)

Plusieurs programmes ont ainsi été réservés auprès de bailleurs :

- **10 logements, conventionnés en PLI, ont été réservés via la RIVP** dans le cadre du projet de réhabilitation de la chambre de commerce et d'industrie située à proximité de la direction interrégionale d'Île-de-France.
La décision de préempter un lot de 10 appartements a largement été motivée par la nécessité de renforcer l'attractivité des résidences administratives parisiennes (s'agissant notamment des sites de la DIIDF, la DG ou Ivry...). La difficulté à « stabiliser » les agents de tous grades sur ces résidences étant fortement liée au coût induit du logement en IDF. La commercialisation de ces logements est prévue au 31 juillet 2021.
- **12 logements ont également été réservés auprès de RLF**, sur des programmes neufs construits dans le centre-ville de Saint-Maur-des-Fossés. Les premières attributions confirment l'intérêt des agents pour cette zone et l'offre proposée, en termes qualitatifs notamment. La commercialisation de ces douze logements a débuté et doit s'achever en mars 2021.
- **2 logements** ont enfin été réservés sur proposition du service territorial d'Île-de-France auprès d'ERIGERE à Villejuif. Leur commercialisation a eu lieu en décembre 2020.

Pour complément, **deux programmes de réservations pris auprès de SEQUENS** (2 logements de type T2 à Les Lilas-93 et 7 logements de type T1 à Grands Champs-Paris 20ème) ont été retenus en 2016 et 2019 avec un droit de suite consenti pour une durée de 20 ans.

La mise à disposition des logements est prévue courant juin 2021 pour le programme neuf Les Lilas et en juin 2022 pour le programme neuf de Grands Champs. Ces 9 logements viendront s'ajouter au parc locatif de l'IDF à leur livraison.

Pour sécuriser juridiquement ces nouveaux engagements, le service central a par ailleurs travaillé à la rédaction d'une nouvelle convention-type, plus protectrice des droits de l'EPA Masse. Cette convention type est désormais présentée aux bailleurs dans le cadre préalable des négociations.

Le choix stratégique prévisionnel : ambition 2021-2024

L'EPA Masse a pour objectif de réserver 20 à 25 logements par an auprès des organismes du parc social sur les 4 prochaines années suite à l'échéance de la convention nationale signée avec la SNI. Ces réservations ont vocation à être réalisées sur l'ensemble du réseau en concertation avec les délégués des services territoriaux.

c) Une réactivité nécessaire dans le cadre du Brexit pour satisfaire de nouveaux besoins

Pour répondre à la création de cette nouvelle « frontière intelligente » qu'institue le Brexit, la DGDDI a procédé au recrutement de 700 agents, dont la scolarité a été répartie sur trois années (2018, 2019 et 2020).

Pour venir en renfort des effectifs existants, ces stagiaires ont été principalement affectés à la DI des Hauts de France.

Ainsi, en 2020, le service territorial de Lille a été particulièrement sollicité suite aux nombreuses arrivées en mutation et affectations en sortie d'école dans les Hauts-de-France :

- 60 dossiers de candidatures de logements ont été déposés auprès du service territorial de Lille ;
- sur ces 60 dossiers de candidatures, 48 dossiers ont été examinés lors de commissions territoriales ;
- 43 candidats ont accepté le logement, 5 candidats ont refusé le logement proposé.

L'analyse des demandes de logement par les agents a permis de constater que les agents recherchaient majoritairement des logements de petites surfaces (T2) ou des chambres meublées. Or, les logements vacants dans les résidences domaniales de Calais et de Rosendaël étaient majoritairement des logements de typologie T4 et T5.

Les résidences de Calais et de Rosendaël ont respectivement un patrimoine de 7 et 2 chambres meublées. Afin de répondre à cette nouvelle demande des agents, le service territorial a sollicité le service central pour aménager des logements de type 5 en chambres meublées. Huit chambres ont ainsi été créées à Calais et 3 chambres au sein de la cité de Rosendaël, avec une mise en commercialisation prévue à la fin du 1^{er} semestre 2021 (en perspective notamment de l'arrivée des agents sortant de l'END de la Rochelle à DI des Hauts de France).

d) Le renouvellement imposé de plusieurs conventions d'utilisation (CDU)

Le décret n° 2008-1248 du 1^{er} décembre 2008 relatif à l'utilisation des immeubles domaniaux par l'État et ses établissements publics a supprimé les procédures de l'affectation aux services de l'État et de l'attribution à titre de dotation au profit des établissements publics.

Ces procédures ont été remplacées par le régime des « conventions d'utilisations » (CDU), documents de nature contractuelle par lequel l'État met un immeuble à la disposition d'un utilisateur pour une durée déterminée et dans un objet défini.

Le renouvellement des conventions d'utilisation s'effectue en collaboration avec les services départementaux des Finances Publiques, service du Domaine.

Quatre CDU ont été renouvelées en province en 2020 :

Services Territoriaux	Immeuble	Adresse	Durée de la convention	Date de prise d'effet du renouvellement de la convention
ST 10 CORSE	Calvi *	Lieu-dit L'Aniella- 20 route du Stade	9 ans	1 ^{er} janvier 2019***
ST 18 MÉDITERRANÉE	Menton-Val de Careï *	152 bis Promenade du Val du Carëï	9 ans	1 ^{er} janvier 2020
ST18 MÉDITERRANÉE	Breil-sur-Roya	7 rue Jules Cordier	9 ans	1 ^{er} janvier 2020
ST 05 DIJON	Delle **	43/45 rue Jean Moulin	9 ans	1 ^{er} janvier 2020

* Conventions en cours de signature – adressées au Domaine pour signature en janvier 2021

**Cité de Delle : convention renouvelée en 2020 (signature 20/08/2020 avec une prise d'effet rétro-actif au 01/01/2020) - au 31/12/2020 : 1 seul locataire est logé dans la cité sur les 15 logements de la résidence.

*** effet rétroactif

3. Une réflexion concertée sur la gestion du parc

a) Les principales statistiques de gestion 2020

État d'occupation du parc

Parallèlement aux requêtes sur l'application informatique de gestion locative « ULIS », le service central interrogeait chaque trimestre les services territoriaux sur l'état d'occupation des logements, jusqu'à 2019.

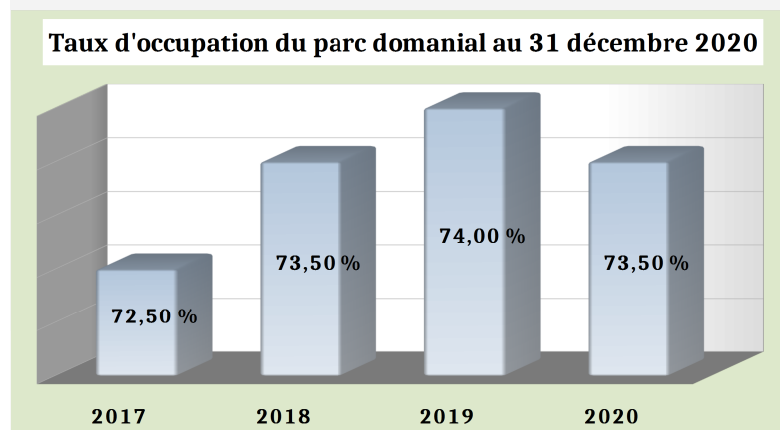
Dans un but de fiabilisation des données et pour éviter toute redondance, l'EPA Masse a abandonné cette remontée trimestrielle en 2020, afin de privilégier une remontée unique des **informations via le système d'information ULIS**.

Au 31 décembre 2020, le taux global d'occupation (sur les bases de calcul de 2019) est de **72,80 %**, en légère baisse par rapport à l'exercice précédent (73,8 %).

Toutefois, il est à noter que pour un total de **2943 logements offerts à la location** (hors les 193 logements perdus pour un tour et les 70 logements indisponibles) et une présence au 31 décembre 2020 de **2193 locataires**, le **taux d'occupation réel s'élève en 2020 à 74,5 %**.

- **État d'occupation du parc domanial**

Au 31 décembre 2020, sur **2157 logements domaniaux** dédiés à la location, **1561** sont occupés, 38 étant par ailleurs indisponibles à la location, soit un taux d'occupation (pour un total de 2119 logements offerts à la location) de **73,7 %** (nombre de locataires/ nombre de logements offerts à la location).



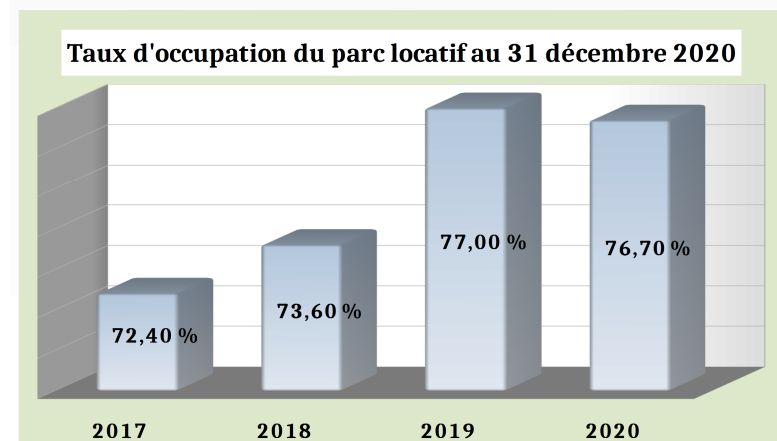
Pour précision :

A titre de comparaison avec les années antérieures, les logements indisponibles sont inclus dans le périmètre de calcul.

Les chambres meublées sont comprises dans ce décompte.

- **État d'occupation du parc locatif**

Au 31 décembre 2020, sur **1049 logements** dédiés à la location, **632** sont occupés, 193 logements sont perdus pour un tour, 32 logements sont indisponibles et 192 logements sont vacants. Le taux d'occupation du parc locatif « utile » (pour un total de 824 logements offerts à la location) est ainsi de **76,7 %**.



Le taux d'occupation 2020 est inférieur à celui de 2019, mais reste stable au regard de la tendance moyenne des années antérieure.

Pour précision :

Le nombre de logements « perdus pour un tour » est en baisse : 193 en 2020 contre 200 à la fin 2019.

Typologie d'occupation du parc (actifs douaniers/tiers)

• Parc total au 31 décembre 2020

Année	Total des occupants	Agents des douanes		Tiers	
	Nb	Nb	%*	Nb	%*
2020	2193	1823	83,12 %	370	16,88 %

* au regard du nombre total d'occupants

Pour précision,

Le nombre d'agents des douanes en activité ayant réellement bénéficié d'un logement en 2020 (en flux de locataires) est de 2225 (pour une présence en réel à la date du 31 décembre 2020 de 1823). **Le nombre total de locataires en flux sur le parc est quant à lui établi à 2691** (cf infra – nombre de bénéficiaires).

Au 31/12/2020, les **2 193 locataires** se répartissent entre :

- ✓ **1823** agents des douanes en activité, soit **83,12 %**
- ✓ **370** « tiers » (occupants autres que des agents des douanes en activité), soit **16,88 %**

➤ Parc locatif

Année	Total des occupants	Agents des douanes		Tiers*	
	Nb	Nb	%	Nb	%
2020	632	621	98,25 %	11	1,75 %

➤ Parc domanial

Année	Total des occupants	Agents des douanes		Tiers*	
	Nb	Nb	%	Nb	%
2020	1561	1202	77,00 %	359	23,00 %

Occupants « tiers » autres qu'agent des douanes en activité en 2020

On constate, en observant le profil des locataires tiers en 2020, une mutualisation du parc au profit des agents du MEFR.

Au 31 décembre 2020, **370 locataires sont des tiers à la douane**, ce qui représente une proportion de **16,87 %** sur l'ensemble des locataires.

Cette population se concentre essentiellement dans le parc domanial (359 locataires), puisque le RAOL réserve le parc locatif aux agents actifs de la douane.

La majorité des tiers est constituée de retraités des douanes (**112**), de conjoints survivants ou d'ex-conjoints d'agents des douanes (**28**) et d'enfants de douaniers (**52**), qui font également partie de la liste des bénéficiaires des logements la Masse depuis la décision du conseil d'administration du 12 juillet 2017.

Les fonctionnaires non douaniers, agents des MEFR, sont au nombre de **73** contre 63 en 2019.

- Taux d'occupation par catégorie de tiers

	Retraités des douanes	Agents des MEF	Autres fonctionnaires	Conjoints survivants et ex-conjoints d'agents des douanes	Enfants de douanier	Autres*	Total
Nombre	112	73	45	28	52	60	370
% du total des tiers	30,27 %	19,73 %	12,16 %	7,57%	14,05 %	16,22 %	100%

* La rubrique « autres » comprend tous les résidents non repris dans les autres catégories.

Nombre total de locataires bénéficiaires en 2020 (en flux)

Année	Total des locataires	Agents des douanes		Tiers	
	Nb	Nb	%*	Nb	%*
2020	2691	2225	82,7%	466	17,3%
2019	2720	2228	81,9%	492	18,1%

* au regard du nombre total d'occupants

Au cours de l'année 2020, **2 691 locataires ont bénéficié d'un logement offert par l'EPA Masse, dans le parc domanial ou réservé par l'établissement auprès d'un bailleur :**

- 2 225** étaient des agents des douanes en activité, **soit 82,7 %**
- 466** étaient des « tiers » (occupants autres que des agents des douanes en activité), **soit 17,3 %**.

Examen détaillé des vacances en 2020

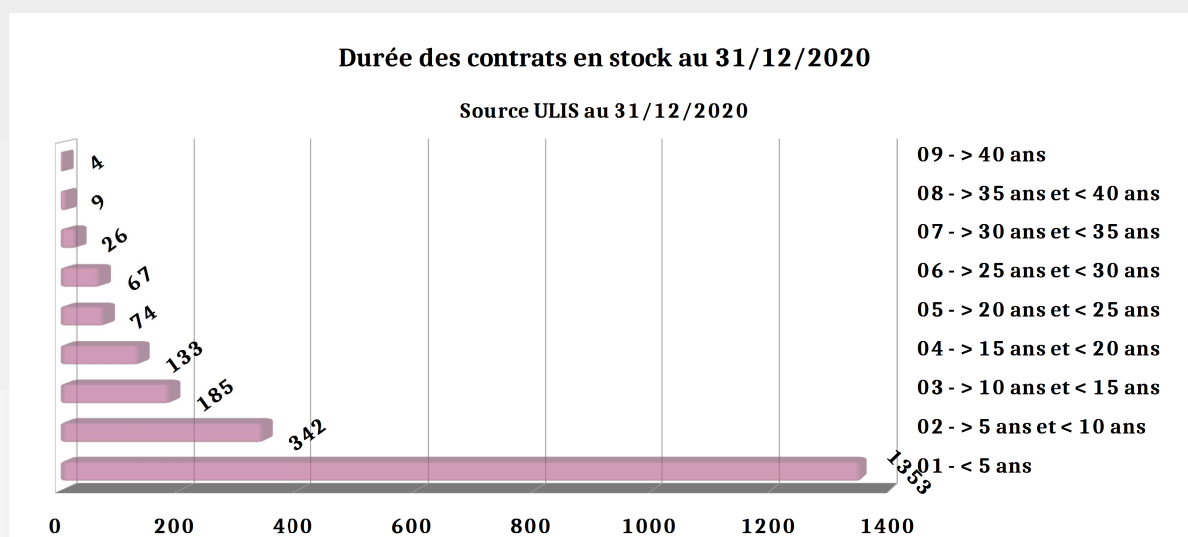
Au 31 décembre 2020, **750 logements étaient vacants ou indisponibles**, parmi lesquels environ 100 en Île-de-France et 650 en Province.

Parmi les 750 logements offerts à la location (820 – 70 logements indisponibles), 550 sont restés totalement inoccupés.

<u>Projection de la durée des vacances au 31 décembre 2020</u>	2019		2020	
	Nb	% du parc total	Nb	% du parc total
Vacance pendant plus d'un an	531	17,9%	550	18,0%
<i>Dans le domanial</i>	<i>378</i>	<i>12,7%</i>	<i>442</i>	<i>15,0%</i>
<i>Dans le locatif</i>	<i>153</i>	<i>5,1%</i>	<i>108</i>	<i>3,7%</i>
Perdus pour un tour – pour rappel	200	6,8%	193	6,0%
TOTAL	731	24,6%	743	25,2%

La vacance la plus significative (de plus d'un an, hors logements indisponibles) se retrouve ainsi dans le parc domanial. Ces vacances représentent en effet 15 % sur le parc total, ramenées à près de 21 % sur le parc domanial « utile » en 2020 (2157 – 38 logements indisponibles = 2119 logements). Ce constat impose une réflexion globale sur l'implantation et l'occupation de certaines cités domaniales historiques, désormais peu voire non plébiscitées par les agents.

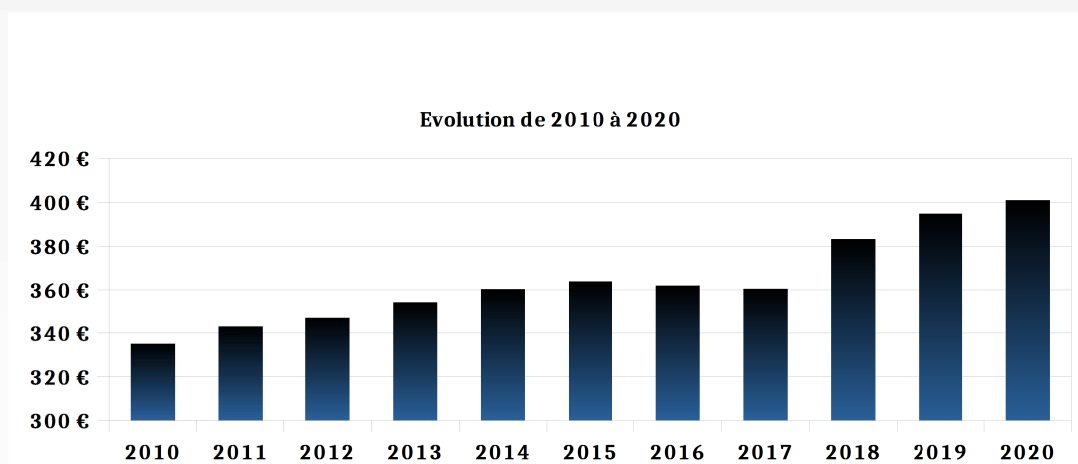
Durée moyenne de résidence des locataires dans le parc total, constatée en 2020



Plus de 60 % des locataires résident moins de 5 ans dans le logement qui leur est attribué. Moins de 1 % des occupants du parc sont présents depuis plus de 35 ans. 8 % environ sont installés depuis plus de 20 ans.

b) Une évolution linéaire des loyers en 2020

Evolution du loyer facturable dans le domanial



Point méthodologique :

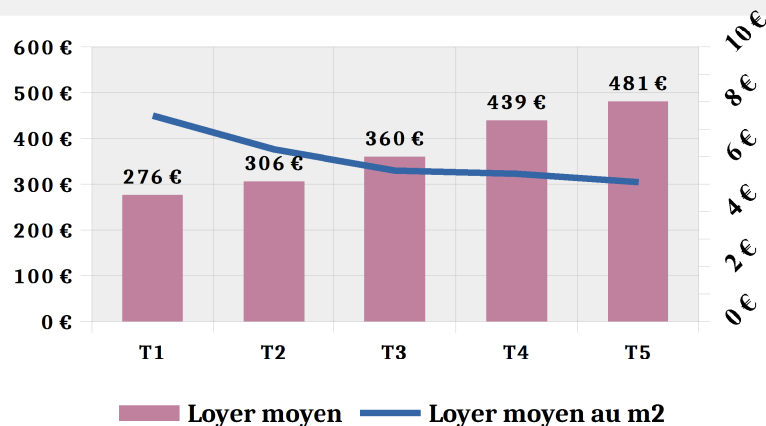
Le loyer moyen (**domanial**) est calculé à partir d'ULIS (tarif de décembre 2020). Il correspond à la moyenne facturable des loyers au prorata de la population des locataires, répartie entre agents douaniers en activité et autres agents.

En décembre 2020 le loyer moyen facturable est de 400,89 €, en hausse de 1,55 %.

Ce calcul ne tient pas compte du tarif des chambres meublées.

Point d'attention : l'écart significatif entre 2017 et les années suivantes s'explique par le fait que le mode de calcul était différent. Le loyer était déterminé par le rapport entre les sommes perçues et le nombre de titres émis.

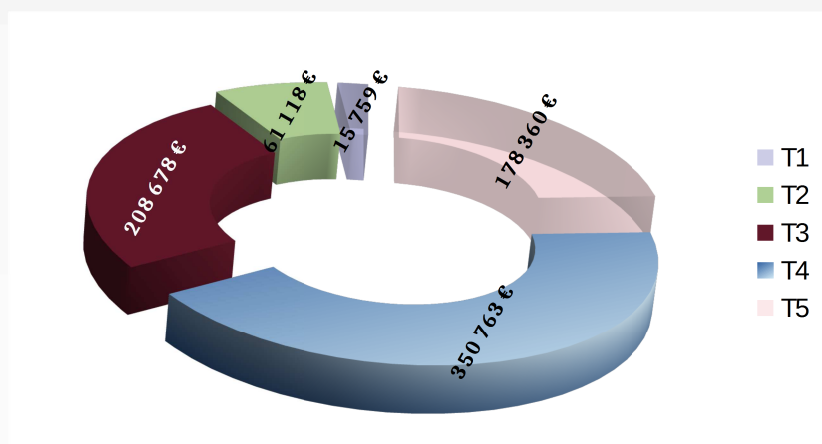
Loyer moyen par type de logement dans le domanial



Concernant le loyer moyen par type de logement, on constate que plus la surface du logement augmente, plus le loyer moyen au m² diminue.

NB : Les tarifs pratiqués par les bailleurs sur les contrats en gestion directe n'étant pas saisis dans ULIS, il n'est pas possible de projeter un comparatif fiable avec le parc locatif.

Répartition des recettes potentielles mensuelles par type d'appartements



Le montant global des recettes mensuelles potentielles liées à la perception des loyers en 2020 représente près de 815 000 €

c) Un exercice de régularisation de charges classique en 2020

La régularisation des charges permet de calculer et de facturer la différence constatée entre le montant provisionné par le locataire durant une période déterminée et la quote-part des dépenses récupérables effectivement engagées par le bailleur sur cette même période.

Cette procédure répond à un strict encadrement juridique.

La note n°20 000 220, envoyée le 25 mai 2020, a lancé la campagne de régularisation des charges locatives 2019 et en a fixé le calendrier.

Comme habituellement, quatre échéances ont été posées :

- le 20 septembre 2020 pour la communication des périodes de chauffe ;
- le 30 septembre 2020 pour la fin de l'intégration des compteurs et des factures dans le logiciel Ulis ;
- le 31 décembre 2020 pour l'envoi des décomptes individuels aux locataires du parc domanial ;
- le 31 mars 2021 pour l'émission des avis de charges à payer ou des avis de remboursement.

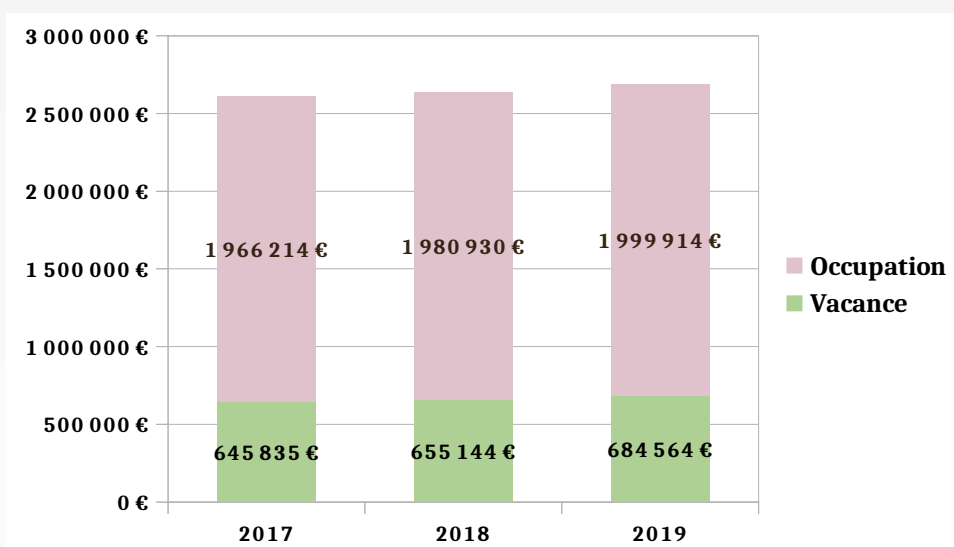
Cette note était accompagnée de deux modes opératoires : la saisie des consommations et la saisie des factures.

Envoyée le 2 décembre 2020, la note n°20 000 547 a parallèlement informé les services territoriaux de l'envoi des décomptes individuels de charge (lesquels l'ont également été par courriel) ; cette note était accompagnée d'un modèle de lettre de transmission.

Cette année, l'envoi des décomptes individuels de la cité de Fréjus a dû être décalé, les factures n'ayant pas été reçues par le ST de Méditerranée. Elles doivent être collectées en février 2021. Par conséquent la régularisation pour cette cité a dû être reportée. La facturation est prévue pour le mois de mars 2021. Un report est également intervenu pour les cités de Boulogne et Calais.

Pour complément, la note n°21 000 002 du 6 janvier 2021 a précisé que les achats supplémentaires entraînés par le contexte sanitaire n'entraient pas dans le périmètre des charges récupérables.

Evolution des charges sur les logements occupés et vacants



Le montant des charges sur la vacance des logements représente en 2020, 684 000 €, soit environ le quart des charges totales.

Le taux d'inoccupation réel en 2020 (nombre de jours d'inoccupation/nombre potentiel de jours d'occupation) est de 26,30 % alors que le taux de charges sur la vacance est de 25,50 %.

d) Une réflexion engagée sur la politique des loyers

Un groupe de travail s'est tenu le 14 septembre 2020 pour examiner les modalités de la révision générale du tarif des loyers et des différentes règles qui déterminent le montant des redevances d'occupation.

Ce groupe de travail avait pour objectif de répondre à une directive ministérielle suite à un référé de la Cour des comptes de 2016 ayant pointé des montants de redevances d'occupation inférieures au plafond de loyer applicables dans le logement très-social.

Les représentants du personnel, du service central et de la sous-direction finances et immobilier se sont ainsi réunis pour examiner les différentes alternatives.

Les documents de travail présentés lors de cette réunion comprenaient une synthèse du cadre juridique des redevances d'occupation, du statut des différents occupants logés au sein des cités domaniales (douaniers actifs/tiers), la détermination des groupes de prix appliqués dans les différentes cités, une projection de l'alignement des loyers sur le plafond de loyer du PLAI.

L'avis des services territoriaux a été aussi sollicité au sujet de la politique de l'EPA en matière de redevances ainsi que sur les mesures envisageables pour la moderniser.

Un second groupe de travail a été annoncé en 2021 pour aboutir sur ces réflexions.

4. Des enjeux informatiques toujours prégnants : ULIS

Le processus d'accueil-commercialisation de l'application ULIS a été adapté aux spécificités de l'EPA Masse des douanes au cours de l'exercice 2020.

Seule l'automatisation de la saisie des demandes par formulaire reste à développer et nécessitera quelques jours d'intervention du prestataire SOPRA-STERIA. La saisie manuelle demande en effet trop de temps et décourage l'utilisation de ce module par les agents des services territoriaux.

Ce formulaire permettra l'enregistrement automatique des demandes de logement.

Le développement de l'envoi automatique de mails pour les pièces manquantes aux dossiers de demande ainsi que pour les relances pour les attestations annuelles d'assurance, est également envisagé.

Plusieurs points exigent toujours des évolutions. Les interfaces entre l'application de gestion locative ULIS et l'application de gestion budgétaire Y2 ne permettent par exemple toujours pas la transmission automatique des dépôts de garantie. L'intégration des facturations mensuelles dans Y2 se fait également manuellement et demeure potentiellement source d'erreurs, bien qu'elle donne systématiquement lieu à une vérification de cohérence entre le pôle budgétaire et le pôle « vie locative » de l'établissement.

Le service central reste, en lien avec l'agence comptable, particulièrement vigilant aux interventions réalisées sur ces applicatifs par les prestataires au marché.

III. Une mise en œuvre efficace de la programmation immobilière

1. Une programmation immobilière construite en concertation avec les services territoriaux

a) Modalités de mise en œuvre de la programmation immobilière en 2020

Comme habituellement, à la demande du service central, chaque service territorial a établi un recensement de ses besoins en matière de travaux et a proposé, après avis de la CTM, la liste des opérations qu'il souhaitait voir réalisées au cours de l'exercice 2020.

Sur la base de ces propositions, le service central :

1 – a compilé l'ensemble de ces demandes transmises à l'issue des CTM des services territoriaux, pour en évaluer le volume global, ainsi que le niveau d'investissement correspondant ;

2 – a procédé à une hiérarchisation en fonction des critères suivants :

- les opérations de travaux urgentes pour des raisons de sécurité ;
- les opérations permettant une mise aux normes ;
- les opérations favorisant de meilleures performances énergétiques des bâtiments.

Ce classement établi, à l'occasion du groupe de travail du 4 septembre 2019, le projet de programmation immobilière pour l'exercice 2020 a été adopté par le conseil d'administration, le 4 octobre 2019.

b) Une expression de besoins stable en 2020

Le service central a reçu 104 demandes d'opérations de travaux pour un montant global de 8,5 M€. S'ajoute à cette demande, une enveloppe de 1,23 M€ consacrée aux rénovations d'appartements.

Le nombre d'opérations identifiées est en légère augmentation par rapport à l'année précédente (103 demandes en 2019), le montant total est à l'inverse en légère baisse, y compris si l'on ajoute les travaux de rénovation d'appartements (soit 9,73 M€ en 2020 pour 10,106 M€ en 2019).

2. Une programmation immobilière ambitieuse

L'enveloppe globale soumise au vote du conseil d'administration du 4 octobre 2019 s'est élevée à 3,9 M€ d'autorisations d'engagement (AE) pour les opérations nouvelles et rénovations d'appartements de la programmation immobilière de l'année à venir (travaux, études et rénovations d'appartements compris).

Cette enveloppe se répartit de la façon suivante :

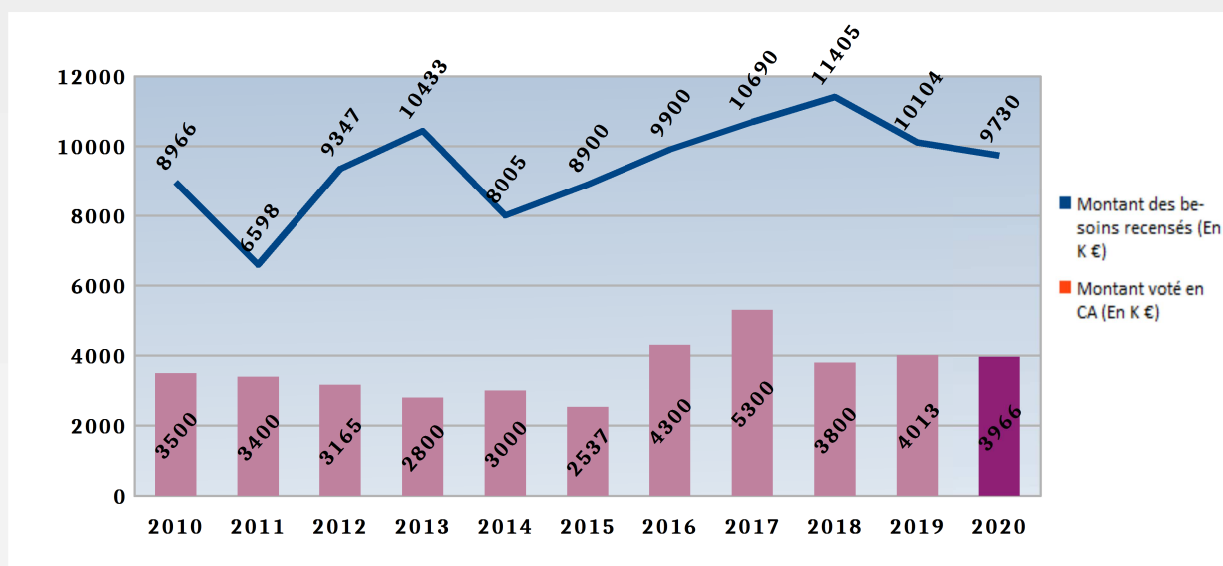
- 2,5 M€ de dépenses d'investissement au titre des opérations de travaux ;
- 761 000 € de dépenses de fonctionnement liées aux opérations de travaux (frais d'étude, diagnostic, publicité, rémunération mandataire) ;
- 673 000 € de dépenses de fonctionnement au titre des rénovations d'appartements 2020.

En plus de ces montants, une réserve de 500 000 € a été constituée, comme habituellement, afin de préserver une marge d'intervention en cours d'année, une fois les opérations engagées.

Pour rappel, à compter de l'année 2018, l'EPA Masse a choisi d'intégrer les demandes de rénovations d'appartement au titre de sa programmation immobilière. Une lisibilité plus grande des besoins et une maîtrise du coût des opérations sont recherchées.

Ce choix n'empêche toutefois pas les services territoriaux d'orienter les crédits de fonctionnement courant pour des travaux ponctuels de rénovation partielle ou totale, avec l'assistance du service central, pour répondre à des situations nouvelles (libération d'un logement dégradé dans l'année).

Evolution des besoins en travaux recensés auprès des services territoriaux au regard des montants votés en conseil d'administration



3. Un niveau d'engagement important en 2020

24 nouvelles opérations sur les 32 de la programmation immobilière 2020 ont été engagées au cours de l'année 2020. 3 opérations hors PI ont été engagées au cours de l'année 2020.

Synthèse des opérations de la programmation immobilière 2020

CTM	Cité	Opérations 2020 engagées financièrement en 2020	Montant engagé opération en €TTC
Sur PI			
Bayonne	Gaud	Sécurisation de la cité (portes d'accès extérieures, digicode, remplacement de la clôture)	39 000,00 €
	Cambo	Mises aux normes des colonnes techniques et réfection des salles de bains et cuisines des appartements du bâtiment A	178 350,00 €
	Cambo	Réfection de l'adduction d'eau	52 000,00 €
Corse	Bastia	Audit énergétique	13 800,00 €
Guyane	Saint Georges de l'Oyapock	Rénovation toiture 2 bâtiments	14 000,00 €
Île-de-France	L'Haÿ-les-Roses	Neutralisation cuve fuel (suite du diagnostic technique et architectural)	6 688,00 €
Lille	Amiens	Intervention en toiture et remplacement de bavettes de baies	38 061,56 €
	Rosendaël	Remplacement de la chaudière fioul par une chaudière gaz et mise aux normes électriques des logements	201 683,01 €

Martinique	Trinité	Remplacement de la clôture mitoyenne intérieure	7 123,03 €
	Trinité	Sécurisation du portail d'entrée	12 995,19 €
Méditerranée	La Seyne	Remplacement de toutes les menuiseries extérieures Remplacement des volets Fermeture des loggias Réfection des façades	309 400,00 €
	Fréjus	Remplacement de l'étanchéité et isolation toiture n°2	97 500,00 €
	Port de Bouc	Réfection dans 5 logements	50 000,00 €
	La Seyne	Réfection dans 5 logements	50 000,00 €
Montpellier	Narbonne	Réfection totale des systèmes de VMC	155 577,49 €
	Le Boulou	Reprise du réseau EU/EV	35 621,13 €
	Montpellier	Réfection des colonnes EU/E dans les communs et mise en conformité des colonnes techniques	59 358,00 €
	Agde	Réfection du réseau collecteur principal EU/EV	91 840,03 €
	Sète	Réfection des colonnes EU/EV dans les communs et mise en conformité des colonnes techniques	41 867,67 €
Nantes	Nantes	Désenfumage des cages d'escaliers bats A – B – C et D et E Gaine électrique non coupe feu (portes et recoupement absent et comptages logements en sous sols – Gaine électrique absente bâtiment A Recoupement coupe feu sous sol bats A – B – C et D Recoupement des combles des cages d'escaliers bats A – B – C et D Mise aux normes des Garde-corps escalier bats A – B – C – D	153 000,00 €
	Saint Malo	Remplacement des descentes et collecteurs EU et remplacement des wc et chasse	60 000,00 €
Rouen	Le Havre	Traitement coupe feu des gaines électriques des bâtiments C, D et E. Recoupement coupe feu des gaines et des combles Dépose colonnes gaz (bât. C)	91 000,00 €
		Remplacement des 4 portes cages escalier/ sous sols (bât. C)	12 000,00 €
		Remplacement des 4 portes métalliques sorties sous-sols vers l'extérieur (bât. C)	14 000,00 €
	Honfleur	Dépose des colonnes de gaz et coupure sur la voirie publique	5 000,00 €

	Ouistreham	Mise en sécurité du local de comptage électrique. Traitement coupe feu des parois et de la porte d'accès	6 000,00 €
Sous-total PI			1 795 865,11 €
Hors PI (> 5 000€)			
Bourgogne-Franche-Comté	Les Rousses	Sécurisation de la cité : système de vidéophonie et de contrôle d'accès d'accès	13 821,00 €
Guyane	Saint Laurent	Remise en état du mur de séparation	11 721,00 €
Martinique	Trinité	Travaux de drainage des eaux de pluie et raccordement au réseau EP	27 846,53 €
Sous-total hors PI			53 388,53 €
Total PI et hors PI			1 849 253,64 €

4. De nombreuses réalisations malgré un contexte sanitaire contraignant

a) Un nombre important de réceptions

28 opérations ont été réceptionnées en 2020. Ces opérations ont concerné 21 cités douanières.

Liste des opérations réceptionnées en 2020

CTM	Cité	Opérations réceptionnées en 2020	Montant opération en €
Lille	Mons-en Baroeul	Travaux de réfection des colonnes montantes	97 808,50 €
Île-de-France	L'Haÿ-les-Roses	Stationnement PMR	8 436,12 €
		Remise en état canalisations / pose caniveau à grille	1 949,20 €
		Neutralisation cuve fuel (suite du diagnostic technique et architectural)	6 688,00 €
Nantes	Saint Malo	Remplacement des descentes et collecteurs EU et remplacement des wc et chasse	60 000,00 €
Bourgogne-Franche-Comté	Les Rousses	Sécurisation de la cité : système de vidéophonie et de contrôle d'accès d'accès	13 821,00 €
Guyane	Rebard	Réhabilitation des tableaux électriques	36 000,00 €
Bayonne	Cambo	remplacement des WC et des cumulus	50 680,00 €
	Gaud	ravalement des façades et étanchéité des menuiseries	50 680,00 €
	Anglet	réfection et étanchéité de la 1ère zone de la toiture terrasse	38 640,00 €
Lyon	Ferney-Voltaire	Travaux d'enrobés	20 150,00 €

	Ville La Grand	Terrassement VRD	29 458,90 €
	Veigy Foncenex		
	Collonge-sous-Salève		
Rouen	Le Havre	Rénovation 10 appartements	73 480,00 €
		Remplacement des globes des candélabres extérieurs et des portes d'accès au parking inférieur	14 367,23 €
		Remplacement de 2 ascenseurs du bâtiment B	149 696,70 €
	Ouistreham	Remplacement de la chaufferie	61 882,39 €
Corse	Calvi	Installation de l'interphonie	14 400,00 €
		Réfection des enrobés parking extérieur	22 840,00 €
	Porto-Vecchio	Installation de robinets thermostatiques	16 750,53 €
Metz	Saint-Louis Ancienne	Isolation des combles	4 002,90 €
		Recherche infiltration eau dans les caves	2 087,80 €
Martinique	Trinité	Remplacement des 29 portes des 10 villas	3 578,61 €
Montpellier	La Grande Motte	Étanchéité et isolation thermique de la toiture terrasse	151 756,73 €
		Rénovation des cuisines	126 110,47 €
	Agde	Étanchéité et isolation thermique de la toiture terrasse	0,00 €
		Travaux de clôture de la cité et fermeture des accès par l'installation de portail	18 770,61 €
	Narbonne	Sécurisation de la cité	115 081,85 €
		Rénovation complète et mise aux normes de l'appartement n°9	40 130,49 €
TOTAL			1 346 547,73 €

b) Un taux d'exécution légèrement supérieur à 2019

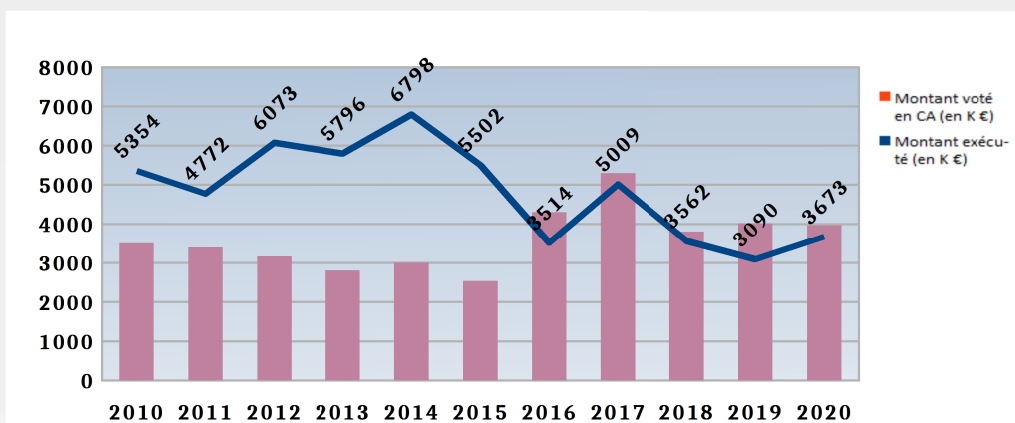


En 2020, l'EPA Masse des douanes a mandaté des dépenses de travaux et études en programmation immobilière pour un total de plus de 3,67 M€.

Cette somme comprend des opérations de PI 2020 et PI antérieures (opérations non engagées dans leur intégralité, avenants) ainsi que les rénovations d'appartements.

Travaux de ravalement de la cité domaniale de Saint Georges de l'Oyapock

Taux d'exécution comparé



5. Bilan d'activité de la cellule Marchés/travaux en 2020 et événements marquants

L'année 2020 a été marquée par la poursuite de l'exécution des opérations non achevées de programmations immobilières antérieures à 2020, ainsi que par l'engagement des opérations de PI 2020.

Malgré la crise sanitaire et les restrictions entraînant des reports de remise des offres marchés et des suspensions de chantiers, l'activité du service a été maintenue sans affecter le nombre de marchés notifiés et la réalisation des travaux.

Le service s'est organisé pour assurer le paiement des fournisseurs y compris pendant la période de confinement.

a) La désignation de nouveaux mandataires pour les services territoriaux de Lyon, Dijon et Metz

Un nouveau marché de mandataires pour les ST de Lyon, Dijon et Metz, a été notifié en septembre 2020, en suite de la défaillance du mandataire précédent, ayant fortement pénalisée les services.

Deux nouveaux mandataires, SEMCODA (pour les ST de Dijon et Lyon) et PROJECTIO (pour le ST de Metz) ont ainsi été désignés avec pour ambition de rattraper les retards dans l'exécution des PI antérieures.

b) Une implication réactive et réussie dans le Plan de relance

L'EPA Masse a participé, avec une grande réactivité, au Plan de relance de l'économie « France Relance » en répondant à l'appel à projets pour la rénovation énergétique des bâtiments publics de l'État, avec la collaboration immédiate des services territoriaux.

Seize dossiers répartis sur onze services territoriaux, pour un coût complet de 7,88 M€ TTC, ont été présentés. Au final, 4 projets, pour un montant global de 593 403 € ont été retenus :

- Isolation thermique par l'extérieur des bâtiments de la cité de Saint-Louis CILOF (420 000 €)
- Changement de la chaudière à la cité de Gaud (33 000 €)
- Changement de la chaudière à la cité d'Anglet (66 000 €)
- Installation de cuves de récupération d'eau de pluie et remplacement de chauffe-eau électrique (74 403 €) à la cité de la Trinité en Martinique

Les opérations du Plan de relance feront l'objet d'une prise en charge prioritaire en 2021, afin de répondre aux exigences posées dans le cadre du financement des projets validés.

IV. Une gestion budgétaire guidée par la logique de certification des comptes



1. Éléments clef de l'exécution du budget 2020

a) Des ressources générales stables en 2020

L'EPA Masse des douanes dispose de recettes globalisées, divisées entre ressources propres et autres financements de l'État.

En 2020, le montant des recettes de l'EPA Masse s'est élevé à **11 571 372 €** dont :

- **10 726 840 €** au titre des recettes propres ;
- **784 532 €** au titre des autres financements de l'État.

Les recettes issues de la facturation des loyers :

Deux types de facturation de loyers sont réalisés par la Masse :

1. **la facturation des loyers au titre de l'intermédiation** réalisée par l'établissement entre le preneur du logement et le bailleur social qui le loue à l'EPA Masse. Les loyers ainsi perçus constituent un remboursement (total ou partiel) des sommes avancées par l'EPA au bailleur social pour le compte du locataire (parc locatif) ;
2. **la facturation des loyers au titre de l'occupation d'un logement** remis en dotation par l'État et géré par l'EPA (parc domanial).

Evolution du montant des loyers perçus*

Type	Montants 2019 (balance comptable)	Montants 2020	Différence de perception	Pourcentage d'évolution
Logements domaniaux (compte 70673)	7 263 804 €	7 195 480 €	-68 324 €	-0,94 %
Logements locatifs intermédiés (compte 70674)	584 996 €	538 674 €	-46 322 €	-7,92 %
Total	7 746 184 €	7 734 154 €	-12 030 €	-0,16 %

**Il convient de noter que le SI financier Y2 ne distingue pas, au sein des recettes propres, les loyers, domaniaux comme intermédiés encaissés. Aussi, les données fournies sont celles figurant sur la balance comptable.*

Les autres recettes de la Masse des douanes :

=> La subvention versée par la DGDDI

En 2020, la subvention de fonctionnement versée par la DGDDI, d'un montant de 500 000 €, reste identique à celle des deux années précédentes.

=> Le Compte d'Affectation Spécial (CAS)

Lorsqu'un immeuble est vendu, les fonds récoltés reviennent à hauteur de 50 % à l'État et 50 % à l'EPA. En 2020, une subvention d'un montant de 65 880 € a été versée sur le CAS immobilier. Il s'agit de la vente d'un immeuble situé dans la commune de Neuville-en-Ferrain.

=> Les remboursements

Ce sont principalement les reversements effectués par les mandataires d'assistance à maîtrise d'ouvrage au profit de l'EPA lorsque les paiements des appels de fonds relatifs aux travaux immobiliers ont été supérieurs aux dépenses réalisées auprès des entreprises attributaires des lots de travaux. Ainsi, en 2020, les remboursements des mandataires s'élèvent à 245 031 €.

=> Les mises de Masse et dépôts de garantie

La mise de Masse est une contribution s'élevant à 1 % du traitement annuel brut que chaque agent des douanes en activité doit verser à l'établissement lorsqu'il bénéficie d'un logement pour la première fois. Les tiers sont exemptés du paiement de cette contribution. En 2020, la somme de 53 593 € a été facturée au titre des mises de Masse, en diminution de 7,1 % par rapport à 2019.

Le dépôt de garantie correspond à une somme égale à un mois de loyer hors charges ; il est destiné à couvrir d'éventuelles réparations devant rester à la charge du locataire lors de la libération du logement. Lors de l'état des lieux de sortie, si aucune réparation n'est envisagée le dépôt de garantie est restitué au locataire. En revanche, si des dégradations sont constatées dont le montant des travaux semble supérieur au montant du dépôt de garantie, ce dernier n'est pas restitué. Un devis est alors réalisé afin d'estimer le montant précis des travaux à effectuer. Une procédure en justice peut être envisagée dans le cas où le locataire ne consent pas à payer les frais afférents aux travaux.

Depuis le 1^{er} septembre 2017, le dépôt de garantie est exigé pour tout nouvel entrant, douanier comme non douanier. En 2020, une somme de 178 186 € a été perçue, contre 157 255 € en 2019.

Evolution du montant des mises de Masse et des dépôts de garantie

	Mises de Masse		Dépôts de garantie	
	2019	2020	2019	2020
Nombre d'encaissements	284	271	451	479
Montant le moins élevé facturé	181 €	183 €	148 €	160 €
Montant le plus élevé facturé	447 €	432 €	721 €	866 €
Moyenne (Total/nombre)	203	202	349	372
ST avec le plus grand nombre de facturations	IDF : 109	IDF : 101	IDF : 72	IDF et Méditerranée : 59
Montant total facturé	57 694,00 €	53 593,00 €	157 255,00 €	178 186,00 €

b) Une structuration des dépenses liées aux enjeux 2020 de l'établissement

Pour rappel, les dépenses de l'exercice 2020 sont présentées conformément au décret de la gestion budgétaire et comptable publique (GBCP), par nature (fonctionnement, investissement et personnel) et par destination (gestion locative et habitabilité des logements, gestion et entretien du patrimoine immobilier, fonctions support).

En 2020, les dépenses de l'EPA se sont élevées à 12 004 041 € de crédits de paiement, ventilées par de la manière suivante :

- **9 474 885 €** au titre de l'enveloppe « fonctionnement »,
- **2 407 702 €** au titre de l'enveloppe « investissement »
- **121 454 €** au titre de l'enveloppe « personnel ».

L'impact budgétaire de la stratégie de réservation en 2020

L'année 2020 marque la fin de nombreuses conventions de réservation et malgré les incertitudes quant au renouvellement et à la date de renouvellement, cinq conventions de réservation, qui concernent Villejuif, Tremblay I, Saint-Maur-des-Fossés, Canteleu et Paris (Quai de Valmy) ont été signées pour un montant de 1 179 400 euros au titre de l'année 2020.

Une exécution de la programmation immobilière importante malgré le contexte sanitaire

En 2020 les dépenses d'investissement se sont élevées à 2 407 702 € contre 2 680 076 € en 2019 et représentent 20,05 % des dépenses exécutées. Elles concernent principalement la programmation immobilière, à hauteur de 2 378 731 €.

Malgré un contexte sanitaire défavorable en raison de la crise COVID et des différentes périodes de confinement, pénalisant l'intervention des entreprises chargées de la réhabilitation des cités domaniales, le taux d'exécution de la programmation reste élevé et témoigne de l'action conjointe des services territoriaux et du service central pour mener à bien les opérations programmées.

Un enjeu budgétaire pour 2021 : la prise en compte d'une programmation-cadre immobilière

2020 signe la fin de la vision purement annuelle de la programmation immobilière. En effet, jusqu'à présent deux enveloppes globales, d'investissement et de fonctionnement, étaient votées en conseil d'administration au titre de la sous-destination 2-2 : travaux prévus au titre de la PI, en fonction des besoins des services territoriaux. Le défi à relever pour la cellule budget sera de traduire budgétairement et de piloter les dépenses d'une programmation immobilière dite pluriannuelle pour les années 2022-2024.

2. Les enjeux de la certification des comptes en 2020

a) Une démarche consolidée

Jusqu'en 2017, les comptes de l'Établissement Public Administratif « La Masse des douanes » étaient vérifiés par un organe interne aux douanes : l'inspection des services. Ce contrôle ayant pris fin, et afin de renforcer la crédibilité et la sincérité des comptes de l'établissement, l'EPA s'est engagé dès 2018 dans une démarche de certification en nommant le cabinet Mazars pour un mandat de commissariat aux comptes de six ans.

En 2018, le cabinet Mazars avait indiqué qu'il était dans l'impossibilité de certifier les comptes annuels, notamment en raison des insuffisances relevées dans la justification de nombreuses opérations et dans la documentation du dispositif de contrôle interne.

En 2019, le commissaire aux comptes a souligné les efforts assidus et conséquents de l'établissement pour formaliser les activités de contrôle, notamment dans le processus de quittance et d'engagement de la dépense. L'établissement a donc obtenu une certification de ses comptes qui s'est toutefois accompagnée d'une réserve relative aux immobilisations.

b) Un travail important de fiabilisation sur les immobilisations

En 2020, l'EPA a poursuivi ses efforts pour améliorer la chaîne de l'information comptable. Les différents maillons de cette chaîne ont participé à un effort collectif d'organisation pour que soient respectées les règles permettant d'améliorer l'efficacité comptable de l'établissement.

Répondant à la réserve émise par le commissaire aux comptes, l'EPA a aussi établi un plan d'action pour fiabiliser ses immobilisations, détaillant les travaux d'inventaire physique et comptable à poursuivre, ainsi que les procédures à mettre en place pour assurer la correcte valorisation des éléments de l'actif immobilisé. L'exercice 2020 ne peut encore faire l'objet d'une levée des réserves sur le haut de bilan, mais le commissaire aux comptes, dans sa certification des comptes de l'exercice 2020, a reconnu une avancée notoire vers une certification sans réserve.

3. Le contrôle interne / les audits

a) le contrôle interne

Le décret n° 2012-1246 du 7 novembre 2012 relatif à la gestion budgétaire et comptable publique (dit décret GBCP) a posé un cadre réglementaire pour la mise en œuvre d'une démarche de renforcement de contrôle interne financier des établissements publics (contrôle interne comptable – CIC – et contrôle interne budgétaire – CIB –).

La Masse des douanes doit ainsi répondre à cet objectif de qualité comptable.

Pris ensemble, le contrôle interne budgétaire et le contrôle interne comptable constituent le levier majeur pour atteindre l'objectif de qualité des comptes, en tant que démarche de maîtrise des risques comptables.

- Le **contrôle interne** se définit comme l'ensemble des dispositifs, organisés, formalisés et permanents, choisis par l'encadrement, mis en œuvre par les responsables de tous niveaux pour maîtriser le fonctionnement de leurs activités. Ces dispositifs sont destinés à fournir une assurance raisonnable quant à la réalisation de leurs objectifs : la réalisation et l'optimisation des opérations, la protection des actifs et des ressources financières, la fiabilité des informations comptables et financières, la conformité aux lois et règlements et la qualité des prestations.
- Le **contrôle interne budgétaire** est l'ensemble des dispositifs formalisés et permanents ayant pour objet de maîtriser les risques afférents à la poursuite des objectifs de qualité de la comptabilité budgétaire et de soutenabilité de la programmation et de son exécution.
- Le **contrôle interne comptable** est l'ensemble des dispositifs formalisés et permanents ayant pour objet de maîtriser les risques afférents à la poursuite des objectifs de qualité des comptes, depuis le fait générateur d'une opération jusqu'à son dénouement comptable.

La mise en œuvre du CIBC concerne l'ensemble des composantes de l'établissement, aussi bien l'instance décisionnelle (conseil d'administration), que les acteurs opérationnels (services de l'établissement).

Dans le cadre de cette démarche qualitative, et pour satisfaire à ses obligations réglementaires, l'établissement a enrichi ses outils. Il s'est ainsi doté d'un **cadre de référence du contrôle interne**, porté à l'information des membres du conseil d'administration, de logigrammes des processus-clefs, de cartes des risques budgétaires et comptables de ces principaux processus et d'un plan d'actions associé reprenant les risques résiduels modérés et forts.

Ces documents ont été enrichis et actualisés en 2020 pour prendre en compte l'ensemble des domaines d'intervention de la Masse des douanes : moyens humains, ressources budgétaires, évolutions réglementaires, système d'information.

Il sera proposé au conseil d'administration de mars 2021, de valider ces cartographies de risques actualisées, ainsi que le plan d'actions biennuel.

b) les audits en région

La diffusion et l'exploitation de grilles d'auto-contrôles, ainsi que la réalisation d'audits au sein des services territoriaux (**Montpellier et Rouen en 2020**), viennent compléter ce dispositif et participent également à la consolidation de la démarche de contrôle interne.

Un des objectifs sera désormais de déterminer si ces logigrammes reflètent le fonctionnement actuel des ST.

- **Du 26 au 28 octobre 2020, le service central a organisé une mission d'audit au sein du service territorial de Montpellier.**

Le ST de Montpellier gère huit cités douanières dans le parc domanial sans le parc locatif associé. Chargé de la gestion de proximité de l'établissement, le ST prépare et exécute les délibérations des CTM qui examinent l'attribution des logements, la programmation locale de travaux, la gestion des logements domaniaux et les relations avec les entreprises extérieures intervenantes. Le ST travaille en collaboration avec les responsables de cités présents sur place au quotidien. Ils sont les relais de proximité du ST auprès des locataires.

Le ST est rattaché au PLI et repose sur l'expertise de deux rédacteurs. Différents processus seront vérifiés comme les processus de quittance (entrée et sortie des locataires), Revue des processus d'engagement de dépense de fonctionnement (Commande, Vérification et validation du service fait, Paiement et Engagement de la dépense avec demande de paiement ; Engagement de la dépense avec ordre de paiement

- **du 4 novembre 2020 au 6 novembre**, a été initié, en coordination avec le service central et le commissaire aux comptes (CAC), un audit en distanciel (visioconférence et échanges de fichiers).

Le service territorial gère 3 cités domaniales dont la cité du Havre comprenant 154 appartements, ainsi que la cité d'Honfleur (11 appartements) et de Ouistreham (9 appartements). D'autres cités locatives à Rouen et à Caen permettent aux douaniers de bénéficier de logements. Les deux rédactrices de ce service assurent le relais pour les importants travaux gérés sur ces cités en 2020.

Pour conduire cet audit, de nombreuses opérations comptables ont été sélectionnées concernant les entrées/sorties de locataires (demande de l'agent, éligibilité à un logement Masse, dépôt de garantie, bail, état des lieux d'entrée, état des lieux de sortie...), ainsi que sur les certifications de service fait (vérification de la réalisation effective de la prestation).

Des sélections sur les entrées/sorties de locataires ainsi que sur les certifications de service fait ont permis des tests à l'appui de la certification des comptes dont la restitution sera transmise lors de la **réunion de synthèse de février 2021**.

V. L'activité juridique de l'établissement en 2020

1. Les contentieux

a) Les affaires pendantes et jugées devant l'ordre administratif

En octobre 2020, une nouvelle requête déposée auprès du tribunal administratif a été notifiée à la Masse des douanes, relative à la contestation d'un titre exécutoire.

En 2018, deux requêtes visant à contester des saisies administratives à tiers détenteur, déposées par un locataire devant le tribunal administratif de Rouen, ont été rejetées.

La partie perdante a fait appel de la décision devant la cour d'appel administrative de Douai, dont l'instruction est toujours en cours à la date de la publication du présent rapport d'activité.

Enfin, dans le cadre d'un contentieux datant de décembre 2005 opposant un locataire à la Masse des douanes au titre de la contestation d'une procédure de recouvrement, la Cour administrative d'appel de Bordeaux a rendu un arrêt donnant entière satisfaction à l'établissement en 2019.

Le demandeur s'est ensuite pourvu en cassation devant le Conseil d'État qui s'est finalement prononcé en faveur de l'EPA Masse des douanes en novembre 2020.

b) Les affaires jugées devant l'ordre judiciaire

Focus sur...

Le cadre juridique de la procédure d'expulsion

L'article 21 du décret n°2015-462 du 23 avril 2015 portant statut de la Masse dispose que « *la commission territoriale est informée par son président des dossiers relatifs à des locataires en situation de difficulté, notamment au regard d'impayés* ». Par ailleurs, conformément à l'article 20 du décret du 23 avril 2015, « *les correspondants locaux des services sociaux de la DGDDI assistent avec voix consultative à la commission territoriale correspondant à leur ressort* ».

L'objectif de ces dispositions est de :

- pouvoir examiner suffisamment en amont la situation d'un locataire afin de rechercher des solutions ;
- informer les représentants élus à la CTM des problèmes et des recherches de solutions.

Par ailleurs, l'article 52 du règlement d'attribution et d'occupation des logements prévoit une procédure contradictoire avec le locataire qui ne respecterait pas une ou plusieurs de ses obligations. Ce dernier a la possibilité de régulariser sa situation durant un délai fixé. L'absence de démarche en ce sens par le locataire conduit à la résiliation unilatérale de la convention par l'EPA et l'obligation pour l'occupant, sans droit ni titre, de libérer les lieux dans un certain délai. Le défaut de restitution du logement à la date fixée entraîne la possibilité d'engager une procédure judiciaire d'expulsion. Cette démarche doit être soumise pour avis à la commission territoriale. Seul la directrice de l'établissement, après étude du dossier, décide ou non d'autoriser le délégué territorial à engager une procédure devant le juge judiciaire territorialement compétent.

À noter qu'aucune expulsion locative ne peut avoir lieu durant la période dite de *trêve hivernale*, allant **du 1^{er} novembre au 31 mars** de l'année suivante. Durant cette période, l'expulsion du locataire de son logement ne peut pas avoir lieu. Les bailleurs peuvent toutefois entreprendre une procédure d'expulsion. Si le juge ordonne l'expulsion, celle-ci sera effective dès la fin de la *trêve hivernale*.

La trêve hivernale 2019-2020 a exceptionnellement été prolongée jusqu'au 10 juillet 2020 dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire.

En fin d'année 2020, trois locataires à l'égard desquels une procédure d'expulsion avait abouti à la délivrance d'un jugement en faveur de l'EPA Masse des douanes, ont définitivement libéré les lieux.

En dépit d'un jugement d'expulsion, il est nécessaire de rappeler que les expulsions en période de crise sanitaire ont pour certaines été reportées. Par ailleurs, il semblerait que les préfetures soient plus réticentes au regard du contexte sanitaire à octroyer le concours de la force publique aux huissiers souhaitant mettre en œuvre les jugements en faveur des bailleurs. Ainsi une locataire se trouve encore dans les lieux sans droit ni titre à ce jour, malgré un jugement constatant le bien fondé des prétentions de l'EPA Masse des douanes. Un recours en indemnisation contre cette décision est en cours.

En conclusion, la crise sanitaire a marqué l'année 2020 de son sceau, malgré une montée en compétence certaine des services territoriaux dans la gestion des contentieux avec les locataires. L'instruction rapide des procédures d'expulsion tend à démontrer une certaine maîtrise aux différents stades de la procédure.

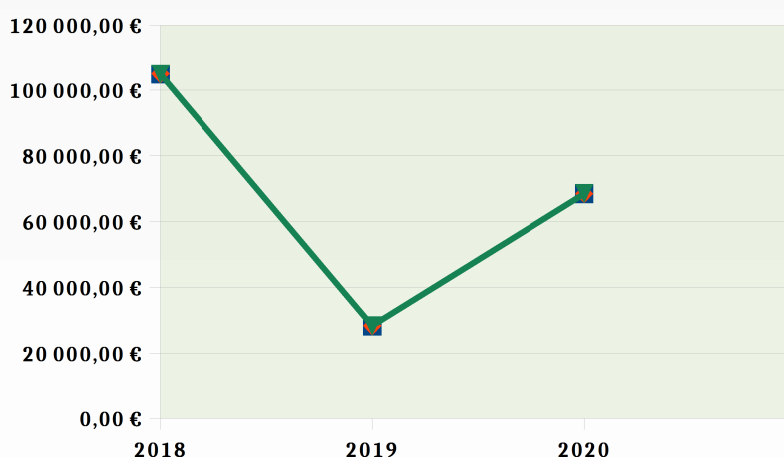
2. Les ANV et remises gracieuses

a) Les admissions en non-valeur, illustration d'une bonne coordination ordo-comptable.

Afin de faciliter la procédure d'admission en non-valeur, des mesures pratiques d'instruction des dossiers ont été élaborées en concertation avec l'agence comptable (NA n° 681 du 23 septembre 2016 : mesures pratiques de mise en œuvre des admissions en non-valeur).

13 décisions d'admissions en non-valeur ont été signées par le directeur et la directrice de l'établissement en 2020 sur proposition de l'agent comptable pour un montant total de **68 495,05 €**. Pour comparaison, le montant accordé en 2018 s'élevait à 104 971,65 € et à 28 336,57 € en 2019.

Le graphique ci-après donne un aperçu de l'évolution des admissions en non-valeur au cours des trois dernières années.



b) Les remises gracieuses de dette

Deux décisions de remises gracieuses de dette ont été adoptées par le conseil d'administration du 8 juillet 2020, dont le montant total s'élève à 12 899,84 €. Les enquêtes sociales menées au sein des services territoriaux concernés ont mis en évidence que les deux demandeurs se trouvaient en état de gêne ou d'indigence notable.

3. Les expertises

L'application de la politique tarifaire

Conformément à l'article 13 du décret statutaire, une augmentation ponctuelle et nationale des loyers de 3 % a été appliquée au 1^{er} janvier 2020.

VI. La vie des services territoriaux

Le rapport annuel d'activité de l'établissement a aussi vocation à mettre en lumière l'action des services territoriaux, acteurs les plus proches des résidents et bénéficiaires de la Masse.

Les principaux événements ayant marqué leur activité durant l'année 2020 sont retracés ci-après sur la base des éléments communiqués au service central.

Service territorial de Bayonne

Au sein du service territorial de Bayonne, l'année 2020 est marquée par l'importance du dialogue social, l'adaptation au contexte de crise sanitaire et l'efficacité de la programmation immobilière.

- **Un dialogue social protéiforme**

Afin de répondre aux demandes urgentes de logements, cinq commissions d'attribution se sont déroulées par messagerie électronique : les 8 janvier, 16 mars, 24 juillet, 29 octobre et 15 décembre 2020. Par ailleurs, le service territorial a adapté le dialogue social au contexte de crise sanitaire, en organisant une CTM en audio conférence le 29 juin 2020. Une CTM s'est enfin déroulée en présentiel le 12 octobre 2020.

- **L'adaptation au contexte de crise sanitaire COVID19**

En assurant la continuité du service pendant le 1^{er} confinement de mars/avril 2020, le service territorial s'est adapté au contexte de la crise sanitaire. Des mesures spécifiques ont été prises. Dans les cités, chaque locataire a été contacté par courrier afin de rappeler l'importance de respecter les gestes barrières et le maintien de la distanciation sociale. Les directives du service central à l'attention des responsables de cité ont été communiquées aux intéressés et respectées. Enfin, une attention particulière a été portée aux personnes vulnérables, en particulier les résidents âgés et isolés (prises de contact du ST ou des responsables de cité).

- **Une programmation immobilière soutenue**

Deux logements ont été entièrement rénovés (sols/murs/plafonds) dans la cité d'Anglet d'une part avec la rénovation d'un T5, et dans la cité d'Ares d'autre part, avec la rénovation d'un T4. Grâce à une bonne coordination entre la cellule travaux du service central, ces travaux ont eu lieu avant le premier confinement. Cette anticipation a permis à 2 collègues mutés d'emménager dans ces 2 logements entièrement rénovés. Par ailleurs, des travaux structurels d'envergure ont été réalisés au titre de la PI 2019.



Dans la cité de Gaud, la façade a été entièrement rénovée et des luminaires ont été mis en place côté rue, jardin et pignon.

La cité d'Anglet a bénéficié de la réfection totale de l'étanchéité et de travaux d'isolation de la toiture terrasse



Service territorial de Corse

Au titre de l'année 2020, le service territorial de Corse, a comme faits marquants, réceptionné ou vu débiter, des travaux portant :

- **Sur la sécurité des cités, bâtiments et logements**

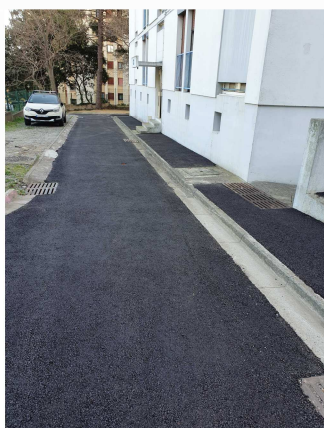
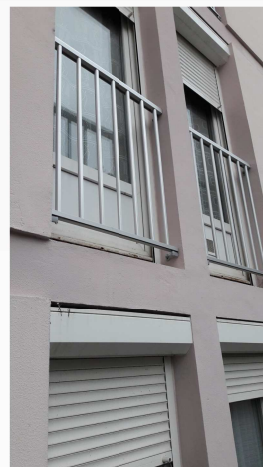
La cité des douanes d'Ajaccio a fait l'objet d'une étude structurelle.

Par ailleurs, les gardes corps y ont été remplacés, comme l'illustre les images suivantes :

Avant travaux :



Après travaux :



La réfection des parkings au sein de la cité de Bastia et les travaux d'enrobés autour de l'enceinte de la cité de Calvi sont également à souligner.

Cité de Calvi

Deux appartements (4002 et 4009) ont également été rénovés : peintures murs et plafonds, pose d'un carrelage en vinyle. Par ailleurs, l'interphonie a été remise en état.

- **Maîtrise de la consommation d'énergie**

Des robinets thermostatiques ont été posés sur les radiateurs à la cité de Porto-Vecchio.

Par ailleurs, un audit énergétique complet a eu lieu pour la cité de Bastia :

- ✓ analyse du bâtiment, des plans et des consommations collectives,
- ✓ recensement des points forts et faibles du bâtiment,
- ✓ établissement d'une simulation thermodynamique,
- ✓ propositions d'améliorations techniques et économiques des consommations, notamment de chauffage,
- ✓ détermination du coût global envisagé afin de définir le temps de retour sur investissement,
- ✓ inventaire des aides envisageables.

Les audits énergétiques des trois autres cités de Corse (Ajaccio, Calvi, Porto-Vecchio) sont inscrits à la programmation immobilière de l'année 2021.

Service territorial de Dijon

Malgré la crise sanitaire et les mesures de confinement, le service territorial de Dijon est resté pleinement mobilisé, en contact notamment avec les artisans qui ont pu continuer à travailler. Grâce à l'implication des responsables de cité, les devis et suivis de chantier ont progressé, dans le respect des mesures de sécurité sanitaire propres à la Covid et au BTP.

Ainsi, 6 logements ont été rénovés : 1 à Pontarlier, 1 à Auxerre, 1 aux Rousses et 3 à Dijon.



Par ailleurs, un trottoir chauffant a été réalisé à la cité des Rousses, située en zone de moyenne montagne. En effet, une chaudière à gaz y a été précédemment installée, avec une citerne enterrée. Toutefois, lors des périodes d'enneigement, le livreur de gaz ne pouvait accéder à celle-ci. Lors du premier hiver, les locataires ont dû lui faire un passage à la pelle. Par l'intermédiaire de son assistant à maîtrise d'ouvrage, le service territorial a donc demandé l'aménagement d'un couloir chauffant pour permettre l'accès à la citerne. Une dalle avec un système autorégulant pour le déneigement a ainsi été créée.

Service territorial de Guadeloupe

En 2020, le service territorial de Guadeloupe a été géré par le chef de PLI le temps qu'un agent soit affecté aux tâches du service. Monsieur Billy Brighton est arrivé au début du mois d'octobre 2020.

Dès le 1^{er} décembre 2020, une CTM a été organisée. Les taux d'occupation des cités du département démontrent l'importance de la Masse pour le logement des douaniers dans les collectivités d'outre-mer :

- Gisors : taux d'occupation de 100 %
- Les Abymes (Baimbridge) : taux d'occupation de 86 %
- Le Gosier (cité de Deshaies) : taux d'occupation de 93 %



Cité de Baimbridge

Service territorial de Guyane



Prévue budgétairement au compte d'affectation spéciale (CAS), la transformation de l'ancien bureau des douanes de Saint-Georges de l'Oyapock en logements a été lancée en juin 2020. Avec le soutien d'un AMO, les travaux seront effectués par le service territorial pour lancer également la rénovation de 4 autres logements attenants.

La réfection des toitures et des façades de deux bâtiments de la cité a également été menée à bien.

En 2020, des opérations importantes ont été menées à terme à Saint-Laurent du Maroni (rénovation du mur de séparation), implantation dans laquelle le besoin de loger des agents est crucial pour la vie des services douaniers comme pour la collectivité les fonctionnaires n'ayant qu'un accès très limité au logement social.

Service territorial d'Île-de-France

En 2020, l'activité du service territorial a notamment été marquée par le renouvellement de certaines conventions de réservations, par de nouvelles prises à bail et par une réduction de la dette locative.

- **Réduction des dettes locatives**

La politique de réduction des dettes mise en place par le comptable porte ses fruits. Les admissions en non-valeur, votées en conseil d'administration du 8 juillet 2020, ont considérablement diminué la part du service territorial dans la dette de l'établissement.

- **Un changement d'organisation dans la structuration hiérarchique du ST d'IDF**

Le service territorial d'Île-de-France assure la gestion de plus de huit cents logements dans le parc locatif et celle d'une centaine de logements domaniaux lesquels comportent environ 100 chambres meublées réparties sur cinq sites différents. Le dialogue social y est donc particulièrement important et contribue fortement à l'attractivité des services franciliens. C'est pourquoi une réorganisation du service territorial est intervenue le 1^{er} octobre 2020.

Si traditionnellement, les services territoriaux de la Masse sont rattachés au PLI des directions interrégionales ou aux SG des directions régionales, le service territorial d'Île-de-France a été rattaché à l'adjointe du directeur interrégional. Déjà en charge de la sphère sociale et de la prévention dans la circonscription, Madame Larmand Canitrot pilote désormais par délégation le service territorial et préside les commissions d'attribution de logement (fréquence indicative toutes les 5 à 6 semaines).

La programmation immobilière et les travaux restent toutefois de la compétence du PLI, dont les personnels sont mieux formés aux spécificités de la gestion des marchés et de la conduite de travaux. Le chef de PLI, M. Ottaviani, participe aux différentes instances du service territorial.

Cette réorganisation a été accueillie avec intérêt lors de sa présentation en CTSD aux représentants du personnel.

Service territorial de Lille

Trois points ont été soulignés par le service territorial comme faits marquants l'année 2020 : le déploiement de la fibre optique dans certaines cités, la gestion du logement des agents dans le contexte du Brexit et les travaux réalisés dans la cité de Mons-en-Barœul.

- **Déploiement de la fibre optique dans les cités de Cysoing, Rosendaël, Calais et Mons-en-Barœul**

Le Plan Très Haut Débit, adopté par le gouvernement en 2013, fixe les objectifs du déploiement de la fibre optique en France. Il prévoit la couverture de 100 % des foyers français en très haut débit d'ici 2022, dont 80 % en fibre. La finalité est une couverture à 100 % en fibre d'ici 2025.

Pour atteindre ce but, les collectivités territoriales, l'État, l'Europe et les opérateurs télécoms ont consenti à un investissement de 20 milliards d'euros sur 10 ans. La loi dispose à ce jour que l'équipement d'un immeuble en fibre optique est à la charge de l'opérateur, et non du locataire ou du propriétaire.

De ce fait, le service territorial de la Masse des douanes de Lille, en relation avec les opérateurs de fibre optique, a instruit les différents dossiers de raccordement dès 2020 pour que le coût à l'EPA Masse soit nul.

De février 2020 à septembre 2020, l'EPA Masse des douanes de Lille, représenté par le directeur interrégional a ainsi donné aux opérateurs les différentes autorisations de travaux nécessaires à la pose de câbles en Fibre Optique dans les cités de Calais, Rosendaël et Mons-en-Barœul. Pour la cité des douanes de Cysoing, située en périphérie de Lille, c'est le syndicat mixte Nord-Pas-de-Calais numérique qui était en charge de la construction et de l'exploitation du réseau (ce réseau étant ensuite loué aux opérateurs).

Ainsi, à ce jour, 119 logements du parc immobilier de l'EPA Masse ont la possibilité de se raccorder à la fibre optique avec l'opérateur de leur choix, après avoir obtenu l'autorisation du service territorial de la Masse.

Le service territorial de la Masse des douanes de Lille envisage de poursuivre en 2021 le déploiement de la fibre optique dans les cités d'Amiens et de Boulogne sur Mer.

- **La gestion des logements des agents dans les Hauts-de-France : le défi du Brexit**

En raison de nombreuses arrivées en mutation et affectations en sortie d'école dans les Hauts-de-France en 2020 liées principalement au **Brexit**, la commission territoriale de la Masse de Lille a dû organiser de nombreuses commissions d'attributions de logement au cours de l'année.

Ces commissions d'attributions se sont déroulées principalement par courriel mais également par visioconférence.

Quatre commissions d'attributions de logements ont ainsi été organisées le 28 février, le 16 juillet, le 5 novembre et le 18 décembre 2020 ainsi que 9 commissions exceptionnelles.

Ainsi, 60 dossiers de candidatures de logements ont été déposés pour instruction au service territorial de la Masse de Lille.

Les commissions d'attributions présidées par le directeur interrégional et auxquelles participent les instances syndicales et le responsable du service territorial ont proposé des logements à 48 candidats. 43 candidats ont accepté le logement et 5 candidats l'ont refusé pour des raisons diverses.

Constatant que de nombreux agents sollicitaient des logements de type « Chambrées » ou T2, les membres de la commission d'attribution de logements ont proposé de **créer des chambrées ou des logements type T2** dans les résidences à la place des logements type T5 inoccupés. Le service central a validé ce dispositif.

Le service territorial de Lille n'étant pas en mesure de proposer ce type de logement à chaque commission d'attribution orientait les candidats en amont vers les correspondants sociaux qui sont en relation avec des bailleurs privés.

En parallèle, 34 locataires ont quitté les résidences des Hauts-de-France en 2020.

La gestion du logement au sein de la commission territoriale illustre la réactivité et la mobilisation de l'ensemble de l'établissement au service de son administration de tutelle.

- **Cité douanière de Mons-en-Barœul : réception des travaux de réfection des colonnes montantes et numérotation des places de stationnement**

Après avoir réceptionné les travaux de rénovation du clos-couvert de la cité de Mons-en-Barœul le 1^{er} juillet 2019, une nouvelle réception concernant la mise en conformité des installations électriques dans les parties communes de cette résidence a été réalisée le 27 novembre 2020.

Ces travaux étaient inscrits à la programmation immobilière au titre de l'année 2017 pour un montant de 61 952 € HT.

Ces travaux initialement prévus au premier trimestre ont été reportés à la fin du troisième trimestre en raison de la pandémie COVID 19 et du premier confinement.

Ce chantier a été suivi par le service territorial de Lille et sa gestion technique a été menée par le mandataire de maîtrise d'ouvrage public, la SOREC.

Une réunion d'information des locataires a été organisée en septembre 2020 afin de leur présenter le projet et soumettre à leur approbation le planning prévisionnel, compte tenu des contraintes liées à la COVID 19. Les travaux ont été réalisés en trois mois et la réception des travaux a été faite le 27 novembre 2020.

En octobre 2020, le ST de Lille a également confié à la société RAMERY le soin d'effectuer une prestation de marquage des places de stationnement au sein de la cité.

Les locataires ont ainsi une place numérotée. Des places visiteurs et personnes à mobilité réduite (PMR) ont également été créées. Ces travaux ont été réalisés pour un montant de 3 077 € HT.



Service territorial de Lyon



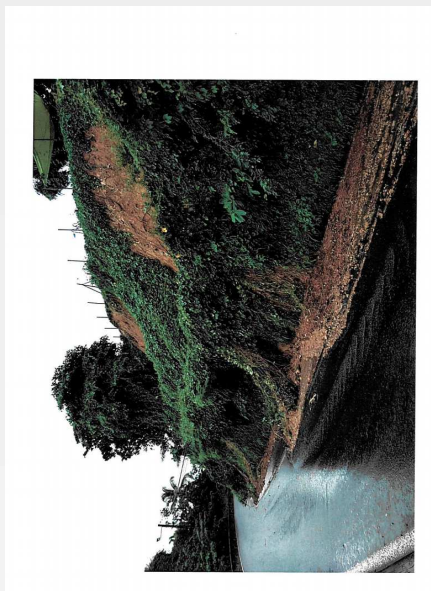
Depuis 2018, l'équipe en place au service territorial d'Auvergne-Rhône-Alpes est stable et assure pleinement les tâches qui lui sont dévolues.

Aucuns travaux n'ont toutefois pu être entrepris au cours des 12 derniers mois du fait de la défaillance de l'ancien mandataire.

Ayant pris ses fonctions en fin d'année 2020, le nouveau mandataire, la SEMCODA a accompli l'ensemble des visites des cités douanières et a d'ores et déjà établi un premier rapport d'expertise pour chaque site. Toutes les opérations budgétaires et de procédures des marchés publics pour la cité de Ferney-Voltaire ont été réalisées et permettront de lancer la réfection totale du réseau d'eau de la cité.

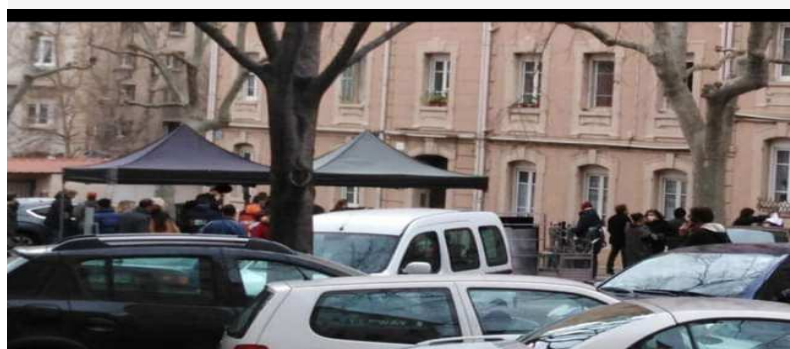
Service territorial de Martinique

Dans la nuit du 9 au 10 novembre 2020, à la faveur de la saison des pluies, de nombreuses précipitations ont entraîné un éboulement de terrain sur la route jouxtant la résidence de la masse, sur la commune de la Trinité. Comme ce glissement est au bout de la parcelle, des échanges sur la consolidation sont en cours entre le Service territorial et la collectivité de Martinique.



Service territorial de Méditerranée

Deux évènements particuliers ont marqué l'année écoulée pour le service territorial de Méditerranée : Dans la nuit du 29 au 30 juillet 2020, un incendie s'est déclaré dans l'hôtel des douanes de la Direction Interrégionale de PACA. L'événement a précipité le déménagement du service territorial de la Masse, initialement programmé en raison de travaux de réfection des locaux. Le service territorial s'est ainsi réinstallé à La Joliette. De nombreux travaux ayant lieu dans la cité, le déménagement des agents leur permet de suivre plus facilement et plus efficacement l'avancée des chantiers.



Le 22 janvier 2021 a par ailleurs eu lieu dans la caserne de La Joliette une partie du tournage de l'émission télévisée « Plus Belle La Vie ». Les gardiens ont accueilli l'équipe de tournage de France Télévision dès 6 heures du matin et ont réservé l'espace et les places de parking nécessaires au bon déroulement du tournage.

Le régisseur de France Télévision a adressé au service territorial de Méditerranée un courriel de remerciements pour l'accueil et la disponibilité des gardiens. Tous les locataires étaient à leur fenêtre pour assister à cet événement. Lorsqu'un tournage est ainsi organisé, un accord est demandé au service central puis une convention est signée entre France télévision et le ST avec fixation d'une rémunération (en l'espèce 500 euros, le tournage ne concernant que des extérieurs). C'est également l'occasion d'associer le comité social, qui s'est chargé d'assurer la restauration pour les acteurs et les techniciens le midi.

Service territorial de Metz

Pour le service territorial de Metz, l'année 2020 a été principalement marquée par :

- le renouvellement de l'ensemble du personnel du ST de Metz dans l'année 2020 ;
- la nomination d'un AMO de la société PROJECTIO pour la circonscription du Grand Est ;
- le recrutement d'un nouveau responsable de cité douanière à Leymen ;
- l'adoption au plan de relance du projet d'isolation extérieure de la cité douanière de Saint-Louis CILOF (projet étatique).

Service territorial de Montpellier

Dans le cadre de la programmation relative au contrôle interne, l'audit du service territorial de Montpellier a eu lieu les 26, 27 et 28 octobre 2020.



Le service central, accompagné du service territorial de Montpellier, s'est rendu sur les toits de la cité de la Grande-Motte, en cours de rénovation.

Service territorial de Nantes

Plusieurs actualités en cette année 2020 au sein du service territorial de Nantes :

- **Les travaux réalisés dans le cadre de la Programmation immobilière 2020**

Les travaux concernant le remplacement des descentes et collecteurs des eaux usées à la cité de Saint-Malo ont été réalisés en novembre 2020.

En ce qui concerne les travaux prévus à la Cité des douanes de Nantes (désenfumage de l'ensemble des cages d'escalier et compartimentage de la cage d'escalier du Bâtiment A, mise aux normes des colonnes électriques, recoupement coupe-feu des combles et du sous-sol, mise aux normes des gardes corps), le dossier PRO a été remis le 25 janvier 2021 par la Société Drodelot à la mandataire, Mme Moreau.

La consultation des entreprises pour la réalisation des travaux est en cours.

- **Les rénovations d'appartements**

A Saint-Malo, deux appartements dont les rénovations n'avaient pas pu être effectuées en 2019, ont été rénovés par les entreprises Atelier Décor et Émeraude peinture à la fin du premier confinement, en mai et juin 2020.

A Nantes, deux appartements, un T2 et un T4, ont également été entièrement rénovés ; ces travaux ont permis de sortir d'une situation très tendue en matière de logement à Nantes ; en effet, le service territorial avait dû refuser les années précédentes plusieurs demandes de logements, en raison du manque d'appartements disponibles.

- **Fin de la procédure d'expulsion à l'encontre d'un locataire**

Le service territorial avait dû mettre en place en 2019 une procédure d'expulsion à l'encontre d'un locataire, suite à des nuisances répétées au sein de la résidence des douanes de Nantes.

Cette procédure a finalement trouvé une issue début en juin 2020, grâce à l'aide apportée par l'association Confluence sociale, son curateur. Le locataire a finalement trouvé un logement dans le parc privé grâce à l'association, ce qui a mis fin à la procédure et évité au service territorial d'aller au bout de la procédure d'expulsion proprement dite.

- **Travaux de structure à la Cité des douanes de Nantes**

D'importants travaux de reprise de planchers et plafonds ont été entrepris en décembre 2020 à la Cité des douanes de Nantes. La cellule Marchés et travaux a alloué en juillet 2020 une enveloppe de 30 000 € au service territorial pour leur réalisation ; ces travaux concernaient 13 appartements et un local archives ; ils ont été réalisés en site habité pour la plupart des appartements, et ont permis une belle réhabilitation des logements concernés.

- **Activité du ST au regard de la situation sanitaire**

Les gestionnaires et les responsables de cité ont dû s'adapter depuis la première période de confinement au télétravail, et aux contraintes induites par la pandémie. Malgré les difficultés rencontrées, la continuité du service a été assurée.

Service territorial de Rouen

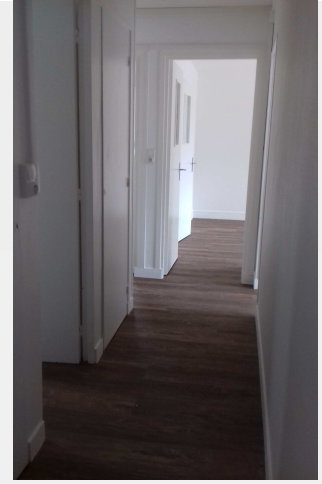
Comme éléments marquants l'année 2020, le service territorial mentionne la mise en œuvre des travaux de rénovation inscrit à la PI 2020, la réalisation de travaux initiée par le service territorial et le suivi des travaux menés par le mandataire.

- **Rénovation des appartements inscrite à la PI 2020**

La notification des travaux retenus dans le cadre de la programmation immobilière 2020 est intervenue le 15/01/20. Sur les huit logements proposés à la rénovation par la CTM, quatre ont été retenus :

Ces rénovations ont été menées cette année par le service territorial. Au préalable, la réalisation de rapports d'analyses ont indiqué l'absence de matériaux et de produits susceptibles de contenir de l'amiante.

Réfection des pièces humides, des sols et des murs dans les logements de la cité du Havre : avant travaux / après travaux...



Rénovation de l'appartement 101 à la cité de Honfleur



... Avant

Après...



- **Opérations de travaux menés à l'initiative du ST**



À la cité du Havre, rénovation de l'aire de jeux : mise en place de deux jeux ressorts et sols souples

- **Le rôle du ST dans les travaux menés par le mandataire**

À la cité de Ouistreham, le remplacement de la chaudière et le changement des robinets thermostatiques, prévus à la programmation immobilière et confiés au mandataire, ont nécessité une implication régulière du service territorial et du responsable de cité, qui ont conjointement participé à la bonne mise en œuvre des travaux (rattachement par le ST du PCE de Ouistreham au Marché initialement passé par le SC, point régulier sur les rendez-vous et les différentes interventions planifiées avec le responsable de cité, point de situation avec le mandataire et la société Courtin, prise de rendez-vous avec GRDF pour la pose du compteur d'alimentation de la chaudière...)



Focus sur le rôle des responsables de cité dans le suivi des opérations :

Comme pour de nombreux services territoriaux, le suivi des travaux engagés à la cité du Havre (par exemple la rénovation des balcons et remplacement de deux ascenseurs dans un contexte sanitaire difficile) permettent de constater l'investissement important des responsables de cité auprès des locataires et au service de la Masse (gestion des rendez-vous avec les entreprises, mise à disposition de certains locaux, accès électriques, accès aux locaux en travaux, accès à l'eau...).

VII. Les autres évènements de 2020

1. Une communication interne régulière malgré un contexte particulier

a) Diffusion de la lettre de l'EPA

La *Lettre de l'EPA Masse* se veut le support d'information privilégiée avec les agents et avec les résidents de la Masse.

D'un format recto-verso, ce bulletin périodique d'information vise à :

- renforcer les relations et échanges d'information entre l'établissement et ses locataires ;
- partager et coordonner la gestion courante entre toutes les composantes du réseau ;
- susciter une identité professionnelle commune entre les agents concernés, autour du cœur des missions de l'EPA.

Sa parution présente un format de 2 pages sur une maquette conçue par le bureau de la communication de la direction générale des douanes et droits indirects.

La *Lettre de l'EPA Masse* est composée d'un éditorial, de deux articles portant sur l'actualité des services territoriaux ou central et d'un entretien (« *Trois questions à ...* ») avec un gestionnaire, responsable de cité ou toute autre personne souhaitant faire découvrir des activités et responsabilités méconnues. Elle contribue ainsi à animer un réseau professionnel de l'habitat à la douane.

- Le numéro 47, publié en janvier 2020, revenait sur la programmation immobilière 2020, le partage des responsabilités entre l'établissement et les locataires en cas de dégâts des eaux et donnait la parole à Céline Geoffroy, rédactrice au sein de la cellule Gestion locative du service central.
- Le numéro 48, publié en septembre 2020) décrivait l'importance des missions incombant aux responsables de cité et le processus de certification des comptes engagé par l'établissement. Nurdan Genc, apprentie au service central faisait part de ses activités au sein de la cellule affaires générales.

Une large diffusion de la *Lettre de l'EPA Masse* est assurée par les services territoriaux, puisqu'elle est adressée en version papier aux locataires, responsables de cités et collègues intéressés. Le service central en assure également une diffusion aux organismes partenaires.

b) Le dépliant EPA Masse

Il s'agit d'une présentation de l'établissement sous forme d'un livret de 4 pages ciblant un public élargi de jeunes collègues douaniers, d'agents des ministères économiques et financiers ou de tout correspondant extérieur intéressé, en leur faisant découvrir en quelques lignes et images, les services proposés par l'EPA Masse.

Le bureau de la communication de la DGDDI a assuré la mise en page et l'impression des premiers exemplaires. Le service central a rédigé le contenu. Les écoles de la DNRFP et les services territoriaux se chargent de sa diffusion.

C) L'intranet Aladin

La page intranet sur Aladin est régulièrement actualisée, indépendamment du contexte sanitaire. L'arrivée de Mme Marin à la tête de l'établissement a donné lieu à la dernière mise à jour.

2. La diffusion de l'offre de la Masse à tous les agents des ministères économiques et financiers

Depuis le mois d'août 2019, une **page Alizé** est consacrée à la présentation de l'établissement.

À l'adresse suivante :

<https://actionsociale.finances.gouv.fr/sites/actionsociale/accueil/logement/epa-masse-des-douanes.html>, tous les agents publics, et en priorité les agents des administrations financières, ont accès à la typologie des logements et aux conditions d'accès.

Sont également disponibles :

- Le dépliant EPA Masse précité ;
- La liste des cités domaniales et des points de contacts ;
- La carte des implantations des cités.

Cet accès élargi à l'offre de l'établissement vient en complément des prestations de logements déjà proposées par le ministère par l'entremise de l'ALPAF.

Perspectives 2021 et enjeux à venir

Les objectifs stratégiques définis à moyen terme pour l'EPA seront au cœur des préoccupations du service central en 2021.

Ils recoupent intrinsèquement quatre axes, qui structureront l'action de l'établissement :

1 – Une meilleure adaptation de l'offre à la demande

Cette adaptation sous-tend trois types d'enjeux majeurs :

- des enjeux de stratégie : ils visent plus spécifiquement les choix faits en termes de politique locative, qui doivent répondre à une logique d'anticipation et de cohérence vis-à-vis de l'implantation des services notamment.
- des enjeux d'agilité et d'adaptation, qui nécessitent une réactivité de l'établissement face aux besoins exprimés par la structure douanière et par les agents. La politique de réservation de l'EPA s'inscrira pleinement dans cette logique.
- des enjeux juridiques qui influent sur les orientations de la politique et en déterminent la faisabilité. Les échanges initiés en 2020 avec la direction de l'immobilier de l'État seront, à ce titre, réengagés.

2 – Une maîtrise renforcée du budget (du bon emploi des ressources) :

- les enjeux d'efficience budgétaire qui se posent à l'établissement, conditionnent sa légitimité et son positionnement dans le dispositif de soutien des agents et des services, pour accompagner l'évolution de nos structures. La mise en place d'indicateurs dédiés (suivi de l'offre en termes de réservation, suivi des coûts d'occupation, suivi des taux de réalisation de la programmation immobilière...) est programmée pour 2021.
- la levée des réserves dans le cadre de la certification des comptes de l'établissement reste un axe prioritaire à court/moyen terme. Le plan d'actions consacré à la fiabilisation des immobilisations, soumis à l'appréciation du commissaire aux comptes, doit permettre d'atteindre progressivement cet objectif.

3 – La mise en place d’une trajectoire immobilière mieux structurée

- une stratégie pluriannuelle immobilière se construit progressivement et engagera dès 2021 au côté du service central, les services territoriaux et les mandataires de l’EPA, déjà sensibilisés à cet objectif.

4 – Un renforcement de la visibilité de l’établissement public

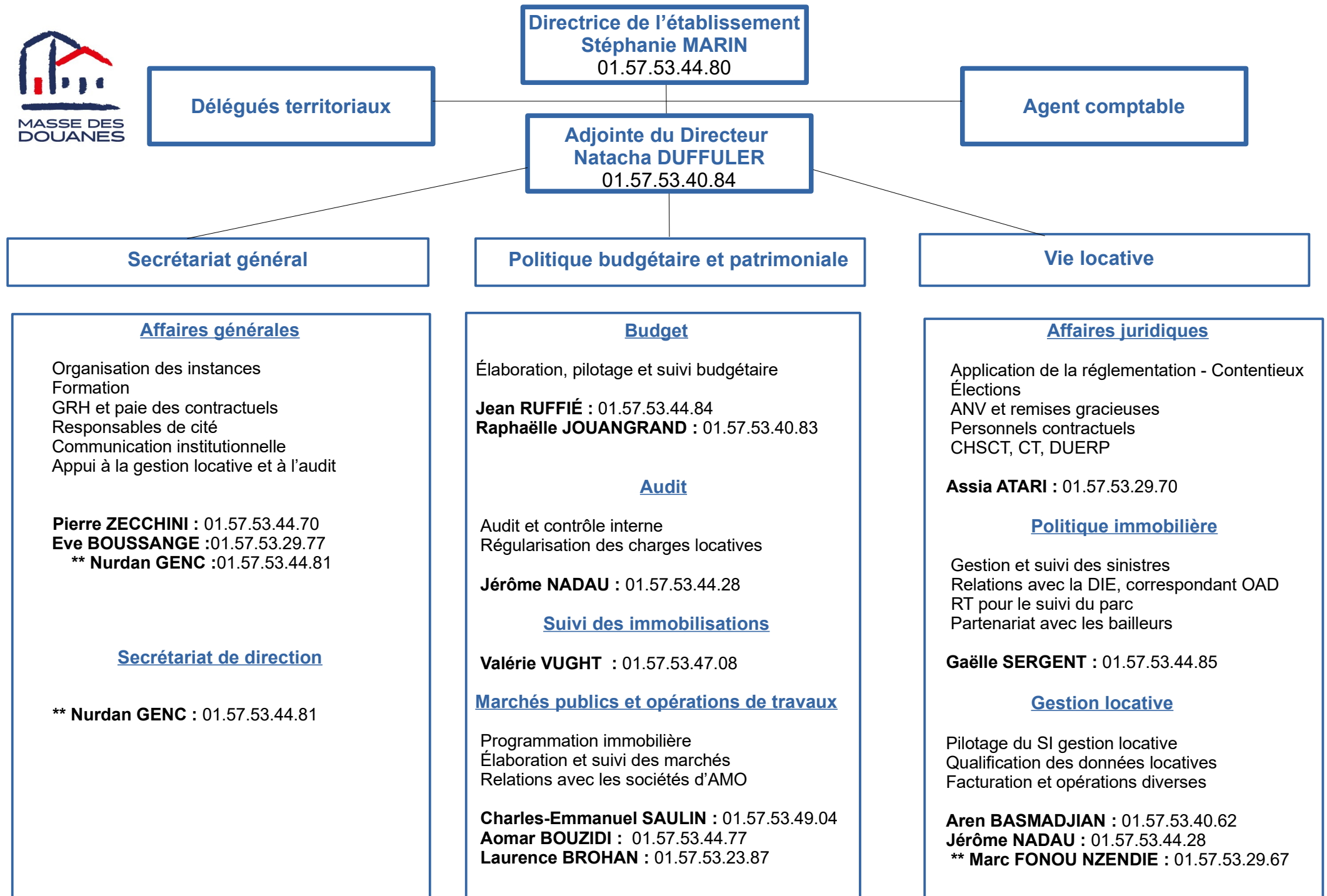
- L’EPA Masse reste parfois peu visible ou mal appréhendé par les personnels nouvellement affectés ou n’ayant jamais sollicité de logements dans le parc. La stratégie locative s’accompagne nécessairement d’un plan de communication cohérent et ambitieux, qui vise à accroître la visibilité de l’établissement pour par exemple optimiser l’occupation des résidences domaniales et locatives.

Pour mieux faire connaître l’EPA, le service central a constitué un livret de présentation général qui sera adressé à ses principaux interlocuteurs internes et externes. **Ce projet de livret est joint en annexe 4.**

- L’EPA Masse doit par ailleurs consolider son positionnement dans le dispositif social de la DGDDI pour renforcer son efficacité et confirmer sa légitimité au service de l’ensemble de la structure douanière.

Annexes

- Annexe 1 – Organigramme du service central
- Annexe 2 – Calendrier des CTM 2020
- Annexe 3 – Calendrier récapitulatif des dates marquantes 2020
- Annexe 4 – Livret de présentation de l’EPA Masse
- Annexe 5 – Rapport annuel de l’Agence comptable
- Annexe 5 bis – Organigramme



Calendrier des CTM du réseau

Service territorial de Bayonne	CTM du 29 juin 2020
	CTM du 12 octobre 2020
	Commissions d'attribution de logements (par courriel) des 8 janvier, 16 mars, 24 juillet, 29 octobre et 15 décembre 2020
Service territorial de Corse	CTM du 19 juin 2020
	CTM du 26 octobre 2020
	Commissions d'attribution de logements des 6 janvier, 25 février, 6 juillet, 6 octobre et 2 novembre 2020
	Groupes de travail des 24 juin et 23 octobre 2020 avec les responsables de cités
Service territorial de Dijon	CTM du 9 juillet 2020 (en visioconférence)
	CTM du 10 décembre 2020 (en visioconférence)
	Groupe de travail sur la remise au domaine de la cité de Delle du 8 octobre 2020
Service territorial de Guadeloupe	CTM du 1 ^{er} décembre 2020
	Commissions d'attribution de logements des 10 mars, 10 juillet, 24 juillet et 25 septembre 2020
Service territorial de Guyane	CTM du 20 mai 2020
	CTM du 23 juillet 2020
	CTM du 5 novembre
	Commission d'attribution de logements des 31 janvier, 6 mars, 26 juin, 23 juillet, 26 octobre 2020
Service territorial d'Île-de-France	CTM du 3 février 2020
	CTM du 30 juin 2020
	CTM du 1 ^{er} octobre 2020
	CTM du 10 décembre 2020
	Commissions d'attribution de logements toutes les 5 à 6 semaines
Service territorial de Lille	CTM du 3 juillet 2020
	CTM du 7 décembre 2020
	Commissions d'attribution de logement des 28 février, 16 juillet, 5 novembre et 18 décembre 2020
	Commissions exceptionnelles d'attribution de logements des 17 mars, 4 juin, 4 août, 25 août, 2 octobre, 13 octobre, 19 octobre, 3 décembre et 24 décembre 2020
	Groupe de travail sur la programmation immobilière 2021 du 4 juin 2020

Service territorial de Lyon	CTM du 3 mars 2020
	CTM du 3 août 2020
	CTM du 4 novembre 2020
	Commissions d'attribution de logements par mél des 17 mars, 16 juin, 7 juillet, 11 septembre, 16 novembre et 7 décembre 2020
Service territorial de Martinique	CTM du 20 octobre 2020
Service territorial de Méditerranée	CTM du 16 juillet 2020
Service territorial de Metz	CTM dématérialisée des 19-29 juin 2020 (audio et visioconférence)
Service territorial de Montpellier	CTM du 13 janvier 2020
Service territorial de Nantes	CTM du 12 mai 2020 (en audioconférence)
	CTM du 3 décembre 2020 0 (en audioconférence)
	Commissions d'attribution de logements par voie électronique à chaque demande de logement
Service territorial de Rouen	CTM du 30 juin 2020
	CTM du 10 novembre 2020
	Commissions d'attribution de logements des 13 février, 26 février, 15 mai, 1 ^{er} juillet, 17 juillet, 11 septembre, 13 août, 2 novembre, 5 novembre et 16 octobre.



CALENDRIER 2020

Janvier / Février		Mars		Avril / Mai		Juin / Juillet / Août	
8 janvier	Groupe de travail sur les loyers	2 mars	Participation au forum des métiers de l'IGPDE	30 avril	Arrêt du compte financier 2019 par la présidente de l'établissement	16 juin	Envoi de la note de campagne du contrôle interne et d'audit pour l'exercice 2020
24 janvier	Audit du ST de Metz	17 mars	Début du confinement Mise en télétravail des effectifs du service central		Certification de la sincérité et régularité des comptes de l'EPA par le cabinet Mazars	22 juin	Déplacement du service central à Marseille pour rencontrer le mandataire VAD avec le service territorial (projets de travaux PACA et Corse 2021)
31 janvier	Réception des travaux de la Joliette	23 mars	Audioconférence sur les modalités contractuelles et comptables de l'exécution de la programmation immobilière 2020	6 mai	Définition du cadre 2020 d'audit interne	1 ^{er} juillet	Affectation de Natacha Duffuler, adjointe au directeur de l'EPA Masse des douanes
25 février	Réunion de la commission d'audit et de vérification des comptes et de la commission préparatoire au conseil d'administration du 17 mars 2020		28 mars	Promulgation de l'ordonnance n° 2020-347 du 28 mars 2020 adaptant le droit applicable au fonctionnement des établissements publics et des instances collégiales administratives pendant l'état d'urgence sanitaire	25 mai	Instructions aux services sur la reprise progressive d'activité locative Lancement de la campagne de régularisation des charges 2019	8 juillet
		29 mai			Lancement de la programmation immobilière 2021	19 août	Désignation de Pierre Zecchini comme référent COVID de l'EPA Masse
Septembre		Octobre		Novembre		Décembre	
2 septembre	Audition de la direction de l'EPA pour une mission de la Cour des comptes portant sur l'action sociale des ministères économiques et financiers	14 octobre	CHSCT et comité technique de l'EPA Masse	3 novembre	Prise de fonction de la nouvelle directrice de l'EPA Masse des douanes, Stéphanie Marin	4 décembre	Réunion du conseil d'administration organisé en distanciel (audio et visioconférence)
		15 octobre	Commission préparatoire au conseil d'administration du 2 novembre 2020	4 novembre	Audit du service territorial de Rouen en visioconférence avec le commissaire aux comptes, chargé de la certification des comptes	9 décembre	Visite du chantier de la RIVP pour les appartements réservés quai de Valmy
14 septembre	Groupe de travail sur la politique locative et réunion relative à la programmation immobilière IDF	16 octobre	Diffusion aux services territoriaux du Plan d'égalité professionnelle femmes-hommes de l'EPA Masse	6 novembre	Lancement du marché de mandataire avec PROJECTIO (service territorial de Metz)	10 décembre	CTM IDF en présence de la directrice de l'EPA (points sur les conventions de réservation)
21 septembre	Groupe de travail sur la programmation immobilière	22 octobre	Lancement du marché de mandataire avec la SEMCODA (services territoriaux de Lyon et de Dijon)	20 novembre	Lancement du marché du mandataire avec la SEMCODA (service territorial de Dijon)	22 décembre	Signature des conventions de Valmy et de Villejuif Renouvellement des conventions de réservation de Tremblay I et de Rouen Canteleu
		26-28 octobre	Audit du service territorial de Montpellier			24 décembre	Signature de 4 conventions de réservation de Saint-Maur-des-Fossés



Conseil d'administration du 22 mars 2021 - Projet –
Annexe 4

Livret de présentation

EPA La Masse des douanes

« L'EPA La Masse des douanes a pour mission de **pourvoir au logement des agents des douanes** »

Les statuts de la Masse des Douanes

La Masse des douanes remonte historiquement à 1791. Elle est née d'une initiative collective des agents des brigades visant à constituer une caisse ou « masse », alimentée par une partie de leur solde, afin de subvenir à leur équipement, leur santé, et leur logement.

La Masse des douanes, dont la gestion sera par l'administration sous la forme d'une régie, assurera le casernement des agents des brigades, jusqu'en 1980.

Par [décret n°97-1181 du 24 décembre 1997](#), la Masse des douanes devient un établissement public administratif (EPA), doté de la personnalité morale et financière, placé sous la tutelle du ministre chargé des douanes.

Le [décret n°2015-462 du 23 avril 2015 portant statut de la Masse des douanes](#) a réformé certains des fondamentaux originels de l'établissement et adapté les conditions de logement aux évolutions de la propriété publique.

L'établissement assure la gestion et l'entretien des bâtiments de l'État qui lui sont remis en dotation ou mis à sa disposition (parc domanial).

Il peut également, par conventions passées avec des bailleurs privés, réserver des logements afin d'adapter son offre aux besoins identifiés (parc locatif).

En janvier 2021, La Masse des douanes gère un parc d'environ 3 000 logements, dont plus de 2 000 relèvent du parc domanial de l'établissement (immeubles d'habitation appartenant à l'État dont la gestion lui est confiée).

Le parc géré par l'établissement s'étend sur le territoire métropolitain et les DOM.



Cité des douanes La Trinité Martinique

Cité des douanes de l'Hay-Les-Roses



L'organisation de l'EPA



1. Le service central

Placé sous l'autorité de la directrice de l'établissement, le service central est structuré autour de cinq cellules.

Mme Stéphanie MARIN a été nommée directrice de l'établissement le 3 novembre 2020.

Mme Natacha DUFFULER est adjointe à la direction de l'établissement depuis le 1^{er} juillet 2020.

Les Affaires générales

La cellule « Affaires générales » assure notamment le secrétariat de l'établissement, l'organisation et la gestion des instances paritaires, le processus de recrutement et la paye des contractuels de l'EPA, le suivi des instructions relatives à la prévention des risques (DUERP, règles sanitaires, sécurité...) via l'assistant de prévention, ainsi que la définition et la mise en œuvre de la politique d'égalité au sein de l'établissement.



Les Marchés publics et la Politique immobilière

La cellule « Marchés publics et Politique immobilière » est en charge de la préparation et de la mise en œuvre de la Politique immobilière, en concertation avec les services territoriaux et les mandataires intervenant pour le compte de l'établissement. Elle assure la passation et le suivi des marchés publics pour la réalisation des travaux programmés annuellement. Près de 3 millions d'euros sont affectés chaque année à la programmation immobilière.

La cellule « Marchés publics et Politique immobilière » élabore aujourd'hui une trajectoire immobilière pluriannuelle pour anticiper l'entretien et la rénovation des bâtiments domaniaux remis en gestion à l'établissement, dans un objectif de valorisation de son patrimoine.

Les directeurs régionaux ou interrégionaux sont désignés représentants du pouvoir adjudicateur pour tous les marchés issus de consultation dont le montant total des lots est inférieur ou égal au seuil fixé par arrêté, soit 130 000 euros HT. Par conséquent, les marchés issus d'une consultation d'un montant supérieur à 130 000 euros HT sont signés par le directeur de l'EPA Masse des douanes.

Concernant les consultations dont le montant total des lots atteint ou dépasse 300 000 euros TTC, ces marchés sont soumis au visa ou avis préalable du contrôleur budgétaire et comptable ministériel (CBCM) du ministère de l'action et des comptes publics, qui conditionne la signature du marché par le pouvoir adjudicateur ainsi que sa notification. Le rapport de présentation est réalisé par le service central.

Le Budget

La cellule « Budget » assure la préparation, le suivi et les opérations qui entourent la gestion du budget de l'EPA, en lien étroit avec la cellule Marchés, la cellule « Gestion locative » et l'Agence comptable de l'établissement.

Le décret n° 2012-1246 du 7 novembre 2012, relatif à la gestion budgétaire et comptable publique (GBCP) regroupe et actualise un ensemble de textes, dont le décret n° 62-1587 du 29 décembre 1962, portant règlement général sur la comptabilité publique, et le décret n° 2005-54 du 27 janvier 2005 relatif au contrôle financier au sein des administrations de l'État. Il prend par ailleurs en compte les nouveaux modes de gestion et de contrôle des dépenses publiques. Le texte réaffirme les principes fondamentaux communs à l'ensemble des structures soumises aux règles de la GBCP. Il décrit également le cadre et les règles budgétaires et comptables, le rôle des ordonnateurs, des comptables et des contrôleurs budgétaires.

L'EPA est ainsi soumis à l'ensemble des règles budgétaires et comptables générales, au même titre que tous les établissements publics.

Dans ce cadre, il met en place tous les processus requis en termes de contrôle interne et répond de sa gestion auprès des autorités de contrôle (contrôleur budgétaire, cour des comptes...). Un processus complémentaire de certification des comptes a été engagé pour confirmer la volonté de l'établissement d'afficher une qualité budgétaire et comptable irréprochable.



Les Affaires juridiques

La cellule « Affaires juridiques » est chargée de l'expertise et du suivi de l'ensemble des questions juridiques qui surviennent dans l'exercice des missions de l'EPA (expertise et suivi des contentieux avec les bailleurs, les locataires ou les mandataires ; étude de la recevabilité des admissions en non-valeur en collaboration avec les services territoriaux et l'Agence comptable; expertise et suivi des demandes de remises gracieuses ; prise en charge de l'organisation et de la réalisation des opérations électorales ; rédaction des textes réglementaires...)

La Gestion locative et le Contrôle interne

La cellule « Gestion locative et Contrôle interne » assure tout d'abord le suivi du parc domanial et locatif de l'établissement. Elle prépare la rédaction des conventions de réservation avec les bailleurs, en assure le suivi et la mise en œuvre.

Elle établit, en lien avec les services territoriaux, une analyse de l'offre et des besoins de logements. Elle répond aux interrogations du réseau quant à la gestion du parc (politique d'attribution, relations avec les bailleurs...)

Elle assure la coordination et le contrôle des opérations de régularisation de charges locatives. Elle est également assistance à maîtrise d'ouvrage pour la construction, l'évolution et l'utilisation des applicatifs dédiés à la gestion locative (logiciel ULIS) et comptable (logiciel Y2). L'établissement contractualise à ce titre avec des prestataires extérieurs pour l'aider dans ces démarches.

2. Le réseau déconcentré

Composé de **14 services territoriaux** (ST) implantés en métropole et dans les départements d'outre-mer, le réseau de l'EPA Masse des douanes est placé sous la responsabilité de délégués territoriaux, directeurs interrégionaux ou régionaux des douanes, qui sont ordonnateurs secondaires et qui président les commissions territoriales de la Masse (CTM).



Les services territoriaux sont situés au siège des directions interrégionales, à l'exception des circonscriptions de Bayonne, Corse, Guadeloupe et Guyane.

La plupart des services territoriaux sont rattachés au pôle logistique et immobilier (PLI) de la direction interrégionale dans le cadre de la mise en œuvre et du suivi des opérations de travaux.

Le périmètre des circonscriptions territoriales de l'EPA ne coïncide toutefois pas toujours avec le découpage administratif de la DGDDI, l'objectif étant d'assurer, dans toute la mesure du possible, une gestion de proximité.

Le service territorial (ST) constitue l'échelon intermédiaire entre le service central, l'agence comptable et les locataires du parc de l'établissement. Le ST est chargé de la mise en œuvre des instructions du service central. En sa qualité d'ordonnateur secondaire, le ST vérifie le calcul des montants des loyers et des charges que l'agence comptable est chargée de recouvrer. Le service territorial réunit 2 fois par an les membres de la commission territoriale de la Masse (CTM), instance paritaire de dialogue et de concertation au cours de laquelle sont abordés notamment, les questions relatives à la gestion locative et plus particulièrement à l'attribution des logements, le suivi des régularisations de charges, la programmation immobilière, les expulsions, les remises gracieuses, les admissions en non-valeur ou tout autre thème d'actualité qui entre dans le périmètre d'action du service territorial... Le service territorial travaille en étroite collaboration avec le réseau des responsables de cité (réalisation des états de lieux, accueil des locataires, suivi des petits travaux dans les résidences...).

Enfin, le service territorial assure, sous la responsabilité du service central, l'organisation tous les 4 ans des élections des représentants des personnels membres de la CTM.

3. L'agence comptable

M. Pascal RIGAUD, également Trésorier générale pour la DGDDI, a été nommé Agent comptable de l'Établissement le 31 décembre 2014.

Poste comptable assignataire, dirigé dans le cadre d'une adjonction de service par le Trésorier général des douanes, l'Agence comptable de l'EPA Masse rend ses écritures directement au juge des comptes.



Exclusivement dédiée à la gestion comptable de l'établissement, l'Agence comptable :
procède à l'encaissement, spontané ou en suite de recouvrement forcé, de toutes les recettes de l'établissement (loyers et charges des immeubles en gestion EPA, subventions) ;
exécute l'intégralité de ses dépenses, dans le cadre du mode facturier, adopté le 01.01.2017 ;
tient sa comptabilité au quotidien, en établit une fois par an le compte financier et participe aux travaux de certification par le Commissaire aux comptes, mandaté à cet effet.
Il est rappelé que l'AC existe comme entité comptable unique de l'EPA depuis 2012, pour un réseau comptant à l'heure actuelle 15 ordonnateurs, dont 14 territoriaux.

L'Agence comptable bénéficie d'une vision exhaustive des dépenses et des recettes de l'établissement.

Elle est composée de 15 agents. Elle est organisée autour de deux pôles

- **Le pôle « compte financier et dépenses »**
- **Le pôle « recouvrement »**

L'agence comptable et le service central de l'EPA sont conjointement engagés dans le processus de certification des comptes de l'établissement et dans les procédures de contrôle interne.

L'agent comptable arrête notamment le compte financier de l'établissement.

La directrice de l'EPA et l'agent comptable sont également en concertation permanente dans le cadre de la gestion des impayés de l'établissement (décisions relatives aux procédures d'admission en non-valeur notamment).

La coordination entre le service central, les services territoriaux et l'agence comptable demeure impérative pour assurer le bon fonctionnement de l'établissement.

4. Le réseau de responsables de cité



L'instruction n° 13-001078 du 20 décembre 2013, prise sur la base de la délibération du Conseil d'administration du 20 novembre 2013 et modifié par la délibération du conseil d'administration du 22 mars 2021, définit les règles applicables aux agents des douanes nommés responsables de cités par le directeur de l'EPA, et précise leurs fonctions ainsi que les conditions des décharges horaires qui leur sont accordées.

Au 31 décembre 2020, l'EPA compte **84 responsables de cité** (titulaires et suppléants).

Maillon essentiel du fonctionnement de l'EPA, les responsables de cité prennent en charge diverses tâches locatives et contribuent au bon entretien du patrimoine immobilier de l'établissement.

En outre, l'EPA emploie 4 agents contractuels, dont 3 gardiens d'immeubles et 1 femme de ménage.



Cité des douanes de la Joliette

Cité des douanes du Havre



Les instances de concertation



1. Le conseil d'administration (CA)

Instance de gouvernance, le conseil d'administration, *présidé par la Directrice générale des douanes*, détermine la politique générale de l'établissement.

Composition

Le Conseil d'administration de l'EPA Masse des Douanes est composé de :

- **deux membres de droit** : la directrice générale des douanes et droits indirects, présidente, et le sous-directeur de la sous-direction des Finances et des Achats (programmation, du budget et des moyens) en charge de l'EPA Masse des Douanes, vice-président ou son représentant ;
- **quatre représentants de la DGDDI**, désignés parmi les responsables des services déconcentrés et des services de l'administration centrale de la DGDDI ;
- **deux personnalités qualifiées** ;
- **huit représentants du personnel de la DGDDI**, élus pour 4 ans renouvelables, au scrutin de liste.
- assistent également avec voix consultative :
 - × La directrice de l'établissement ou son représentant
 - × l'autorité chargée du contrôle financier (CBCM)
 - × l'agent comptable ou son représentant, assistent au conseil d'administration avec voix consultative.

Le mandat des élus au CA a été renouvelé lors des élections du 19 octobre 2017, pour une durée de 4 ans, à compter du 31 octobre 2017.

Les prochaines élections sont programmées en octobre 2022.

Rôle et fonctionnement du Conseil d'administration

Le Conseil d'administration (CA) de l'EPA Masse des douanes détermine la politique générale de l'établissement.

Il délibère notamment sur l'organisation générale de l'établissement, le budget de la Masse des douanes et ses modifications, le compte financier et l'affectation des résultats, la politique locative, ainsi que la programmation des travaux réalisés sur les bâtiments domaniaux.

La directrice de l'EPA Masse des douanes prépare et exécute les délibérations du Conseil d'administration.

Le Conseil d'administration se réunit au moins deux fois par an.

Chaque réunion du Conseil d'administration est précédée d'une commission préparatoire permettant de préparer, en collaboration avec les représentants du personnel, les travaux du conseil d'administration.

2. La Commission d'audit et de vérification des comptes (CAVC)

L'article 26 du décret n° 2015-462 du 23 avril 2015 portant statut de la Masse des douanes dispose que l'établissement comporte une Commission d'audit et de vérification des comptes (CAVC).

Celle-ci est chargée de veiller à la régularité des opérations de gestion et comptables et d'assurer l'audit interne des procédures des services ordonnateurs et comptables incluant le système de contrôle de gestion.



Sous la présidence du vice-président du Conseil d'administration, la CAVC se réunit avant le premier Conseil d'administration de l'année.

Elle donne notamment son avis sur la régularité des comptes de l'exercice budgétaire précédent.

Elle examine le rapport de gestion budgétaire rédigé par l'ordonnateur et l'annexe du compte financier établie par l'agent comptable.

3. Les Commissions territoriales de la Masse (CTM)

Composition



Les CTM, à l'exception de la CTM d'Île-de-France, sont composées comme suit :

- **deux membres de droit** : le délégué territorial qui la préside ou son représentant et l'adjoint au délégué territorial, qui assure les fonctions de vice-président, ou son représentant ;
- **trois représentants de l'administration** des douanes et droits indirects exerçant dans la circonscription, désignés par le directeur général des douanes et droits indirects ;
- **cinq représentants du personnel élus** au scrutin de liste pour un mandat de quatre ans renouvelable ;
- assistent également avec voix consultative :
 - ✗ les correspondants sociaux de la DGDDI pour les CTM correspondant à leur ressort;
 - ✗ toute personne appelée par le président de la CTM dont la qualité lui paraît utile aux délibérations de l'instance.

La CTM d'Île-de-France est, par dérogation, composée comme suit :

- **deux membres de droit** : le délégué territorial, directeur interrégional des douanes, qui la préside ou son représentant et l'adjoint au délégué territorial, qui assure les fonctions de vice-président, ou son représentant ;
- **six représentants de l'administration** des douanes et droits indirects exerçant dans la circonscription, désignés par le directeur général des douanes et droits indirects;
- **huit représentants du personnel élus** au scrutin de liste pour un mandat de quatre ans renouvelable;
- assistent également avec voix consultative :
 - ✗ le correspondant social de la DGDDI correspondant au ressort de la CTM;
 - ✗ toute personne appelée par le président de la CTM dont la qualité lui paraît utile aux délibérations de l'instance.

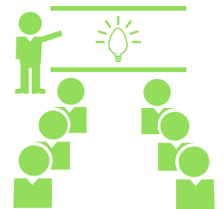
Rôle et fonctionnement des CTM

Les CTM sont saisies pour avis pour :

- l'attribution des logements dans la circonscription territoriale ;
- la résiliation des titres d'occupation, à l'initiative de l'établissement ;
- l'engagement d'une procédure d'expulsion (l'avis de la commission est transmis par son président à la directrice de l'EPA, qui décide de l'engagement de la procédure devant la juridiction compétente) ;
- la programmation régionale des travaux à présenter au conseil d'administration de l'établissement ;
- les propositions d'acquisitions, d'aliénations, de prises à bail et de réservations de logements dans le ressort de la circonscription territoriale ;
- les dossiers d'admission en non-valeur et de remises gracieuses.

Le délégué territorial peut également consulter la CTM pour avis sur :

- la gestion locative des logements relevant du parc domanial ainsi que les relations avec les bailleurs privés ;
- **les orientations de la politique immobilière de la circonscription dans un cadre pluriannuel**



4. Le Comité technique (CT-EPA)

Le décret n° 2011-184 du 15 février 2011 relatif aux comités techniques dans les administrations et les établissements publics de l'État a prévu, dans son article 7§1, la « création, par arrêté, d'un comité technique de proximité dénommé comité technique d'établissement public, placé auprès du directeur de l'établissement ». Ces dispositions sont applicables à l'EPA Masse des Douanes des douanes. (arrêté du 9 juin 2011)

Présidé par la directrice de l'EPA, le CT EPA Masse des douanes a un caractère consultatif sur les sujets mentionnés à l'article 34 du décret du 15 février 2011 qui concernent essentiellement l'organisation et le fonctionnement de l'établissement. La représentation du personnel est assurée par trois représentants élus du personnel (+ trois suppléants), parmi les agents exerçant leurs fonctions pour plus de 50 % pour le compte de l'EPA Masse des Douanes. Les représentants élus au CT exercent leur mandat pour quatre ans.

5. Le Comité hygiène et sécurité (CHSCT EPA Masse des Douanes)



Le [décret n° 82-453 du 28 mai 1982 relatif à l'hygiène et à la sécurité du travail ainsi qu'à la prévention médicale dans la fonction publique](#), modifié par le [décret n° 2011-774 du 28 juin 2011 relatif aux comités techniques](#) dans les administrations et les établissements publics de l'État, prévoit, dans son article 7§1, la « *création, par arrêté, d'un comité technique de proximité dénommé comité technique d'établissement public, placé auprès du directeur de l'établissement* ».

Ces dispositions sont applicables à l'EPA Masse des Douanes.

Un CHSCT Masse des douanes dédié a ainsi été créé par arrêté du 27 juillet 2012.

Présidé par la directrice de l'EPA, le CHSCT EPA Masse des douanes a un caractère consultatif sur les sujets mentionnés aux articles 47 à 51 du décret du 28 mai 1982 modifié, qui concernent essentiellement l'hygiène, les risques professionnels et les conditions de travail. Dans ces domaines, le CHSCT EPA apporte son concours au CT.

Le CHSCT EPA, mis en place en 2013, a en charge les risques spécifiques à l'activité de l'EPA Masse. Il a donc une compétence complémentaire par rapport aux CHSCT de la DGDDI dont dépendent également les agents mis à disposition de l'EPA.

La représentation du personnel est assurée par trois représentants désignés par les organisations syndicales, qui disposent également d'élus au comité technique.

Le CHSCT comprend également un assistant de prévention, un médecin de prévention et un inspecteur santé/sécurité au travail.

Le document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP) et le programme d'actions et de prévention (PAP) de l'EPA concernent les situations d'exposition liées aux missions spécifiques de l'EPA pour les agents du service central, ainsi que les contractuels dont la quotité de travail dans l'établissement est supérieure à 50 %.

Informations utiles

1. Diffusion de l'offre de logements

L'offre de la Masse des douanes est diffusée à tous les agents des ministères économiques et financiers.

Tous les agents publics, et en priorité les agents des administrations financières, ont vocation à occuper un logement du parc domanial de l'EPA Masse dans les cités où des disponibilités se font jour, dans les conditions du règlement d'attribution et d'occupation des logements (RAOL), dans la limite du tiers du nombre de logements.



La difficulté est de porter à leur connaissance les vacances durables de logements dans certaines cités.

Jusqu'à présent, cette tâche reposait sur la seule responsabilité des services territoriaux et des contacts qu'ils pouvaient prendre avec les délégués départementaux de l'action sociale.

Afin de les aider dans leur action, le service central a travaillé avec le bureau SRH3C de la sous-direction des politiques sociales et des conditions de travail du secrétariat général des ministères économiques et financiers afin de diffuser l'offre de la Masse via le portail Alizé.

Depuis le mois d'août 2019, une page Alizé est ainsi consacrée à la présentation de l'établissement.

À l'adresse suivante <https://actionsociale.finances.gouv.fr/sites/actionsociale/accueil/logement/epa-masse-des-douanes.html>, les intéressés ont accès à la typologie des logements et aux conditions d'accès. Sont également disponibles :

- le dépliant EPA Masse précité ;
- La liste des cités domaniales et des points de contacts ;
- La carte des implantations des cités.

Cet accès élargi à l'offre de l'établissement vient en complément des prestations de logements déjà proposées par le ministère par l'entremise de l'ALPAF.

2. La lettre de l'EPA

La *Lettre de l'EPA Masse* se veut le support d'information privilégiée avec les agents et avec les résidents de la Masse. D'un format recto-verso, ce bulletin périodique d'information vise à :

- renforcer les relations et échanges d'information entre l'établissement et ses locataires ;
- partager et coordonner la gestion courante entre toutes les composantes du réseau ;
- susciter une identité professionnelle commune entre les agents concernés, autour du cœur des missions de l'EPA.



Sa parution présente un format de 2 pages sur une maquette conçue par le bureau de la communication de la direction générale des douanes et droits indirects.

La *Lettre de l'EPA Masse* est composée d'un éditorial, de deux articles portant sur l'actualité des services territoriaux ou central et d'un entretien (« *Trois questions à ...* ») avec un gestionnaire, responsable de cité ou toute autre personne souhaitant faire découvrir des activités et responsabilités méconnues. Elle contribue ainsi à animer un réseau professionnel de l'habitat à la douane.

Une large diffusion de la *Lettre de l'EPA Masse* est assurée par les services territoriaux, puisqu'elle est adressée en version papier aux locataires, responsables de cités et collègues intéressés. Le service central en assure également une diffusion aux organismes partenaires.

3. Le dépliant de l'EPA Masse

Il s'agit d'une présentation de l'établissement sous forme d'un livret de 4 pages ciblant un public élargi de jeunes collègues douaniers, d'agents des ministères économiques et financiers ou de tout correspondant extérieur intéressé. L'objectif est de leur faire découvrir en quelques lignes et images, les services proposés par l'EPA Masse.

Le service central en rédiger le contenu. Le service de la communication en assure la mise en page et l'impression. Le service central a rédigé le contenu. La diffusion est prise en charge par les écoles de la DNRFP et les services territoriaux.

Textes de référence

- **Les textes de droit commun :**



- Les lois
 - [Loi n°89-462 du 6 juillet 1989](#) modifiée par [la loi n°2014-366](#) pour l'accès au logement et un urbanisme rénové dite loi ALUR) du 24 mars 2014 tendant à améliorer les rapports locatifs;
- Les décrets
 - [Décret n°2002-120 du 30 janvier 2002](#) (modifié le 1er janvier 2014) relatif aux caractéristiques du logement décent ;
 - [Décret n°87-712 du 26 août 1987](#) (modifié le 1er août 1999) pris en application de l'art.7 de [la loi n°86-1290](#) tendant à favoriser l'investissement locatif, l'accession à la propriété de logements sociaux et le développement de l'offre foncière et relatif aux réparations locatives;
 - [Décret n°87-713 du 26 août 1987](#) (modifié le 1er janvier 2014) pris en application de l'art.18 de [la loi n°86-1290](#) et fixant la liste des charges récupérables.

- **Les textes applicables à la Masse des douanes :**

- Les décrets
 - [Décret n°2015-462](#) du 23 avril 2015 portant statut de la Masse des douanes;
 - [Décret abrogé n°97-1181](#) du 24 décembre 1997 portant statut de la Masse des douanes ;
 - [Décret abrogé n° 2005-757](#) du 4 juillet 2005 relatif au contrôle financier au sein des établissements publics administratifs de l'État ;
 - [Décret n° 2012-1246](#) du 7 janvier 2012 relatif à la gestion budgétaire et comptable publique.
- Les arrêtés
 - [Arrêté du 13 juillet 2015](#) portant délégation de compétence pour les marchés de la Masse des douanes;
 - [Arrêté du 10 juillet 2015](#) relatif aux modalités de l'élection des représentants du personnel au conseil d'administration, modifié par [l'arrêté du 09/10/2015](#) ainsi que l'arrêté du 17/03/2016 relatif à la prorogation du mandat des représentants du personnel élu au CA et dans les CTM.
 - [Arrêté du 4 mars 2015](#) relatif aux modalités d'exercice du contrôle budgétaire de la Masse des douanes.

RAPPORT ANNUEL 2020 TGD-AC

PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE L'ACTIVITÉ DE L'AGENCE COMPTABLE (AC)

Depuis le 1er janvier 2017, **La Trésorerie Générale des Douanes** (TGD) assure le paiement de l'ensemble des dépenses de la DGDDI (hors masse salariale). Outre le SFACT Douane et le Pôle Comptable, un troisième pôle intègre l'**Agence comptable (AC) de l'EPA Masse des douanes**, dont le Trésorier Général des Douanes est à titre personnel l'Agent comptable.

On parle ainsi communément de **TGD-AC** pour désigner le poste comptable assignataire de la Douane et de l'établissement public administratif 'La Masse des Douanes'.

'La Masse des douanes' est le seul établissement public à relever de la DGDDI.

Il a pour mission de pourvoir au logement des douaniers (et, plus accessoirement de *tiers*, fonctionnaires ou non) dans des localités où les nécessités de service l'exigent et où les logements font défaut ou sont d'un prix particulièrement élevé.

Exclusivement dédiée à la gestion comptable de l'établissement, l'Agence comptable :

- procède à l'encaissement, spontané ou en suite de recouvrement forcé, de toutes les recettes de l'établissement (loyers et charges des immeubles en gestion EPA, subventions) ;
- exécute l'intégralité de ses dépenses, dans le cadre du mode facturier adopté le 01.01.2017 ;
- tient sa comptabilité au quotidien, en établit une fois par an le compte financier et participe aux travaux de certification par le Commissaire aux comptes mandaté à cet effet.

Il est rappelé que l'AC existe comme entité comptable unique de l'EPA depuis 2012, pour un réseau comptant à l'heure actuelle 15 ordonnateurs, dont 14 territoriaux.

PRINCIPAUX CHIFFRES DE L'ÉVOLUTION DE L'ACTIVITÉ EN 2020

1- Événements comptables en nombre (de pièces comptables)

	Flux RECETTES					Flux DÉPENSES			
	2018	2019	2020	Variation		2018	2019	2020	Variation
Titres de recettes	21.287	21.769	21.258	-2,35 %	DP	5.591	6.686	6.663	-0,34 %
Autres	668	1006	749	-25,54 %	Autres	476	613	615	0,33 %
Total	21.955	22.775	22.007	-3,37 %	Total	6.027	7.299	7.278	-0,29 %

Total des pièces comptables traitées	2018	2019	2020	Variation
	27.982	30.074	29.285	-2,62 %

Commentaires sur les évolutions enregistrées en 2020

- Le nombre de pièces comptables traitées en dépense au cours de l'année 2020 s'est globalement maintenu (23 demandes de paiement en moins), ce qui témoigne de l'impact très limité de la crise sanitaire sur l'action des ordonnateurs de la Masse.
- En recettes, la décrue très sensible (de l'ordre du quart) de la rubrique 'Autres' (et qui tire à la baisse le volume global de pièces comptables traitées) tient exclusivement à un repli massif des écritures de correction (annulations, réimputations, réductions de titre). En clair, ce moindre besoin de corrections en 2020, qui résulte d'une plus grande maturité de la gestion comptable des flux recettes, ne traduit aucune évolution soucieuse, bien au contraire, de l'activité du poste comptable.

2- Événements comptables en montants

• Produits et charges

Par **produits**, il y a lieu d'entendre le cumul des chiffres portés au compte de résultat de l'année pour : le produit des activités, les subventions, les autres produits et les produits spécifiques.

Par **charges**, il y a lieu d'entendre le cumul des chiffres portés au compte de résultat de l'année pour, cette fois : les consommations en provenance de tiers, les impôts et les taxes, les charges de personnel, les autres charges et les charges spécifiques.

PRODUITS				CHARGES			
2018	2019	2020	Variation	2018	2019	2020	Variation
13.002.795€	13.384.088€	13.603.522 €	+1,64 %	12.454.958€	12.535.376€	13.444.834 €	+7,26 %

→ En 2020, ont été observées :

- d'une part, une hausse assez sensible des charges, qui s'explique plus particulièrement par l'enregistrement en comptabilité de cinq conventions de réservation à la toute fin décembre 2020 (réservation de logements auprès de bailleurs) ;

et,

- d'autre part, une hausse plus mesurée des produits ;

→ dont il résulte une évolution vertueuse du résultat en 2020, dans une proportion cependant moindre à ce qu'elle avait été en 2019 et 2018.

• Encaissements et décaissements

ENCAISSEMENTS				DÉCAISSEMENTS			
2018	2019	2020	Variation	2018	2019	2020	Variation
12.309.340€	11.832.839€	11.621.622 €	-1,79 %	12.678.841€	11.756.163€	12.082.260 €	+2,77 %

La stabilité des encaissements, dans un contexte de léger repli du taux d'occupation des logements du parc domanial, résulte à la fois de la hausse des loyers et au recul, une fois de plus spectaculaire en 2020, des impayés.

S'agissant des décaissements, l'augmentation est à rapprocher de la hausse des charges.

FAITS MARQUANTS DE 2020

En premier lieu, l'année 2020 a été marquée par la crise sanitaire liée au COVID-19, aussi bien au plan des ordonnateurs qu'à celui de l'Agence comptable.

- **Côté comptable**

Durant la crise sanitaire, et en particulier dans le cadre du Plan de Continuité d'Action (PCA) des douanes franciliennes, qui a classé ses missions en priorité très forte, l'Agence Comptable s'est mobilisée (en présentiel et suivant un roulement progressivement élargi), pour assurer, sans interruption aucune, le règlement des factures aux fournisseurs de l'établissement, le remboursement des charges locatives 2018 dûes aux locataires, ainsi que la prise en charge et l'encaissement des recettes de l'établissement.

En revanche, les fonctions relatives au recouvrement amiable et forcé des redevances non acquittées à l'échéance par les locataires ont été suspendues durant le premier confinement, sans impact aucun sur la performance de l'Agence en ces matières.

Cf. à cet égard, l'article consacré aux équipes TGD-AC face à la crise sanitaire, pages 24 et 25 du Douane infos-Juillet 2020, qui figure en pages 5 et 6.

□ **Sur le volet des Dépenses**, malgré la crise sanitaire, l'année 2020 a été marquée par une stabilité très bienvenue (au vu du contexte de crise sanitaire) du fonctionnement de la chaîne de dépense Masse. Sans considération de la crise, le contrôle comptable des opérations a été approfondi, notamment par l'élaboration de fiches d'autocontrôle pour les factures relatives aux marchés de travaux et celles d'un montant TTC supérieur à 10.000 €.

□ **En matière d'encaissement et de recouvrement**, l'Agence comptable a de nouveau récolté en 2020 les fruits d'une politique de recouvrement réfléchie et mûrie sur plusieurs années. Trois faits marquants sont à retenir sur ce volet :

- Les impayés, en baisse progressive depuis plusieurs années, ont de nouveau connu en 2020 un effondrement spectaculaire, passant en 12 mois de 369k€ à **213k€** (*soit -41,5%*), le nombre des débiteurs étant passé pour la toute première fois sous la barre des 75 (*67 très exactement au 31 décembre 2020*). Cette performance, aussi remarquable statistiquement qu'elle est logique, tient à la précocité de plus en plus accentuée de l'action en recouvrement, amiable ou forcé le cas échéant.
- L'évolution réussie du positionnement du comptable, suite à l'application début 2019 des dispositions du nouveau RAOL, l'Agence jouant un rôle prépondérant en matière de prévention du risque social locatif, via son dispositif de signalements ('addiction à la saisie', signes potentiels de détresse sociale).
- Enfin, l'Agence comptable a franchi en 2020 un nouveau palier de performance en termes de pilotage de l'action des équipes Recouvrement par la mise à disposition de données fiables, croisées et aisément requêtables.

□ **Pour ce qui est de la tenue des comptes**, 2020 aura permis, d'une part, de recueillir les fruits des efforts engagés en 2019 lors de la mise en œuvre de l'ensemble des recommandations à finalité comptable formulées par le Commissaire aux comptes en suite de son second audit et, d'autre part, à maintenir une dynamique de progression méthodologique, à rapprocher de **l'obtention inédite d'une certification du compte financier avec réserves**.

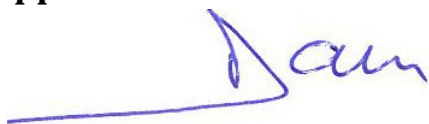
À la date d'établissement du présent rapport d'activité 2020, des perspectives très favorables étaient ouvertes sur ce point, à confirmer lors du Conseil d'administration du 22 mars 2021.

PERSPECTIVES 2021

Le 16 février 2021, le vice-président de l'établissement, par ailleurs évaluateur fonctionnel de TGD-AC, a validé comme suite les objectifs 2021 de l'Agence comptable.

Libellé de l'objectif et des résultats à atteindre	Indicateurs de suivi		Calendrier	
→ Objectif 7 - Faire progressivement coïncider les méthodes de travail et l'organisation de l'Agence comptable avec les enjeux d'une certification sans réserves du compte financier de l'EPA Masse.				
7-1- Conduire une réflexion en vue de mettre en oeuvre une 'Agence 2021-2022'	Phase de réflexion associant l'ensemble du personnel (organisation d'ateliers)		1 ^{er} bimestre 21	
	Information-validation de l'organe délibérant, puis mutualisation avec les ST		31/12/21	
7-3- Donner un nouvel élan à la dynamique de formalisation d'un contrôle interne comptable approprié	Extension du périmètre et des modalités de l'action de contrôle interne mise en œuvre par l'Agence		2021	
	Accentuation de la formalisation de cette action (auto-contrôles, tableaux de bord)			
→ Objectif 8 - Réduire les impayés Masse à un niveau exclusivement frictionnel, dans la perspective de la création d'ici 2022 d'un service recouvrement commun aux RAR Douane et aux impayés.				
8-1- Déterminer et atteindre en 2021 le niveau 'plancher' en termes de volume d'impayés et de nombre de débiteurs, s'agissant des locataires présents dans le logement à la date du 1 ^{er} janvier 2021 (soit de l'ordre de 1700-1750).	Fixation des cibles au 31.12.2021	Impayés	20-30.000€	16/02/21
		Débiteurs	25 à 45 débiteurs	
	Cartographier les impayés à traiter prioritairement, identifier, accomplir et évaluer les diligences comptables		2021	
8-2- Établir et présenter en CA des propositions d'optimisation de la fonction recouvrement et, après leur adoption, contribuer à leur déclinaison, en association la plus étroite avec l'ordonnateur principal de l'établissement.	Conduite du projet en mode 'Tableau de suivi des actions'		2021	
	Établissement d'un rapport de propositions assorti d'annexes, pour un examen lors du 1 ^{er} CA 2021		19/02/21	
	Adoption des mesures en Conseil d'Administration		22/03/21	
	Mise en œuvre, en association avec le SC		31/12/21	

Rapport d'activité finalisé le 2 mars 2021



Pascal RIGAUD

LES ÉQUIPES DE LA TRÉSORERIE GÉNÉRALE DES DOUANES FACE À LA CRISE SANITAIRE

Constituant l'unique poste comptable principal de la DGDDI et communément regroupés sous l'acronyme TGD-AC, le SFACT Douane, l'Agence comptable de la Masse et le Pôle Comptable de la Trésorerie Générale des Douanes se sont très impliqués durant la crise sanitaire. En raison de leur rôle de soutien à l'économie et de la continuité dans la perception de l'impôt, les équipes de la TGD-AC sont restées mobilisées depuis le 16 mars, en adaptant, elles aussi, leurs méthodes de travail.

La TGD-AC centralise dans les comptes de l'Etat près de 30% des recettes douanières perçues annuellement, recouvre 100% des recettes de la Masse des Douanes et paie l'ensemble des entreprises qui fournissent la douane et la Masse.

Cette continuité obligatoire pour ce qui touche au cœur des missions régaliennes (pour cette raison, notamment, le télétravail conventionnel n'existe pas au sein de TGD-AC) est perceptible au niveau de l'activité de TGD-AC, qui est en effet restée soutenue tout au long de la crise sanitaire et notamment entre le 18 mars et le 17 avril.

COUP D'OEIL SUR L'ACTIVITÉ DE LA TGD

L'exemple de la période du 18 mars au 17 avril



Dépenses douanières

35,1 M€



L'activité du SFACT douane s'est maintenue. La dépense est même supérieure à 2019 sur la même période.



Dépenses Masse

0,7 M€



L'activité dédiée aux locataires n'a pas varié. La dépense Masse a pour sa part baissé de 25 %.



Perception des recettes

1,5 Md€



En repli d'un tiers. L'évolution est à rapprocher de l'impact de la crise sanitaire sur l'économie.

Interview

En cette période de crise sanitaire, continuité est également synonyme d'adaptation et d'évolution de l'organisation. Deux agentes en poste à TGD-AC partagent leur ressenti.

En quoi la crise sanitaire a-t-elle modifié la façon de travailler des agents du SFACT Douane ?

Claire-Lise Hulin, manager de proximité au SFACT Douane, secteur 1 : J'ai ressenti un changement les deux premières semaines qui ont suivi le confinement, car le SFACT Douane a été amené à s'adapter très vite de manière à maintenir en présentiel un flux de travail régulier, en relation avec ses interlocuteurs (pôles logistiques et informatiques, entreprises, centre de services partagés).

Dans le cadre du roulement mis en place, et dans mon secteur en particulier, nous avons fait en sorte de traiter au jour le jour les factures en instance et de régler au fur et à mesure toutes les questions se posant. Nous avons veillé en permanence à ce



Claire-Lise Hulin

que le travail ne s'accumule pas, pour trouver le meilleur équilibre entre un règlement rapide aux entreprises et nos conditions de travail, car les paiements n'ont pas baissé pour l'instant et nous sommes depuis 40 jours moins nombreux que d'habitude.

La qualité du travail des équipes comptables du SFACT n'a en aucun cas été altérée par cette nouvelle organisation, nos contrôles étant appliqués de la même manière. Nous avons cependant mis en place les modes opératoires prévus par les pouvoirs publics pour obtenir au mieux les informations et documents nécessaires à notre contrôle.

Venir travailler dans cet environnement de travail adapté à la situation actuelle est appréciable et je me sens pleinement concernée par le soutien à l'économie française. Ce fut un réel challenge au quotidien pour que les entreprises soient payées aussi rapidement que d'habitude.

Qu'est-ce qui a changé dans l'organisation de l'Agence comptable depuis le début de la crise sanitaire ?

Francia Decostier, contrôlease du règlement au SFACT Masse :

La très forte diminution de l'effectif disponible a eu pour



Francia Decostier

conséquence une réorganisation de nos méthodes de travail. Comme il n'est pas possible d'exercer nos fonctions comptables en télétravail, le comptable a mis en place un roulement et aussi une équipe de réserve pour la relève de collègues éventuellement souffrants et pour des renforts ponctuels.

À l'Agence comptable, nous avons décidé avec nos managers de concentrer notre action en présentiel à raison de deux jours par semaine, principalement pour le paiement des fournisseurs (je pense aux petites entreprises qui interviennent pour l'entretien ou des travaux dans les cités) et pour l'encaissement des recettes de l'établissement. En moyenne, nous sommes quatre ou cinq ces jours-là, chacun dans un bureau différent, et nous n'avons donc pas de difficultés pour respecter les règles de distanciation.

Ce qui a aussi changé, sans doute en raison du confinement et des difficultés d'acheminement du courrier, c'est que le dépôt des factures sur le Portail Chorus Pro a augmenté. Je suis beaucoup sollicitée par les fournisseurs et je m'efforce de les guider dans cette procédure. D'un certain côté, les entreprises se rendent peut-être mieux compte de ce que la dématérialisation leur apporte.