

SYNDICAT CFTC - DOUANES

Bâtiment Condorcet – Teledoc 322 - 6, rue Louise Weiss
75703 PARIS Cedex 13
☎ : 01 57 53 29 21
E-mail : cftc.douanes@douane.finances.gouv.fr



Les brèves de la CFTC-Douanes - Juillet 2016

Dieu ! Mais que Marianne était jolie

« *Nous vous accueillons avec courtoisie et nous vous donnons le nom de votre interlocuteur* ».

Vous vous en souvenez ? C'était l'engagement n° 6 de la Charte Marianne, déployée dans les services publics en 2005 à grands renforts de prospectus et panneaux en tous genres, avec en figure de proue une jolie blondinette dont on ne savait trop si elle représentait la Charte, la République ou les deux.

C'était une époque où l'on estimait, probablement à juste titre, que l'accueil dans les services publics laissait à désirer et méritait bien un petit coup de neuf, un effort de la part des agents pour se rendre plus civils et accessibles envers les usagers auxquels ils avaient affaire au quotidien.

Le détail de l'engagement n° 6 préconisait l'écoute et la courtoisie, l'accueil des usagers par un mot de bienvenue et la prise de congé par une formule de politesse. Il était indiqué de plus que « *tout agent en contact avec le public est identifié par son prénom et/ou son service et/ou son nom (badge, cavalier, carte de visite, identification des bureaux, etc.)* ». Que de bonnes intentions ! Un vrai pavage d'enfer.

Onze ans ont passé depuis, et comme dans la chanson, la Charte Marianne a pris quelques rides au coin des yeux et ne reconnaît plus tous ses enfants. La demande de respect a changé de camp.



Aujourd'hui, il est permis, et certains trouvent de très bon goût, qu'une fresque murale dépeigne des agents de la force publique tabassant ladite Marianne, au nom de la liberté d'expression qui semble devenir le prétexte à tous les débordements « artistiques » (???) ou verbaux.

Aujourd'hui les, badges, chevalets et autres insignes nominatifs ont été remisés au placard, hormis dans les services centraux où c'est très inutile car bien sûr on n'y reçoit pas grand monde. Aujourd'hui, pour une frange croissante de la population, les agents publics, encore plus ceux que leur uniforme rend identifiables, sont devenus des cibles, des objets de rancœur, parfois de détestation, avec dans les cas extrêmes des actes meurtriers tragiques à l'encontre de ces agents, comme l'a montré l'actualité récente.

Aujourd'hui, en Douane, il existe des services où les agents en première ligne se sentent délaissés, peu nombreux, exposés à l'accueil d'un public « sensible », sans formation adaptée et sans procédure claire à suivre en cas d'incident. Ces agents se sentent sous le coup d'une menace diffuse sans que leur hiérarchie, elle-même dépourvue de consignes précises, intervienne d'une façon quelconque.

La Charte Marianne est devenue antinomique avec la réalité des faits du monde actuel, et paradoxalement on cherche maintenant à se cacher d'un public auquel on devrait être fier de se montrer. C'est le monde à l'envers. On en est tristement réduit à demander l'anonymisation des procédures – la CFTC la demande aussi – pour que nos collègues se sentent, un tout petit peu, protégés.

Les agents de l'Etat se sentent abandonnés et livrés à eux-mêmes. **Attention, car ceci est la porte entrouverte à bien des excès, bien des dangers.** Comme dans la fable de la Fontaine où les grenouilles réclament un roi, gare à ce qu'ils ne choisissent comme monarque une grue qui les croquera tout crus, en lieu et place de leur soliveau actuel.

CFTC-Douanes : sur un autre ton.