

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 - Octobre 2016

Lauriers et piécettes

Les chiffres de l'observatoire interne ministériel sont sans appel : **c'est en Douane que les agents ont la plus forte sensation d'être mal reconnus dans leur travail.** Largement.

D'une certaine façon, c'est plutôt une bonne nouvelle : cela veut peut-être dire que les douaniers sont les plus impliqués, les plus intéressés à leur travail. Car si l'on va au travail sans entrain, pour y accomplir sans enthousiasme des tâches purement alimentaires, en principe, on ne se soucie guère de la manière dont ce travail sera ou non reconnu.

A l'inverse, aller au travail avec motivation, y consacrer son énergie, plus de temps que prévu, aller au-delà de son propre rôle, obtenir des bons résultats, avoir la sensation qu'on a participé au succès des missions dévolues au service, qu'on a apporté son concours à la justice et à l'équité, qu'on s'est rendu utile d'un point de vue professionnel et/ou citoyen, ce n'est pas donné à tout le monde. **C'est valorisant, à condition toutefois que ces mérites soient observables, compris, reconnus, éventuellement récompensés.**

La reconnaissance du travail accompli, tout le monde en a besoin : ce n'est pas une question de grade, ni de niveau hiérarchique. Cette reconnaissance peut s'exprimer de plusieurs manières. Votre supérieur peut vous faire part de sa satisfaction : ce serait déjà une bonne chose. Vos collègues peuvent vous faire sentir qu'ils sont heureux de travailler avec vous parce que vous êtes efficace. Cela arrive, ou pas. Vos partenaires extérieurs peuvent vous savoir gré de votre compétence. Cela peut être le cas avec des opérateurs, c'est déjà beaucoup plus rare avec des contrevenants.

La récompense peut être honorifique, ou plus concrète. En Douane, nous disposons de plusieurs mécanismes. La médaille des Douanes, l'avancement au mérite, les répartitions contentieuses, les primes diverses et variées. **Quand le mécanisme est collectif, il n'offense pas l'équité, mais son intérêt se dilue.** Ainsi, la prime de performance collective : la prochaine, de 100 euros, doit être versée à tous les douaniers avec la paye d'octobre. On la prend avec plaisir, mais on ne se sent pas plus gratifié que cela.



Quand les mécanismes sont individuels, le danger rôde. Une récompense, si elle est mal calibrée, si elle n'atteint pas son but, si elle manque de discernement, si elle est insuffisante, si elle ne touche pas les bonnes personnes, va générer avant tout de la frustration et de la rancœur, nourrir un sentiment d'injustice. Faire des déçus parmi les gens les plus impliqués, voilà un écueil de taille. Avec le risque de démotivation qui l'accompagne. Qui ne l'a pas vécu ou ressenti un jour ?

Le système de bonifications d'ancienneté consécutives à l'évaluation annuelle, que nous connaissions depuis des décennies, était loin de ne faire que des heureux. Chaque année le nombre de recours se multipliait, preuve d'une aigreur croissante face au mode de distribution des mois souvent arbitraire. Ce système va s'éteindre avec l'application du PPCR : les échelons seront désormais d'une durée fixe pour tout le monde. **La CFTC salue la fin d'un système infantilisant, inadapté à la réalité du vécu professionnel des agents.**

Et cependant, des voix s'élèvent déjà pour regretter cette pomme de discorde, où technique et humain étaient en décalage total. Qu'il est compliqué d'être juste, qu'il est difficile de faire plaisir à tout le monde ! Bon, il nous restera toujours les appréciations phraséologiques pour tenter des recours contre les hurluberlus qui n'auront pas su ou pas voulu reconnaître la valeur de notre travail.

CFTC-Douanes : sur un autre ton.