

SYNDICAT CFTC – DOUANES

Bâtiment Condorcet - Teledoc 322 - 6, rue Louise Weiss
75703 PARIS Cedex 13
☎ : 01 57 53 29 21

Courriel: cftc.douanes@douane.finances.gouv.fr



Les brèves de la CFTC-Douanes - Décembre 2019

Du parcours de carrière au parcours du combattant

Les « lignes de gestion » (d'indigestion ?) peinent à se mettre en place au niveau ministériel, même si la DGDDI avance à marches forcées sur ce dossier, histoire de bien tester sur les douaniers, devenus rats de laboratoire, les effets fastes et néfastes des transformations à venir en fait de mobilité au sein de Bercy.

Comme il est question de mettre en place des « outils numériques » dédiés à ce chantier majeur, la CFTC propose à notre ministère, compte tenu des enjeux, de se doter d'un « chatbot » (logiciel de conversation virtuelle, donnant l'illusion qu'un programme informatique pense et raisonne de manière sensée).

Compte tenu des nombreuses questions que les agents vont être amenés à poser, et afin de soulager les services RH locaux qui vont être submergés de demandes, cet outil pourrait s'avérer très utile. La plupart des « chatbots » déjà utilisés, allez savoir pourquoi, portent des prénoms féminins ; appelons le nôtre Mylena. Voici à quoi pourrait ressembler une conversation entre un agent des Douanes qui se connecterait à Mylena depuis son ordinateur de bureau.

- **Mylena** : Bonjour, je suis Mylena, en quoi puis-je vous être utile ?

- **L'agent** : Bonjour, j'aurais quelques questions sur les mutations.

- **Mylena** : Je considère que la mobilité fonctionnelle et géographique est un élément essentiel de la RH, tant pour votre développement que pour assurer la meilleure mobilisation des compétences pour les missions du service public.

- **L'agent** : J'ai entendu dire que mon service pourrait être restructuré et fermer prochainement. Vous avez des infos ?

- **Mylena** : J'ai pour vocation d'anticiper les métiers qui pourraient être en tension, qui pourraient être confrontés à une pénurie de compétences, et de prévenir les possibles carences en la matière.

- **L'agent** : Donc je vais devoir partir et faire autre chose ?

- **Mylena** : Je peux déterminer vos compétences attendues à un horizon maximal de cinq ans, décliner les actions de formation pour vous permettre de les acquérir, et prévoir

le quantum indicatif de recrutements qui seront nécessaires pour atteindre la cible.

- **L'agent** : C'est que je m'étais spécialisé sur une mission bien spécifique...

- **Mylena** : Je vous propose un entretien permettant de déterminer les raisons de votre absence de mobilité. Je développe une RH qualitative pour vous permettre d'envisager toutes les mobilités avec davantage d'atouts dans le cadre de votre projet professionnel.

- **L'agent** : Ben, c'est surtout que j'ai un crédit sur vingt ans pour ma maison, alors je n'avais pas spécialement prévu de partir !

- **Mylena** : Je m'attache à préparer les transformations et à vous accompagner dans l'évolution des organisations et des métiers.

- **L'agent** : Est-ce que je pourrais être reclassé en DGFIP au sein de mon département pour ne pas m'éloigner trop de mon domicile ?

- **Mylena** : L'essaiage régulier d'agents au sein des différentes directions permet non seulement un enrichissement des agents concernés mais favorise également la diversité professionnelle au sein des MEF.

- **L'agent** : Si je demande un poste à profil, comment être assuré que ma demande sera examinée équitablement ?

- **Mylena** : La transparence de la procédure est assurée à titre individuel par l'outil numérique mentionné au point b) ci-dessus. Un espace numérique est mis en place à cet effet.

- **L'agent** : En fin de compte, vous pouvez me dire clairement, oui ou non, si j'ai une chance d'être muté bientôt, où et pour combien de temps ?

- **Mylena** : Cette application a rencontré un problème et doit fermer. Veuillez tenter de vous reconnecter ultérieurement. (Ecran noir)



CFTC-Douanes : sur un autre ton.