

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 - Juin 2021

Ici la Voix

Ils en ont de la chance, les collègues des DI d'ARA et de PACA-Corse. Ils vont être au cœur d'une expérimentation sortie de la cervelle féconde de quelque technocrate désœuvré mais branché. Expérimentation au titre qu'on dirait surgi d'une comédie de Molière : Vox Usagers.

De quoi s'agit-il exactement ? D'un dispositif permettant aux usagers de déposer sur une plateforme en ligne le compte-rendu de son expérience avec l'administration. « Cette expérience peut être positive, neutre ou négative », précise la note. Jusqu'ici rien de bien extraordinaire : ça ressemble assez à la vraie vie, aussi passionnante qu'on la connaît.

Mais brusquement, attention, ça vire à la télé réalité. L'expérience banale se métamorphose en une « histoire », là où probablement il n'y avait pas lieu d'en faire. Une « story », si vous préférez. **C'est trendy, c'est carrément frais, ça a du swag.** Et tenez-vous bien, car c'est là que ça devient drôle. On intronise un « Super-Répondant » pour chaque DR, chargé de superviser l'ensemble des « stories » et qui sera l'interlocuteur privilégié (quel privilège !) du Bureau de la Communication. Vous en rêviez, la DG l'a fait ! On en reste sans Vox.

Ici une question se pose : qu'est-ce qu'il va en faire, Super-Dupont, avec sa cape et son béret, de toutes ces « stories » qui au fond n'intéressent pas grand monde ? Les agréments d'emojis, les liker et les partager ? Eh bien non figurez-vous. Il s'agira pour l'administration (donc pour les agents, qui n'ont que cela à faire, c'est connu) d'exercer leur « droit de réponse sur les réseaux sociaux ». Donc de se colleter avec les usagers en colère pour un oui ou pour un non (les autres restant muets, par définition).

Et tout ça finira brassé dans un grand galimatias lessiviel avec les autres administrations, y a pas de raison, au prétexte de la « qualité de service », qui ne mange pas de pain. Et in fine, ça servira à quoi ? À rien. On est juste dans la critique, l'anecdotique et l'éphémère. En 2021 donc. C'est ce qui s'appelle être en phase avec son époque.

Et pendant ce temps, sur le terrain, les collègues se démènent pour de vrai, les oppositions à fonction se démultiplient, sans être vraiment réprimées, les trafics de tous ordres explosent sans être vraiment contrôlés. **Les fraudeurs ne font pas dans la com, ils font dans l'efficace.** En Douane, aujourd'hui, la LCF est devenue moins importante que la publicité qui en est faite. En Douane, pour nous consoler des services utiles qui ferment, on nous propose des webinaires, briefings, web cafés, impromptus, petits déjeuners, FAQ, plaquettes d'infos et autres fariboles.

N'oublions jamais que dans le mot « communiquer » il y a « commu ».

C'est tout... pour le moment.



MANAGER DÉCOUVRANT DU SENS DANS UN PROJET (SCÈNE INSPIRÉE DE FAITS RÉELS)

CFTC-Douanes : sur un autre ton.