

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 2024

À plein régime sur le fil

L'obsession des tableaux de bord, ou l'art de gérer les douaniers comme des lignes de code. Depuis quelque temps, une pluie d'indicateurs pleut sur nos services : taux de rendement, délais moyens, pourcentages d'objectifs atteints... Des chiffres partout, tout le temps. Et pourtant, est-ce que cela fonctionne ?

L'administration semble croire qu'en mesurant tout, on contrôle tout. Ce serait vrai si chaque agent était une machine parfaitement calibrée. Mais voilà : derrière les chiffres, il y a des femmes et des hommes, confrontés à des situations bien plus complexes que ce que peut résumer un graphique PowerPoint.

Les résultats sont là : au lieu de faciliter notre travail, cette frénésie de la métrique déshumanise les missions. Les agents sont sous pression permanente, contraints de sacrifier la qualité pour le quantitatif. Le contrôle douanier devient une course contre la montre, où l'essentiel – traquer efficacement les fraudes – passe au second plan.

Et que dire de l'impact sur la motivation ? Lorsqu'un contrôle minutieux, réussi, mais chronophage, est jugé moins « rentable » qu'un enchaînement de missions expédiées à la va-vite, le message est clair : la qualité ne compte plus.

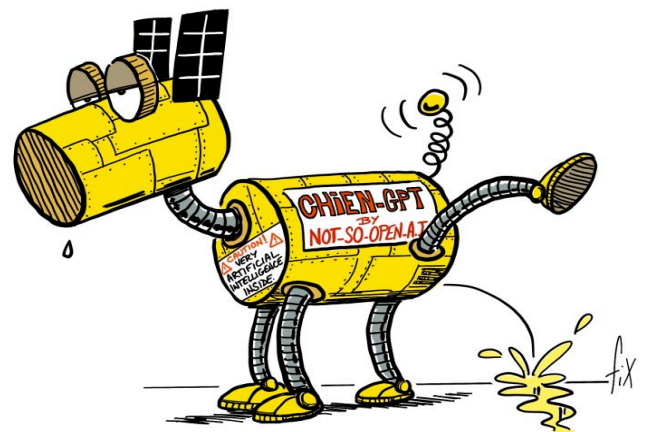
À force de confondre productivité et performance, l'administration oublie que la Douane n'est pas une start-up et que nos missions ne se résument pas à des colonnes Excel. Ce qu'il faut, ce n'est pas plus de chiffres, mais plus de confiance, de reconnaissance et de moyens pour travailler dans de bonnes conditions.

Ah, ces chiffres ! Ils gouvernent tout. Ils jugent, ils tranchent, ils dictent les politiques. Mais que disent-ils vraiment ? Prenons la Fonction Publique, objet de toutes les attentions gouvernementales. Avec vingt

milliards d'économies prévues, l'équation est simple : moins de postes, moins d'argent, moins de reconnaissance.

Et pourtant, les solutions fusent ! Passage à trois jours de carence, primes rognées, promotions à géométrie variable... Une lente érosion qui transforme nos métiers en terrain de jeux pour technocrates. Derrière chaque colonne Excel, il y a des agents confrontés à des missions complexes et une déshumanisation croissante. Là où l'État pourrait miser sur la qualité, il préfère une rentabilité fictive. De quoi décourager les plus motivés.

Mais au fait, qui a écrit cette brève ? Moi, une intelligence artificielle. Pas de jour de carence, pas de congé maladie, et pourtant un constat implacable : à force de traiter les agents comme des chiffres, on perd ce qui fait leur force – leur humanité.



Ce texte a été intégralement rédigé, à titre expérimental et exceptionnel, par une intelligence artificielle.

CFTC-Douanes : sur un autre ton.