



Le blues des SAU : La lumière et l'ombre

Nous sommes en novembre 2025, l'avant-dernier mois d'une année riche de changements dans les bureaux de douanes. Afin d'être en conformité avec les réglementations communautaires, certaines de nos applications douanières ont évolué ou ont été réécrites.

Depuis quelques années notre administration a fait le choix de communiquer sur l'action de ses services. On ne peut que s'en féliciter. Des vocations peuvent naître, donner envie de rejoindre la maison Douane.

Cette communication via des canaux divers (presse écrite, réseaux sociaux, LinkedIn...) met en lumière certains services en vantant leurs exploits ou leurs qualités, et leurs prouesses lors de la livraison de ces nouvelles applications.

À la lecture des publications sur les réseaux sociaux, toutes les livraisons se sont bien passées, on se congratule et on remercie l'ensemble des intervenants pour la mise en service de ces applications. Tous les services ? Hélas non, certains restent dans l'ombre.

Nous savons tous les difficultés et les charges de travail que ces nouveaux applicatifs ont engendrées dans les bureaux de douane. Il en est de même pour d'autres services, mais personne n'y pense.

Aujourd'hui, mettons un peu de lumière sur ces services peu connus et souvent dans l'ombre : les **Services Assistance aux Utilisateurs** au sein de nos centres informatiques et au sein du CSRH.

Ces services, composés d'agents en chair et en os, sont contactés le plus souvent via des demandes d'assistance déposées dans OLGA, par téléphone ou très rarement par mail. Ils ne sont pas nombreux, ces agents des SAU : une quinzaine à la DNSCE, autant au CSRH, et guère plus au CID. Une petite particularité au CID : une structure d'une dizaine d'agents (SAU 2) renforce ces collègues pour les cas les plus extrêmes.

.../...





C'est donc un petit nombre d'agents, loin des feux de la rampe, mais malgré tout pleins de bonne volonté, ayant des qualifications informatiques diverses, et qui sont là pour écouter et aider. Ce ne sont pas des « chatbots » ou de l'Intelligence Artificielle, ce sont de vrais agents. Cela semble évident de l'écrire, mais en sommes-nous tous conscients ?

Ces collègues comprennent les difficultés des douaniers, opérateurs et essayent toujours d'apporter une réponse au vu des éléments dont ils ont connaissance. D'aucuns diront qu'ils sont trop lents, pas assez précis. Des mécontents râlent, manquent de politesse, voire même arrivent à les traiter de "nuls". À force, cette attitude peut blesser, démoraliser ces agents, mais ils ne le montrent pas et ne s'expriment pas en public sur ce sujet.

Il serait bon que la lumière touche un peu ces collègues, au fond de leurs couloirs sombres et austères. Tel Sisyphe, ils traitent sans fin des demandes d'assistance, ou comme les Danaïdes ils tentent de remplir un tonneau sans fond. Nous pouvons contribuer collectivement à les éclairer par un "Bonjour... Merci" ou toute autre marque de sympathie lors du dépôt d'une demande d'assistance.

Ce constat pourrait être partagé par nos collègues TSI à la lecture des demandes d'assistance, à la différence qu'on leur accorde le meilleur accueil possible dans les services, alors que nos collègues des SAU, eux, ne se déplacent pas et restent invisibles.

Ne pourrait-on pas trouver des solutions pour faire baisser la charge mentale, liée à leur fonction, des agents des SAU, dont certains sont juste sortis d'école ? Ou peut-être, une reconnaissance financière de notre Administration, comme elle a su le faire pour d'autres spécialités au sein de la douane ? Certes, les SAU sont des résidences dites « déshéritées » générant des bonifications de points pour les TAM, mais ces points s'avèrent souvent inutiles dans le cas des postes sur enquêtes.

Alors... ne laissons pas nos collègues des SAU dans l'ombre de la méconnaissance.

