

La douane capitalise sur les bonnes idées de ses agents pour se moderniser | À la une | Acteurs Publics

ActeursPublics

Tout est parti d'une idée de la direction régionale de Picardie. Début 2022, son directeur régional, Michaël Lachaux, monte un projet destiné à ressouder les équipes après une période de crise sanitaire compliquée, et à valoriser les bonnes initiatives des 3 départements qui constituaient l'ancienne région. *“Le constat était que l'innovation se faisait de manière assez descendante, à travers de grands projets ambitieux, sans prêter réellement attention aux bonnes idées du terrain, rejoue le directeur, très inspiré par les démarches d'innovation participative conduites par la gendarmerie nationale depuis des années déjà. Nous avons donc rassemblé toutes les initiatives intéressantes et qui ont prospéré en Picardie pour valoriser l'engagement collectif et individuel, et faciliter la remontée en centrale des projets qui mériteraient d'être répliqués ailleurs.”*

Un an après, ce “concours” régional est devenu national, avec l'organisation, le 7 décembre, du premier “prix Jules Verne” de la douane. Un clin d'œil à l'écrivain à l'imagination débordante, qui s'est envolé d'Amiens pour son premier et dernier tour en ballon, il y a tout juste cent cinquante ans.

L'enjeu n'est pas d'accompagner le développement de projets innovants, en mode *start-up* d'État, mais de récompenser les projets déjà matures, et même déjà déployés. En revanche, toutes les idées sont bonnes à prendre, qu'il s'agisse d'applications numériques, de nouveaux équipements ou de nouvelles méthodes et organisations du travail. Chaque innovation doit néanmoins apporter une amélioration notable, être facilement déployable et répliquable à moindre frais. *“On ne cherche pas à soutenir des innovations d'envergure, mais plutôt la frugalité, avec des projets facilement mutualisables”*, insiste le directeur régional.

70 candidatures

L'appel à projets, adressé aux 16 000 douaniers de France, dépasse toutes les attentes. Alors que la douane s'attendait à une trentaine de projets tout au plus, plus de 70 dossiers sont déposés, avant d'être évalués et triés par un comité. Ce qui offre, par la même occasion, à la direction centrale une bonne photographie des besoins exprimés et des irritants rencontrés sur le terrain. À ce titre, 54 % des projets déposés concernent des équipements et du matériel, 31 %, des outils informatiques et 14 %, l'organisation du travail et la formation.

Une quinzaine de projets ont finalement été retenus pour être présentés, toujours à Amiens, au

“Quai de l’innovation”. Et 3 seulement ont été récompensés. La douane reste très évasive dans leur description, pour ne pas dévoiler tout son futur arsenal de lutte contre les trafics illicites et pour rester prudente avant un déploiement. *“Un service a imaginé un système de capteurs pour voir sans être vu, et renforcer notre capacité à identifier des flux routiers suspects”*, donne pour exemple Michaël Lachaux.

La direction interrégionale des douanes de Nouvelle-Aquitaine a, elle, développé une application collaborative pour gérer enfin de façon dématérialisée et centralisée toutes les questions logistiques et les achats et mettre fin aux scans et impressions de documents et aux ressaisies intempestives de données. De son côté, un douanier moniteur de tir a inventé, presque tout seul et en partie sur son temps libre, un outil spécialement conçu pour l’entretien des armes. Un brevet va être déposé pour cette invention, qui a passé toute une batterie de tests et de validations du service national des armes.

Mutualisation

La douane anticipe déjà l’organisation d’une deuxième édition du “Prix Jules Verne”, qu’elle ancrera pendant le prochain Mois de l’innovation publique, en novembre 2024, mais toujours dans une direction régionale. D’ici là, tout l’enjeu est de veiller à faire essaimer, au-delà des territoires qui les ont vu naître, les projets qui ont retenu l’attention lors de la première édition. *“L’innovation est le propre de la douane, mais elle restait cantonnée à une zone géographique, sans pouvoir vraiment dépasser le niveau régional”*, explique Michaël Lachaux. La direction générale n’a donc plus qu’à se baisser pour ramasser les bonnes idées, et à mettre en place les conditions de leur diffusion.

Aucun financement n’est prévu à ce stade, mais des fiches détaillées de chaque projet sont en cours de rédaction pour simplifier au maximum la réappropriation par les différentes directions régionales. Là encore, le directeur régional des douanes entend bien prendre exemple sur ses collègues gendarmes. Il a d’ailleurs signé un partenariat avec le groupement de gendarmerie de l’Oise pour bénéficier de ses imprimantes 3D et de son “fablab”. Après les gendarmes, c’est donc au tour des douaniers de devenir des *makers*.