

Concours des douanes Tout pour l'oral

Agent de constatation principal des douanes
Contrôleur des douanes
Inspecteur des douanes

Branches contrôle des opérations commerciales,
administration générale et surveillance

Marc DALENS

Ouvrage dirigé par Laurence BRUNEL

Le groupe Studyrama, partenaire de votre avenir.

En tant qu'acteur référent du monde de l'orientation et de l'aide à la réussite aux examens et aux concours, notre vocation est de vous accompagner et de vous conseiller tout au long de votre parcours étudiant et professionnel.

Convaincus que la formation est la clé de votre employabilité, nous avons créé un écosystème pertinent pour vous aider dans les décisions déterminantes pour votre avenir.

- Chaque année, nos 160 salons permettent à plus de 500 000 jeunes de trouver la formation et l'établissement qui les mèneront vers la réussite.
- 4,5 millions de lycéens, étudiants et professionnels trouvent chaque mois, sur nos sites web et applis, les réponses à leurs questions grâce à des contenus d'experts sur l'orientation, la formation, les révisions, l'évolution de carrière, l'efficacité professionnelle...
- Nos ouvrages, rédigés par les meilleurs spécialistes, facilitent le choix d'orientation de nos lecteurs et apportent un soutien efficace dans la préparation des concours et des examens.
- Le service d'accompagnement sur-mesure de notre réseau de conseillers d'orientation tonavenir.net guide des milliers de jeunes afin qu'ils trouvent la voie du succès.

Notre démarche est fondée sur trois objectifs majeurs : fournir une information de qualité et actualisée, créer les rencontres décisives pour votre évolution et vous offrir les meilleurs conseils d'experts et services personnalisés.

Et comme c'est ensemble que nous avançons, nous sommes à votre écoute permanente pour optimiser nos produits et nos offres, afin d'être le partenaire de votre avenir à chaque étape de votre vie !

Pour découvrir l'univers de Studyrama :

Le site référent de l'orientation : studyrama.com

L'agenda de nos 160 salons :

studyrama.com/salons

Nos conseillers d'orientation dans toute la France :
tonavenir.net

Nos maisons d'édition : librairie.studyrama.com

Pour nous contacter : info@studyrama.com



Sommaire

AVANT-PROPOS.....	11
-------------------	----

PARTIE I

L'environnement professionnel et le métier de douanier	13
---	----

1 Les missions et l'organisation des douanes.....	17
1. Petit rappel historique	17
2. Les missions des douanes.....	17
3. La protection et la sécurité	18
4. Le soutien à l'activité économique	20
5. La mission fiscale des douanes	21
6. Les principaux enjeux de demain pour les douanes.....	22
7. L'organisation des douanes	23
8. Les autres services des ministères économiques et financiers	25

Sommaire	
2 Les métiers des douanes	27
1. Les personnels des douanes	27
2. Les missions des douaniers.....	28
3. Le compétences juridiques des douaniers.....	29
4. L'armement des douaniers	30
5. Les moyens matériels des douane	32
6. Le métier d'agent de constatation principal des douanes	33
7. Le métier de contrôleur des douanes	37
8. Le métier d'inspecteur des douanes	40
3 Les grades des douanes.....	43
4 La douane face au terrorisme	44
1. Le renforcement des moyens d'action de la douane	44
2. La mise en place d'une organisation répondant à la menace terroriste	47
5 La déontologie et les obligations des fonctionnaires.....	50
1. Les points clés de la loi relative à la déontologie et aux droits et obligations des fonctionnaires (loi du 29 juin 2016)	50
2. Les droits et obligations des douaniers	52
3. Quelques rappels de grands principes déontologiques.....	53
4. Les relations du douanier avec le public	54
5. Les relations du douanier avec ses collègues	54

6. L'exercice de l'autorité hiérarchique.....	56
7. Les relations du douanier avec sa hiérarchie.....	57
8. Le régime disciplinaire de la douane.....	58

PARTIE II

La préparation à l'épreuve orale avec le jury 61

1 Présentation de l'épreuve orale avec le jury.....	63
1. Présentation des épreuves d'oral avec le jury lors des concours des douanes.....	63
2. Déroulement de l'épreuve orale avec le jury	65
3. Vocation de l'épreuve orale avec le jury	65
4. Évaluation psychologique des candidats ayant opté pour la branche de la surveillance	66
2 Comprendre les attentes du jury	67
1. Extraits de rapports de jury des concours des douanes.....	67
2. Synthèse des rapports de jury des concours des douanes	82
3. La composition du jury	83
4. L'État d'esprit du jury	84
5. Les attentes du jury	84
3 Se comporter face au jury.....	88
1. Savoir écouter le jury	89
2. L'écoute et le stress	90

Sommaire	
3. Bien écouter le jury	90
4. Ne pas interrompre le jury	91
5. Laisser le jury terminer ses questions ou ses phrases	91
6. Ne pas hésiter à reformuler une question.....	91
7. Conserver une position d'« écoute active ».....	92
8. Prendre le temps de réfléchir avant de répondre	93
9. S'exercer à bien écouter	94
4 Apprendre à mieux communiquer	96
1. Les éléments de la communication	96
2. Communication verbale et communication non verbale.....	97
3. Les critères psychologiques de la communication.....	101
4. La clarté de l'expression orale	103
5. L'élocution	104
6. Le débit	105
7. Le volume	106
8. Le ton	107
9. La respiration et les moments de silence	109
10. Le choix des mots	110
11. Les tics verbaux.....	111
12. Les facteurs d'une bonne expression orale	112
13. Grille d'analyse d'un exposé oral	113

5	Gérer son stress	114
1.	Qu'est-ce que le stress ?	114
2.	Apprendre à gérer son stress	115
3.	Penser de manière positive	116
4.	Apprendre à se détendre	118
5.	Diminuer le stress la veille de l'oral	119
6.	Que faire en cas de stress le jour de l'oral ?	121
6	Se présenter physiquement devant le jury	122
1.	L'apparence	122
2.	La prestance	125
3.	Mémento d'un oral réussi	129

PARTIE III

L'évaluation des motivations..... 131

1	Exposer son parcours et ses motivations au jury.....	133
1.	Première étape : rédiger son CV	134
2.	Deuxième étape : dégager ses points forts.....	134
3.	Troisième étape : présenter ses motivations au jury (tous concours)	140
4.	Troisième étape : présenter ses motivations au jury (cas particulier du concours interne de contrôleur ou d'inspecteur des douanes)	142

Sommaire	
5. Quatrième étape : préparer l'architecture de sa présentation devant le jury	144
6. La manière de se présenter au jury le jour du concours	145
2 Répondre aux questions du jury	147
1. Comment répondre aux questions du jury	148
2. Les questions portant sur le parcours du candidat	149
3. Les questions liées à la personnalité du candidat et à ses expériences personnelles	151
4. Les questions portant sur les motivations du candidat	151
5. Les questions portant sur la connaissance du métier et de l'environnement professionnel	152
6. Les questions portant sur l'actualité	156
7. Les questions portant sur les loisirs et les centres d'intérêt du candidat	158
8. Les questions de culture générale	159
9. Les questions embarrassantes	160
10. L'éventuelle question finale	162
3 Questions d'entraînement	164
1. Mise en place des entraînements	164
2. Liste de questions	165

PARTIE IV

L'aptitude professionnelle..... 181

- 1 Aborder les mises en situation professionnelle 183
 - 1. La nature des questions de mise en situation professionnelle 183
 - 2. La typologie des mises en situation professionnelle..... 184
 - 3. Se préparer aux questions de mise en situation professionnelle.. 185
- 2 Mises en situation professionnelle 188

ANNEXES..... 195

- 1 Mémento de préparation à l'oral 195
- 2 Conseils pour le jour de l'oral avec le jury 196
- 3 Les manuels de préparation aux concours des douanes 198



Avant-propos

Pour tous les concours des douanes, l'épreuve d'oral avec le jury est particulièrement redoutée. Alimentée par de nombreux préjugés, cette crainte se mesure souvent à l'aune de l'impréparation de nombreux candidats. En comprenant la logique de cette épreuve, en connaissant les attentes du jury et en vous préparant de manière sérieuse, vous ferez disparaître vos doutes et appréhensions, et vous mettrez un maximum de chances de votre côté.

L'objet de ce manuel est ainsi de vous préparer de manière efficace à l'épreuve orale des concours des douanes, qu'il s'agisse du concours externe ou du concours interne, et quel que soit le concours (agent des douanes, contrôleur des douanes et inspecteur des douanes). Dans les concours des douanes, il est indéniable qu'un grand nombre d'échecs reposent sur l'absence de préparation réelle à l'épreuve d'entretien avec le jury. La plupart des candidats ayant échoué estimaient que ces épreuves ne se préparent pas, qu'elles ne supposent ni connaissances personnelles, ni entraînement spécifique. En raison du caractère particulièrement sélectif de cette épreuve, il s'agit d'une erreur qui coûte cher le jour du concours.

De même, il est tout à fait illusoire de vouloir préparer l'épreuve orale entre le résultat des écrits et le jour J. Ce sera d'ailleurs l'une des difficultés de votre préparation : vous devrez travailler pour l'entretien avec le jury sans savoir si vous serez admissible ou non. Le plus grave pour un candidat serait même de relâcher totalement son travail après les épreuves écrites, notamment parce que plusieurs semaines séparent ces épreuves de l'entretien avec le jury. S'il est légitime et sans aucun doute nécessaire de prendre quelques jours de repos, il convient de reprendre son travail assez rapidement.

Néanmoins, avec une préparation rationnelle et planifiée, l'oral avec le jury ne devrait pas constituer un problème. Bien au contraire, vous aurez mis à profit le temps de cette préparation pour mieux connaître le métier de douanier et son environnement professionnel, pour apprendre à présenter votre parcours au jury, à mieux communiquer à l'oral et à répondre de manière pertinente aux questions du jury, y compris lorsqu'elles concernent des mises en situation professionnelle. Tout cela vous donnera également un supplément de confiance en vous, ce qui est toujours bénéfique pour le jour de l'oral.

Ce manuel a donc été conçu dans le but de vous préparer de manière active et pratique à l'oral des concours des douanes, quel que soit le type de concours auquel vous êtes candidat. Dans la première partie, vous apprendrez ainsi à mieux connaître le métier de douanier et son environnement professionnel. Il s'agit ici d'une formation indispensable car le jury s'attache tout particulièrement à ne valoriser que les candidats conscients de la nature et des contraintes de leurs futures missions.

La deuxième partie du manuel est consacrée spécifiquement à la préparation pratique à l'oral avec le jury. Nous vous indiquerons ainsi comment valoriser votre candidature pour devancer les attentes du jury. Vous apprendrez à maîtriser les différents aspects de toute communication efficace : adopter une posture physique positive, savoir écouter, s'exprimer clairement à l'oral et dominer son éventuel stress.

Nous vous indiquerons dans une troisième partie comment présenter votre parcours au jury durant les premières minutes de l'oral. Vous apprendrez également à exprimer vos motivations pour devenir douanier, et à répondre aux questions du jury. Des exercices vous permettront de perfectionner votre préparation.

La dernière partie du manuel traite spécifiquement des mises en situation professionnelle. Outre une présentation complète de ces mises en situation, vous y trouverez de nombreux conseils et exercices qui vous permettront de vous préparer utilement chez vous. Enfin, nous vous indiquerons plusieurs recommandations pour le jour de l'oral.

PARTIE I

L'environnement professionnel et le métier de douanier

- ❶ Les missions et l'organisation des douanes 17
- ❷ Les métiers des douanes 27
- ❸ Les grades des douanes 43
- ❹ La douane face au terrorisme 44
- ❺ La déontologie et les obligations
des fonctionnaires 50

Une bonne connaissance de l'environnement professionnel et du métier de douanier est indispensable à la réussite de l'épreuve orale. Les jurys s'attachent à ne retenir que des candidats bien informés des missions des douanes et des contraintes inhérentes au métier de douanier.

1 Les missions et l'organisation des douanes

Liens utiles

- Site internet : www.douane.gouv.fr
- Compte X : @douane_france

1. Petit rappel historique

Les douanes françaises ont une longue histoire puisqu'elle remonte à l'Ancien Régime, où les fermiers généraux (institués sous le règne de Philippe le Bel, 1285-1314) étaient chargés de recouvrer les droits de douane et les impôts. Le surnom du douanier, le gabelou, est directement lié à cette histoire. Sous l'Ancien Régime, il désignait le douanier qui était chargé de collecter l'impôt sur le sel, la « gabelle ». Aujourd'hui encore, ce terme est utilisé pour désigner les douaniers. Par ailleurs, Matthieu est le saint patron des agents des douanes.

Napoléon Bonaparte, dans le code des douanes, a octroyé aux douaniers des droits très étendus.

En 2016, pour la première fois, la douane a participé au défilé du 14 juillet.

2. Les missions des douanes

Les douanes en France ont pour mission principale de contrôler et réguler les flux de marchandises, de personnes et de capitaux aux frontières, ainsi que de protéger les intérêts économiques et financiers du pays. Les principales missions des douanes sont les suivantes :

L'environnement professionnel et le métier de douanier

- **Lutte contre la fraude et la contrebande** : Les douanes veillent à prévenir et réprimer le trafic illicite de marchandises (drogues, armes, contrefaçons) et de produits soumis à des restrictions (espèces protégées, biens culturels). Elles contrôlent les marchandises circulant aux frontières de l'Union européenne et sur le territoire français.
- **Perception des taxes et droits** : Elles collectent les droits de douane sur les importations provenant de pays hors de l'Union européenne.
- **Protection de la santé et de la sécurité publique** : Les douanes contrôlent la conformité des produits importés (normes sanitaires, réglementations de sécurité) afin de protéger les consommateurs. Elles participent à la lutte contre le blanchiment d'argent et les flux financiers illégaux.
- **Lutte contre le terrorisme** : Elles collaborent avec d'autres forces de sécurité pour empêcher l'entrée d'armes, d'explosifs et d'équipements susceptibles de menacer la sécurité nationale. Elles surveillent les flux de capitaux suspects pour prévenir le financement du terrorisme.
- **Soutien à l'économie** : Les douanes facilitent le commerce international en réduisant les formalités pour les entreprises et en favorisant un cadre réglementaire sécurisé. Elles participent à la régulation du marché en protégeant les industries locales contre la concurrence déloyale (lutte contre le dumping et les contrefaçons).

Ces missions sont menées à bien grâce à un réseau de postes douaniers aux frontières (ports, aéroports, routes), mais aussi en intérieur, avec des opérations de contrôle mobile et dans les entreprises.

3. La protection et la sécurité

Dans l'espace du marché unique, la douane assure la protection et la sécurité des citoyens en :

- luttant contre toutes sortes de trafics, notamment les trafics de stupéfiants, d'armes et d'explosifs, d'espèces animales et végétales menacées d'extinction. À titre d'exemple, en 2021, 805 armes à feu ont été saisies. Le service national de douane judiciaire a saisi ou identifié

..... Les missions et l'organisation des douanes

87,2 millions d'euros. Toujours en 2021, les saisies de drogues ont été portées à un niveau très élevé sur le territoire national : 18,62 tonnes de cocaïne et 74,86 tonnes de cannabis. Le tabac de contrebande a connu, quant à lui, une saisie totale de 402 tonnes ;

- surveillant les mouvements de déchets nuisibles et toxiques à l'intérieur du marché unique ;
- contrôlant la circulation des produits stratégiques civils ou militaires, des produits radioactifs et celle des biens culturels, et en empêchant l'entrée en France de produits dangereux ou non conformes aux normes européennes ;
- contribuant à certaines missions de l'État en mer (police de la navigation, des pêches, sauvetage, lutte contre les pollutions, etc.) ;
- participant à la lutte contre l'immigration irrégulière et le travail illégal. À ce titre, certains douaniers assurent le contrôle transfrontière dans certains points de passage frontalier ;
- relevant des infractions de droit commun dans l'exercice de tous ces contrôles ;
- luttant contre la fraude (en 2021, 439 millions d'euros de droits et taxes ont été redressés) et la contrefaçon (ainsi, en 2021, 9,1 millions d'articles contrefaits ont été saisis) ;
- les douaniers sont responsables de la supervision par les opérateurs privés de la mise en œuvre des mesures de sûreté sur le fret envoyé depuis les aéroports de Roissy-Le Bourget et d'Orly.

Sur le plan international, la coopération opérationnelle constitue l'un des volets de la coopération internationale en matière douanière. Elle repose essentiellement sur des accords bilatéraux (conventions d'assistance administrative mutuelle internationale) permettant des échanges de renseignements, la surveillance de personnes, de biens ou de moyens de transport, la constitution d'équipes communes d'enquêtes. Un réseau de 18 attachés et officiers de liaison douaniers compose les relais privilégiés de la douane à l'étranger.

La douane contribue à la protection du consommateur en veillant au respect des réglementations relatives à la qualité et à la sécurité des produits

L'environnement professionnel et le métier de douanier

industriels importés de pays extérieurs à l'Union européenne. Elle procède à des contrôles documentaires et physiques, complétés par des analyses en laboratoire.

La douane participe également à une mission de protection de la sécurité et de la santé publiques. Elle concourt à la protection de l'environnement par sa lutte contre les pollutions diverses. Ainsi, la douane contribue à la réalisation de nombreuses missions interministérielles : contrôle de la pêche, sauvetage en mer, lutte contre les pollutions maritimes... Avec 15 aéronefs, dont les deux avions français spécialisés contre la pollution maritime (avions Polmar), elle est particulièrement impliquée dans ce domaine auquel elle apporte une plus-value considérable.

Enfin, la douane contribue à la préservation du patrimoine national :

- contrôle des échanges d'œuvres d'art, d'objets de collection et d'antiquités ;
- enrichissement des collections nationales, par la cession aux services du ministère de la Culture de biens culturels dont elle a obtenu la pleine propriété au terme de procédures contentieuses.

4. Le soutien à l'activité économique

La douane joue ainsi un rôle majeur dans le bon fonctionnement du marché unique européen et de l'économie nationale, notamment en :

- facilitant le commerce international et en offrant des procédures simplifiées, ainsi que des conseils personnalisés aux entreprises ;
- établissant les statistiques du commerce international, utiles aux pouvoirs publics comme aux entreprises ;
- faisant respecter les règles des politiques commerciale et agricole communautaires dans le cadre fixé par l'Organisation mondiale du commerce, *via* notamment l'organisation de certains marchés (celui des fruits et légumes par exemple), et le contrôle de certaines filières de production (viticulture...) ;