



Groupe de travail 19/02

Informatique : « tout est à refaire ! »

(Bruno Latombe – sous directeur C)

Même s'il faut toujours se méfier des jugements péremptaires, nous avons relevé au cours de cette réunion :

- une autre culture (le nouveau sous-directeur n'est pas issu du « sérail » mais vient de France Telecom),
- un autre discours,
- un autre groupe de travail.

Il est vrai que nous fréquentons peu de réunions directionnelles, où la langue de bois est mise au placard !

La CFDT dénonçait depuis longtemps l'inefficacité des structures informatiques douanières où nous sentions bien un flottement à la DG, mais nous étions loin d'un constat aussi accablant.

Les manques relevés par M. Latombe touchent à tous les niveaux :

- **Des problèmes de lisibilité** : les services fonctionnaient sans pilote et sans fil directeur. Les travaux dépendaient des commandes DG et d'expériences autonomes sur lesquelles débouchaient des projets applicables ou non. De plus M. Latombe conteste la politique des « schémas directeurs ». Selon lui, les évolutions technologiques sont incompatibles avec ce type de gestion lourde et peu interactive. Le choix s'oriente plus vers des options technologiques larges permettant une grande souplesse d'adaptation.

- **Des problèmes de structures** : si les fonctions des deux sites principaux (le CID et la DNSCE) sont bien définies sur le papier, il en est autrement dans la pratique. De plus les capacités opérationnelles sont disproportionnées et inadaptées selon M. Latombe qui prévoit un renforcement des effectifs sur Toulouse. En ce qui concerne le réseau, il estime qu'il n'y a pas péril en la demeure même si des sites comme Roissy restent en retard.

- **Des problèmes de personnels** : les choix technologiques futurs (J2EE) imposent d'une part une maîtrise technique accrue nécessitant des formations pointues, et d'autre part une stabilité des personnels à qui on peut confier des missions dans la durée, ce qui n'est pas le cas actuellement. Les OS ont demandé des statistiques sur les mouvements de personnels.

- **Des problèmes d'application** : pour M. Latombe il est essentiel que les utilisateurs puissent se servir des produits mis à leurs dispositions et avoir des structures de maintenance et d'intervention efficaces et présentes. C'est peut-être évident, mais c'est mieux en le disant. Sur ce point, une organisation et une répartition des cellules TSI rationnelles sont primordiales.

- **Des problèmes d'utilisateurs** : la culture informatique des agents est très inégale selon M. Latombe, ce dont nous sommes d'accord. Les utilisations des outils modernes de l'information et de la communication ne se feront pas du jour au lendemain. De plus, il faudra cadrer dans le temps les formations en parallèle avec les utilisations et non plus les décaler comme actuellement (une formation non pratiquée est perdue !).

La difficulté actuelle est de réussir la quadrature du cercle : réorganiser les structures et les services, engager des orientations technologiques permettant une maîtrise globale des outils, et assumer les réalités actuelles et aboutir aux commandes déjà passées sous l'ancien régime.

Pour la CFDT ce courant d'air frais est bien salubre sous des climats de chaleurs plombés par l'incurie et l'incompétence des anciens responsables.

Pour donner une idée plus précise des constats fait par M. Latombe, voici un florilège de ses déclarations :

1) « Il faudra du temps pour que les douaniers s'approprient les moyens informatiques ». C'est pourquoi le déploiement de la messagerie se généralise rapidement.

Néanmoins la CFDT a évoqué le cas de Roissy qui n'a toujours pas d'intranet à cause, selon l'administration, d'un problème d'appartenance de locaux !

2) « Les gens trop techniciens ont contribué à disperser le système ».

C'est ce que pensait et disait la CFDT depuis longtemps !

3) « La messagerie douane s'appuie sur 200 serveurs alors que celle de la DGI fonctionne avec seulement 2 ou 3 serveurs. »

A vouloir faire trop d'économies on se retrouve avec un outil non adapté !

4) « Après 6 mois, je ne comprends pas encore tout ce qui se passe dans l'informatique douanière ».

Il n'est pas le seul !

5) « Certaines opérations non maîtrisées, certains termes peu clairs donnent une mauvaise image de l'informatique douanière ».

6) « Il faut assurer une lisibilité car on travaille avec les utilisateurs ».

7) « Il est impossible de connaître le nombre de PC en douane à 1500 près ».

Et pourtant ce ne sont pas les états qui manquent !

8) « Il s'agit de sortir d'une période d'obscurantisme ».

9) « Certains postes informatiques ne se justifient pas toujours ».

10) « Au niveau de la micro-informatique, il existe des doublons entre le CID et la DNSCE qui constituent un gâchis ».

11) « S'il n'y a pas de possibilité de constituer des équipes pérennes, il sera nécessaire de recourir à l'externalisation, soit au niveau du ministère, soit dans le privé ».

A surveiller de près !

12) « On assure en partie le financement de la réforme de l'informatique sur des fonds générés par un système inadapté (SOFI) ».

Il est vrai qu'à défaut de pudeur on a l'esprit de débrouillardise !

13) Dans le cadre des GIR, en ce qui concerne l'accès au FNID et à la partie Schengen de la LCF : « la confidentialité est assurée par l'obsolescence du système ».

C'est SARKO qui va être content !

De nombreuses réflexions dévoilées lors de cette réunion avaient en son temps été exprimées par la CFDT qui avait eu le tort d'avoir raison trop tôt.

Les questionnements soulevés mesurent l'ampleur du chantier. Il faut saluer ici le courage d'un sous directeur qui met les pieds dans le plat sans se soucier des conséquences politiques. Ce mode de gestion nous paraît salubre dans une telle situation, cependant la CFDT ne peut se limiter à approuver le constat et à laisser la DG gérer les transformations sans se soucier des agents. Car la crainte principale est bien de savoir à quel niveau les agents sont impliqués dans le projet.

La CFDT a demandé à M. Latombe comment il comptait impliquer le personnel dans ses réflexions. La réponse n'a pas été satisfaisante. Pour la CFDT le personnel ne doit pas faire « les frais » des erreurs passées. M. Latombe n'a pas pris le risque de donner des engagements ou des garanties sur un sujet dont il dit ne pas avoir la compétence. Ce qui n'est pas faux !

C'est pourquoi, un groupe de travail sera de nouveau programmé à la rentrée, avec la présence de la division A, dans lequel les problèmes liés aux personnels pourront être abordés.

De cette réunion instructive, nous ressortons néanmoins sans avoir eu le chiffrage du coût du projet migration. M. Latombe avouant son « désintérêt » pour la question. La CFDT considère que les gabegies dénoncées dans le secteur de l'économie privée doivent l'être aussi dans le secteur public. Nous ré-interviendrons donc sur le sujet auprès du directeur général.

Déclaration liminaire de la CFDT au groupe de travail informatique du 25 juin 2002

Cela fait désormais près d'un semestre que vous présidez aux destinées de l'informatique douanière.

Le document que vous nous avez remis, liste une série d'avancées positives que nous vous demandons d'explicitier pour certaines d'entre-elles.

Il fait également une part importante à l'autocritique sur des sujets pour lesquels la CFDT vous avait déjà mis en garde.

Concernant les soit disant avancées :

- Pouvez-vous nous expliquer plus précisément en quoi la conduite d'études déconnectée de la phase projet est une avancée. S'agit-il d'une étude douanière ou informatique ?
- Vous jugez l'organisation mise en place pour l'application « transit » positive. Ce projet ayant pris 6 mois de retard, pensez-vous que cette nouvelle organisation permettra de tenir les délais ?
- Concernant l'intranet, comment les personnels responsables de son déploiement comprendront le fait que vous parliez d'avancée positive alors qu'ils supportent une surcharge de travail permanente que nous vous avons déjà signalée.
- Pouvez-vous nous donner d'autres éléments sur l'apprentissage en J2EE pour que nous puissions véritablement savoir si cela fait parti des points positifs ?

Concernant l'autocritique :

Tout d'abord, lors de la réunion du 28 février, la CFDT avait placé l'aspect humain au cœur de ses interventions.

Nous avons dit qu'il était important que vous preniez en compte les personnels dans vos projections tant pour l'évaluation des compétences requises, que pour la formation des agents ou les effectifs nécessaires.

Aujourd'hui vous relevez, finalement comme nous il y a 6 mois, les points délicats qui touchent à ces domaines.

La réactivité devant être une caractéristique de l'informatique, nous souhaiterions connaître au-delà du diagnostic, les mesures que vous envisagez.

- Des recrutements sont-ils envisagés pour le bureau C2 actuellement en sous-effectif ?
- Quels seront les profils des personnels du CID et de la DNSCE ?
- Quelle articulation entre les structures centrales (C, CID, DNSCE), les structures locales (TSI) et les utilisateurs ?
- Y a-t-il un plan de formation à tous les échelons des concepteurs aux utilisateurs et quel est son mode de mise en place ?
- Comment comptez-vous valoriser les fonctions informatiques pour éviter les départs d'effectifs ?
- Comment comptez-vous sortir de ce que vous appelez le syndrome (NIH) ?
- En ce qui concerne la répartition entre douane et privé pouvez-vous garantir qu'il est possible de trouver sur le marché des produits dont leurs applications en douane ne vont pas induire des charges de travail supérieures à celles générées par une conception « maison » ?

Enfin pour conclure, M. Latombe, nous réitérons notre demande de réponse sur le coût chiffré du projet migration. Comme vous le voyez, nous sommes quatre représentants CFDT et quatre à vouloir repartir d'ici avec une réponse précise.