



Compte rendu du GT du 16/11/2012 :

Grandes orientations de la politique informatique et association des personnels à l'élaboration des télé-services

La DG a conçu ce groupe de travail comme une réunion informelle portant sur 4 thèmes : la TESI (trajectoire d'évolution du système d'information) qui définit la priorisation des développements informatiques, le projet CRISTEL (mise en place de la téléphonie TOIP, via internet), ZIMBRA la nouvelle messagerie et l'association des personnels à l'élaboration des télé-services.

Dans leur déclaration préalable, 4 OS insiste sur le fait que la recherche par l'administration de « gains de productivité » via l'informatisation, dans le but essentiellement comptable de rendre des emplois, entraîne de la souffrance pour les agents des douanes et les opérateurs du commerce. Confrontés à des changements trop rapides, sans formation suffisante, à des télé-services qui souvent fonctionnent mal, les agents sont stressés et démotivés. Par exemple, le nouveau CVI fait l'unanimité des critiques. Sont cités également GILDA, GARBO, BANACO.

Les OS s'inquiètent pour deux importants projets à venir : SIRHIUS et CHORUS pour lesquels tout plantage serait inacceptable.

L'organisation idéale de consultation/validation par les utilisateurs concernés tout au long de la vie d'un projet, telle qu'elle est présentée dans le compte-rendu du BIC, est très loin de la réalité. Exemple avec le CVI : Alors que F/3 avait fait un travail remarquable auprès des utilisateurs afin d'établir le cahier des charges, l'étude a été mise à la poubelle et le résultat ne convient ni aux douaniers, ni aux viticulteurs.

Le responsable de la division C indique qu'il est normal qu'une application connaisse 2 ou 3 versions avant de convenir.

Ceci est inacceptable autant pour les informaticiens (qui vont être déconsidérés par les utilisateurs alors qu'ils sont victimes d'un travail en amont mal fait), que pour les utilisateurs douaniers qui ne peuvent pas travailler sereinement, doivent mettre en œuvre des procédures de secours lourdes et chronophages et sont victimes de la mauvaise humeur des usagers exaspérés.

La DG reconnaît des soucis dans les applications. Elle l'explique par le fait que la douane a été un précurseur dans l'informatisation. Beaucoup d'applications sont donc en bout de course, que ce soit sur le plan technique ou fonctionnel : Passage de Windows 2000 à 2008, portails douane.gouv et prodouane qui sont utilisés une technologie obsolète et doivent être fusionnés et harmonisés.

L'année qui vient ne devrait pas connaître de gros développements (hors TPL, SIRHIUS, et évolutions comptables pour intégrer les paiements par CB et télé-paiements). Elle devrait donc être consacrée à la consolidation de l'existant (Rosa, Rush) ainsi qu'à faire évoluer les applications afin de les décloisonner pour qu'elles puissent communiquer.

Les échanges ont aussi porté sur les choix de la DG d'externaliser des projets.

Les OS s'opposent fortement à l'externalisation de nos référentiels qui sont au cœur de nos métiers, comme ROSA, alors qu'on a eu de mauvaises expériences dans ce domaine.

Par exemple, Aladin NG : 2 ans de retard, un produit toujours incomplet pour un coût pharaonique (un rapport de l'Assemblée nationale parle de 5 millions d'euros). Delta C , externalisé, pose beaucoup de problèmes alors que Delta D, fait au CID, donne satisfaction.

L'externalisation pose des problèmes de sécurité. Le passage de SIGRID à INTERRH va-t-il préserver la confidentialité des données personnelles des agents ? La DG nous informe que après une étape de fiabilisation de SIGRID (début 2013), la bascule est prévue en septembre 2013 pour un site pilote, puis printemps 2014 pour tous. Le raccord avec le site finances est programmé au printemps 2016.

En ce qui concerne la TPL (Taxe poids lourds), un commis a été choisi pour la mise en œuvre. Les échanges avec le commis sont externalisés. La douane va gérer les PV en utilisant les procédures existantes : Garance, Intercom, Garbo, SILCF. Une nouvelle chaîne éditique est mise en place à la DNSCE pour l'édition des PV.

Le projet QUANTUM (Système décisionnel de la douane, ex SIDD) :

USD/FO indique qu'à sa connaissance, 80% du projet est externalisé. La responsable de C/1 ne répond pas directement, mais indique qu'ils sont en train de mettre en œuvre le socle technique. Ce logiciel sert actuellement à produire des stats pour la commission européenne. Quantum dédouanement est développé par CAP-GEMINI sur un socle IBM. A la DNSCE, une équipe travaille sur Quantum contentieux. A plus long terme, Quantum RH sera utilisé par la division A pour le pilotage des ressources humaines.

Les échanges ont aussi porté sur des choix techniques faits par la DG :

Pourquoi remplacer le gros système de la DNSCE sur la base IBM+DB2 alors que l'informatique s'oriente vers une technologie distribuée ?

Le représentant de C/2 répond que le main-frame n'est pas une technologie obsolète mais que le changement permettra d'avoir une machine plus performante tout en baissant le prix de la maintenance. Il affirme qu'une étude a été faite prouvant que les applications statistiques ne peuvent pas fonctionner sur un système distribué.

Les OS notent le manque de cohérence et de charte qualité entre le CID et la DNSCE. La division C indique que c'est vrai, mais que les travaux du collège des architectes devrait amener à plus de cohérence.

Sur le sujet de la sécurité des données :

plusieurs programmes sont mis en place : HESTIA (ministériel), sécurisation par sauvegarde sur un site extérieur, mise en place de visites inopinées dans les centres afin de vérifier la validité des sauvegardes. Il n'y aura pas de COM par la DG sur la perte de données du SILCF suite à l'incident de juin 2012, car la DG ne sait pas ce qui s'est réellement passé.

Le projet CRISTEL :

Un pilote a été déployé sur 1300 postes, qui a mis en évidence la mauvaise qualité des communications. Les téléphones ont été changés et un autre bilan va être fait. Le déploiement est envisagé premier trimestre 2013. Cela va générer une charge de travail importante pour les TSI qui vont installer 12000 postes avec l'aide de 150 techniciens de France Télécom sur 2 mois. Une ligne analogique par site doit être conservée pour des problèmes de sécurité, plus une ligne technique (ascenseurs..)

Le projet ZIMBRA :

La messagerie Iplanet, devenue obsolète va être remplacée par ZIMBRA. Un test avec 70 utilisateurs a donné lieu à un retour satisfaisant. Le déploiement se fera après le passage au TOIP.

Le GT n'a pas malheureusement permis de balayer tous les sujets, faute de temps.