

UNE INFORMATIQUE DOUANIÈRE AU SERVICE DE L'EFFICACITÉ

L'informatique est une mission essentielle des douanes. Les applications se font toujours plus nombreuses, la dématérialisation avance à grands-pas et les besoins des utilisateurs ne se démentent pas. Dans ces conditions, afin d'assurer une bonne qualité de fonctionnement de l'administration douanière, il est indispensable que l'informatique soit développée et valorisée. Trop souvent encore, la Direction générale néglige ces missions et les informaticiens qui en ont la responsabilité. Pour la CGT, il est urgent de remettre l'informatique au cœur des préoccupations des douanes.

DÉVELOPPER L'INTERNALISATION

Depuis trop longtemps, le recours à la sous-traitance informatique est de mise. Les coûts liés à ce mode de fonctionnement sont faramineux. Le tarif peut s'élever jusqu'à 1200, voire 1500 euros, par jour pour les informaticiens issus de la sous-traitance. Bien entendu, cet argent ne va pas dans leurs poches mais dans celui des actionnaires de grands groupes comme Atos. A ce prix là, l'embauche de douaniers constitue une véritable économie pour l'État.

De plus, le manque de connaissance des métiers douaniers ne plaide pas en la faveur du recours à des entreprises extérieures. Le fait de passer par des marchés publics, ou l'ajout d'intermédiaires dans les

projets, prive aussi de la souplesse d'une gestion interne. Ce recours à la sous-traitance, s'il peut s'entendre sur des domaines techniques très pointus et ponctuels, doit être réduit à son minimum.

Il est également utile de rappeler que les données gérées dans le cadre des missions douanières sont extrêmement sensibles. Là encore, le recours à la sous-traitance fait courir un risque, cette fois aux informations détenues par l'État.

Qu'elles soient économiques ou individuelles, la sécurité de ces données doit être assurée d'un point de vue technique évidemment mais aussi par un accès très limité aux entreprises privées. Le cadre contractuel qui les lie aux douanes ne peut être la seule réponse.

Par ailleurs, il conviendrait de professionnaliser et de renforcer les maîtrises d'ouvrage qui ont la lourde tâche de rédiger et maintenir les cahiers des charges à jour en fonction des évolutions réglementaires. De la même manière, il y a nécessité à améliorer la conduite du changement qui s'est jusqu'ici fortement dégradée.

DES APPLICATIONS DÉCONNECTÉES

Les projets lancés par les bureaux informatiques de la Direction générale patinent et sont souvent déconnectés de la réalité et de l'existant. Ce qui n'est pas étonnant car ils suivent des rapports d'audit d'entreprises qui n'ont que peu d'efficacité, si ce n'est celle de vider



Photo : Fotolia / Aleksey

Photo : Fotolia / maciek905



le porte-monnaie de l'État. De fait les services se retrouvent ainsi avec des outils informatiques qui ne sont pas à la hauteur d'où une saturation de la chaîne d'assistance et de celle du développement. Cette dernière travaille sur de nouvelles versions à rythme frénétique, source d'incidents, parfois en cascade.

RAPPROCHER L'ASSISTANCE

Dans un autre domaine, celui de l'assistance informatique, il est aussi nécessaire d'investir lourdement. Car celle-ci ne peut être seulement envisagée par le biais du mail, du téléphone ou de la prise de contrôle des ordinateurs à distance. Le rapport humain est essentiel dans le dépannage ou l'installation de nouveaux éléments informatiques. Mais, il l'est encore plus dans la transmission d'informations, l'explication, la formation des personnels à l'usage d'un outil qui leur a été massivement imposé, le plus souvent sans prise en compte réelle des difficultés.

Pour la CGT, il est impératif de renforcer les services d'assistance pour permettre aux informaticiens d'exercer leurs métiers loin de la pression qu'ils peuvent aujourd'hui ressentir, comme nombre de métiers douaniers par ailleurs. Ce renforcement doit s'accompagner

d'un rapprochement des services. C'est pourquoi nous demandons à ce que chaque direction régionale dispose d'une cellule d'assistance et qu'aucune d'entre elle soit composée de moins de 5 agents.

UNE CARRIÈRE INFORMATIQUE

L'internalisation de la très grande majorité des développements informatiques et le renforcement de l'assistance doivent s'accompagner de recrutement à la hauteur des besoins. La qualité du travail informatique ne peut s'entendre sans de véritables cursus de formation. Ces dispositifs doivent s'envisager dans un cadre ministériel. La question d'une ou plusieurs écoles de l'informatique aux Finances se pose alors. L'important étant que les

compétences techniques acquises soient en lien avec les métiers qu'elles servent au quotidien. Il n'est pas souhaitable de former des informaticiens déconnectés des missions de leur administration.

Ce niveau de compétences exigées doit aussi être reconnu au travers de la fiche de paye mais également de la carrière. Aujourd'hui, un peu laissés pour compte, ces métiers doivent être pleinement revalorisés pour permettre le développement et l'épanouissement des informaticiens. Ils sont une des clés de voûte du fonctionnement des douanes et ne doivent plus être les oubliés du système.

Plus globalement, il est nécessaire d'outiller et d'organiser de manière cohérente la filière informatique pour qu'elle puisse exercer correctement sa mission. En ce sens, nous exigeons que soit ouvert un cycle de négociations sur l'informatique, les métiers, les moyens et les carrières qui en découlent.

Dans la durée, nous demandons à l'administration qu'elle organise au minimum 3 groupes de travail dédiés par an et qu'ils soient en lien direct avec le Comité technique de réseau et ses groupes de travail. L'informatique ne peut pas être déconnectée du fonctionnement de notre administration.

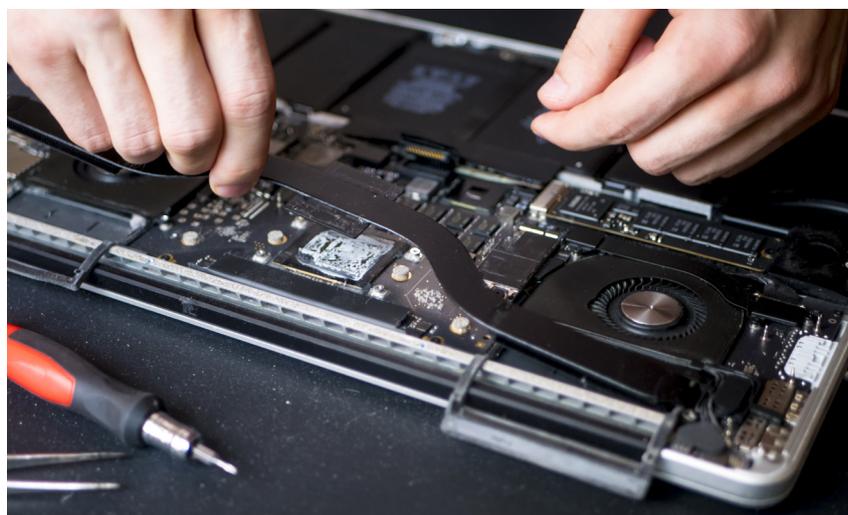


Photo : Fotolia / Mihail