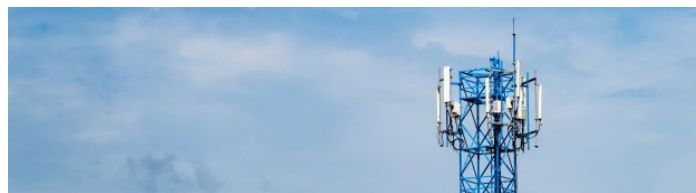




Une communication ... téléphonée ?



Introduction

Un ordre du jour inédit

Le domaine informatique est tout à la fois vaste et complexe. Ce groupe de travail (GT), pour lequel il n'y avait pas d'ordre du jour précis, mais seulement quelques documents de travail communiqués aux représentants du personnel, se voulait traiter du « bon usage du nomadisme ».

Un outil chéri : le smartphone

M. CUIDARD, chef du bureau Réseau 2 nous a juré, quasiment la main sur le cœur, que la Douane investissait massivement dans le futur, le numérique et donc les smartphones. Au point qu'au début nous nous sommes projetés surfant dans un univers radieux de cyberspace, sur un... smartphone¹.

Un cadre investi

Dur retour à la réalité... pour lequel peut-être le nouveau chef de la sous-direction des systèmes d'information (SI), n'était pas étranger. M. ASPERGE, sous-directeur SI nous a paru bien plus soucieux des deniers publics que ses prédécesseurs, se sentir concerné était déjà suffisant pour que nous ayons l'impression d'un immense progrès.



I – Smartphone



1°) Périmètre

Présentation

La doctrine d'emploi prévoit l'utilisation du smartphone pour :

- la Surveillance terrestre,
- certaines fonctions AG-CO et support,
- des cadres supérieurs,
- mais pas pour l'aéromaritime. La sous-direction SI nous a confirmé qu'au-delà de quelques miles des côtes les coûts devenaient prohibitifs.

Réactions

Les organisations syndicales (OS) présentes ont souligné la présentation d'un modèle smartphone de « chef » par rapport au smartphone standard.

Il a été proposé d'ajouter les assistants de prévention dans la liste des agents devant être dotés, SOLIDAIRES a insisté pour que les marins aient une 2^{ème} dotation en cas de panne de leur smartphone terrestre.

Précision

M. ASPERGE a répondu qu'à terme, l'objectif serait de doter d'un smartphone tous les agents de la branche administration générale / opérations commerciales (AG-CO).



2°) Doctrine d'emploi et infrastructures

Il nous a été rappelé que le déploiement des smartphones répond à un besoin opérationnel selon 4 objectifs : assurer la protection des agents, assurer la communication interne et en externe, assurer l'accès et le partage de l'information et être un outil d'aide à la décision lors des contrôles.

Présentation : usage professionnel

À la question de la possibilité pour les agents d'insérer une 2^{ème} carte SIM (personnelle) dans leur smartphone, Réseau 2 et SI nous ont confirmé que cela n'était pas prévu, l'outil étant professionnel, tout en précisant que les agents peuvent utiliser leur smartphone pour consulter un service routier, météo ou pour des appels privés.

La solution logicielle *MobileIron* permettant de crypter les données professionnelles, il n'y a donc pas de problèmes de sécurité dans cette brique contrairement, à la partie « personnelle » du smartphone. La géolocalisation s'active à la demande de l'agent.

Réactions

Les organisations syndicales ont insisté pour qu'une nouvelle communication de la doctrine soit faite aux agents, afin qu'ils sachent quand et comment ils sont géolocalisés, quelle est la distinction entre les données privées et les données douanières sécurisées...

Pour nous en plus de cette nécessaire clarification, il y a surtout un manque au niveau des infrastructures pour recharger et ranger son smartphone sur son lieu de travail. Nous avons demandé à ce que des batteries externes soient également fournies en plus des coques de protection que SI s'est engagé à ajouter au kit.

Précisions

Des smartphones seront stockés en supplément pour être à disposition en cas de panne.

Les directions interrégionales (DI) ont leur propre budget pour les smartphones, en dehors des fonctions de Surveillance terrestre et de celles identifiées par la doctrine d'emploi ; la distribution aux autres agents dépendra donc du bon vouloir du DI. Seule la progressivité de cette distribution est garantie, pas son homogénéité selon les secteurs géographiques.

¹ Smartphone : par commodité, nous reprendrons l'emploi de cette dénomination angliciste, plutôt que la dénomination *ordiphone*, beaucoup moins courante.

II – Outil de radiocommunication AGNET²

En est arrivée la délicate question des moyens de communication et de sécurité pour les agents de la Surveillance, tout en rappelant que le smartphone à lui seul n'est pas un moyen radio.



1°) Calendrier

Après une expérimentation que seule poursuit actuellement la brigade de surveillance extérieure (BSI) de Marne-la-Vallée, c'est une phase pilote à plus grande échelle qui a été demandée par la Directrice Générale.

De septembre à décembre 2020, quelques 530 utilisateurs expérimenteront AGNET :

- les centres opérationnels douaniers terrestres (CODT) de Paris et Metz et leurs 14 brigades,
- le Service d'enquêtes judiciaires des Finances (SEJF) de Paris,
- les échelons de la Direction des opérations douanières (DOD) de Paris et Metz.
- En plus des services SI déjà impliqués, les TSI devraient aussi être intégrés à cette phase pilote.

À partir du 15 juillet, des volontaires nommés « ambassadeurs » (2 pour chaque brigade en expérimentation) auront une journée de formation. Puis ce sera la phase pilote avec probablement des prestataires pour continuer la formation in situ. Le CODT de Paris sera formé, puis il devra former les collègues de Metz.

À l'issue de cette phase pilote, la Directrice Générale décidera si AGNET est adopté par la Douane. Dans l'affirmative, il pourrait être déployé courant 2021. Le déploiement de AGNET s'accompagnera pour tous les agents d'une formation sur le « parler radio ».



2°) Des interrogations demeurent sur le système

Téléservices

LibreOffice : Si AGNET permet déjà d'accéder à certains téléservices, il ne permet pas d'accéder aux documents LibreOffice.

SI s'est engagé à prendre cette fonctionnalité dans sa feuille de route (« roadmap »), par contre pour la possibilité de faire signer un infracteur, ce n'est pas aussi sûr.

Il reste apparemment des arbitrages à faire entre formulaires à remplir en mode connecté ou non, et directement intégrables au SI douanier sans nouvelle saisie et d'autres fonctionnalités bien utiles comme la signature.

Authentification : En ce qui concerne l'authentification sécurisée, SI attend la réponse du Ministère de l'Intérieur suite à sa demande pour faire cette authentification par certificat.

Motocyclistes

Une nouvelle société a été retenue pour l'équipement des motocyclistes. Le projet actuel est d'avoir AGNET en 3G/4G mais aussi une extension radio avec TETRAPOL. AGNET fonctionnerait pour du simple vocal en 2G.

Nous avons demandé pour des raisons de sécurité le doublement des moyens communications ; on aurait donc un smartphone et une radio sauf pour les motocyclistes qui auraient accès aux 2 réseaux avec le même matériel.

Devant l'enthousiasme de la parité administrative, nous avons tout de même demandé si une autre solution était d'ores et déjà envisagée si toutefois la phase pilote de AGNET ne donnait pas les résultats escomptés. Nous avons rappelé qu'après des accidents de service gravissimes et la promesse faite par l'administration de trouver rapidement une solution, il y a de cela bientôt 10 ans, le problème perdure toujours.

Alors la douane a-t-elle les moyens ou veut-elle se donner réellement les moyens de régler une bonne fois pour toute la question des moyens de communication des unités de Surveillance terrestre ?!

Externalisation

Coût : Nous avons pu constater ces dernières années une externalisation à outrance des projets informatiques et sommes d'ailleurs curieux de connaître leur coût global... question d'ailleurs posée lors de précédentes instances et à laquelle nous n'avons jamais obtenu de réponse.

Reconnaissant que la situation actuelle est inadmissible, M. CUIDARD se veut optimiste sur l'adoption et la mise en place du projet AGNET. *Nous souhaitons que la suite lui donne raison.*

Airbus : Une remarque est faite quant à la position d'AIRBUS, qui est tout à la fois le concepteur de AGNET, notre prestataire de service (avec une assistance H24), un opérateur contrôlé par la douane et géré par le Service des Grands Comptes.

L'administration ne semble pas trouver à redire au fait que cette société privée ait accès à un certain nombre de nos données... *Nous partageons au contraire le point de vue de nos collègues et l'analyse de l'abandon de l'Etat à des sociétés privées, contrairement à la « haute » administration.*



III – Télétravail

Interventions

Puisqu'il est question de mobilité, nous interrogeons le sous-directeur SI sur le télétravail. Durant la période de la crise sanitaire, le télétravail, qu'il soit en mode « dégradé » ou avec du matériel administratif (PC portable ou ordinateur fixe) a été « expérimenté » à grande échelle.

Les préconisations nationales tendent vers une augmentation du nombre de télétravailleurs conventionnés. Nous avons pu constater un manque crucial d'équipements pour doter les agents durant la crise, ce qui peut se comprendre compte tenu de la soudaineté de la situation. SOLIDAIRES demande si l'administration va développer une politique d'achats de matériels pour équiper les télétravailleurs.

Précisions

M. ASPERGE répond que les achats de PC portables incombent aux DI, qui sont encouragées, lors des renouvellements de matériels, à privilégier l'achat de PC portables pour remplacer les ordinateurs fixes. Il ajoute qu'une discussion est en cours avec le Secrétariat Général (SG).

Il précise que le projet mobilité est à ses prémices et qu'il souhaite l'étudier dans sa globalité. En tout état de cause, il part du principe que le télétravailleur doit disposer d'un PC portable et d'un smartphone professionnel, ajoutant qu'il faudrait que l'équipement soit accompagné d'un deuxième écran et d'une station de travail. Bien entendu, tout ceci a un coût...

² Sigle renvoyant à un anglicisme : Access Gate Network, signifiant en français point d'entrée du réseau.