



Enfin un rapprochement entre... ... les sous-directions Ressources Humaines et Systèmes d'information ?!

Documents exclusivement sur des sujets TSI

Cette réunion technique (RT) est pour l'administration du « dialogue social » destinée à calmer le mécontentement des techniciens des systèmes d'information (TSI) qui, du fait du manque de professionnalisme d'externes, ont été obligés de réintégrer tous les profils *rossignol* sur un serveur sans sauvegarde.

Ainsi les documents envoyés comprenaient : leur feuille de route pour 2024, une présentation de la Softphonie (téléphonie par internet), de l'annuaire *Active Directory* et l'organisation mise en place pour le pilotage de leurs activités à venir.

Gestion de carrière : vite, des perspectives aux fonctionnaires !

SOLIDAIRES rappelle que, pour les programmeurs de systèmes d'exploitation (PSE) ou équivalent, la promotion par l'expertise au grade d'inspecteur régional 3^{ème} classe (IR3) peut se faire au titre d'une connaissance pointue, sans pour autant les cloisonner dans une nouvelle spécialité, source de complication à la mutation.

Unaniment, les syndicats présents regrettent la disparition :

- des analystes catégorie A (attribution d'une prime pour les commanditaires à la maîtrise d'ouvrage -MOA- sans qualification informatique),
- et analystes utilisateur de catégorie B (pour les collègues aidant les utilisateurs, comme ceux en Service d'assistance aux utilisateurs - SAU).

Désormais on peut postuler aux postes de TSI sans avoir la qualification. Il y a des postes d'adjoint TSI interrégional (TSII) et un examen professionnel (exa pro) pour passer de B en A et devenir TSII.



Pilotage : l'externalisation en marche forcée à la DG (après la SI, la RH) ?!

M. Piquot, adjoint à la sous-directrice des Ressources Humaines a siégé durant environ 2 heures.

M. Vandevorde, sous-directeur SI, s'est félicité d'avoir réussi à attirer des extérieurs dans « sa » sous-direction, tout en regrettant de ne pas trouver de douaniers.

La réorganisation de la sous-direction RH (SD-RH), montre cette volonté de recrutement extérieur, avec des pôles nouvellement créés qui leurs sont dédiés.

À SOLIDAIRES nous pensons que notre « haute » hiérarchie suit à la lettre les demandes gouvernementales idéologiques en recrutant un maximum de contractuels comme à France Télécom.



À cause du sous-effectif en Douanes, ne sommes-nous pas devenus de plus en plus irritables vis-à-vis des bugs et ralentissements de l'informatique douanière ?

Formation : pan oublié, faute de ressource ou de volonté ?

La « haute » administration admet la nécessité de formations, mais comme SOLIDAIRES le fait remarquer pour les TSI, elle met en avant des formations non certifiantes ou qualifiantes.

SOLIDAIRES demande :

- des formations *Windows 11, Active Directory* ;
- également une formation en présentiel courte comprenant une présentation des possibilités de la Softphonie et de l'intranet pour les douaniers.

Cette dernière pourrait très bien être réalisée en interne, mais faute de ressources TSI, être faite par d'autres formateurs.

La conséquence ne peut en être qu'une informatique à deux vitesses, mais surtout des catastrophes comme *Delta Import (Delta I)* qui prend un an de retard au moins, du jamais vu en douane.

Un tour sur le référentiel *utilisateurs services habilitations (RUSH)* permet de voir que le bureau SII (études et projets du système d'information) est actuellement composé de 26 contractuels (60% de l'effectif de SII) pour seulement 16 fonctionnaires désormais (40% de l'effectif de SII), dont 11 douaniers (25% de l'effectif de SII).



En vrac : les problèmes rencontrés et discutés

- SOLIDAIRES souligne que l'**installation de Windows 11** ne se fait pas seule, il y a aussi le cryptage et l'ajout de domaine. SOLIDAIRES Douanes demande si on doit privilégier l'**installation Win11** via *master* ou *zenworks*, aucune réponse.
- La **feuille de route** des TSI se décline en prenant désormais en compte les **projets locaux**, le classement se fait par 3 types distincts : obligatoires, gain pour les agents, gain pour les TSI.
- SOLIDAIRES Douanes rapporte des problèmes de connexion avec l'**annuaire Active Directory** pour les vieux serveurs *Synology*.
- SOLIDAIRES Douanes demande que le **schéma directeur** et les **plans opérationnels** soient plus largement diffusés aux personnels « informatiques » pour une meilleure gestion de carrière.
- Le réseau interministériel de l'Etat (**RIE**) reste un tiers mais il est des plus difficiles, la complexité étant généralement, en plus de la spéléologie filaire, de trouver le bon interlocuteur parmi les prestataires de prestataires.
- **Ivanti** a été mis en production à cause d'une erreur humaine, sinon les TSI doivent bien être avertis avant une mise en production.
- SOLIDAIRES Douanes demande qu'il y ait une **recherche sur les inter-dépendances** afin de donner les informations nécessaires aux services de dépannage des utilisateurs (exemple sans mise en production d'une nouvelle version PABLO (Programme d'apurement des bordereaux de vente en détaxe par lecture optique), il y a ralentissement à cause d'une évolution d'une autre brique du SI).
- Les **bornes Wifi** étaient mal configurées, le courriel pour prévenir a été la veille pour le lendemain.
- SOLIDAIRES Douanes modère la critique de la mauvaise **utilisation de la messagerie** car il est souvent le seul outil de gestion documentaire à la disposition des personnels. Le SDSI semble ouvert au principe de remise à disposition d'un client de messagerie. Désormais, l'accès Mercure depuis l'extérieur se fera avec une double identification .



Rémunération

SOLIDAIRES a surtout défendu la création d'une **nouvelle bonification indiciaire (NBI) pour les TSI**, pour deux raisons :

- plusieurs services récemment créés sont légitimes à la demander (CSRH, SARC, SAMIA, SOMIF¹) ;
- elle ne concerne que notre direction, contrairement à l'augmentation de la prime TSI qui concerne tout le ministère.

Un nouveau Directeur Général en vue pourrait obtenir une telle actualisation, qui coûterait probablement moins au budget de l'état que le recours généralisé à de la prestation extérieure sans la capacité de l'encadrer.

Les deux **primes d'analystes** pour les MOA et les services aux utilisateurs pourraient même être complétées si on ouvrait le recrutement à d'autres spécialités que l'antique PSE.

Enfin on pourrait avoir une revalorisation globale de la Fonction publique via 60 points d'indice supplémentaire pour tous.



Engagements pris par la « haute » administration

- **Fiches de postes** refaites pour être plus attractives et communiquées aux douaniers en priorité.
- **Examen professionnel de B en A** avec une orientation plus managériale.
- Le SDSI va rédiger une note pour indiquer que les **temps mentionnés dans la feuille de route sont à titre indicatif**, à cause des matériels hétéroclites et des spécificités locales en douane.
- Il n'y aura des **téléphones OP/CO** que pour *Télémac* et travail nomade.
- Le SDSI s'engage à envoyer les **procès verbaux de recette** au réseau TSI avant une mise en production.
- En matière de **plateforme collaborative**, le remplacement d'*Osmose* ne se fera certainement pas avec *Resana*, suite à la déconvenue générée.
- L'intelligence artificielle (**IA**) ne pourrait être utilisée que pour apporter une aide à la documentation, d'abord dans la communauté informatique.



Conclusion : retrouver le sens des priorités

L'attractivité en Douanes est en baisse suite à la casse de notre administration, organisée depuis des années. Attirer et garder nos personnels garantirait une meilleure gestion de nos projets.

La preuve, d'autres pays néolibéraux de l'Union européenne (UE) l'ont fait et n'ont pas un an de retard pour leur application de dédouanement. Ces derniers venant même en force aux réunions communautaires.

Revoir le décret sur l'épreuve de recrutement des PSE prenant en compte l'évolution de nos métiers, les décrets sur les primes informatiques et la NBI, serait bien plus efficace que réformer le Code des douanes. D'ailleurs cette réforme n'est pas une demande du Conseil constitutionnel, et donc ne revêt aucun caractère d'urgence. Alors qu'à l'inverse, **il est urgent de rendre plus attractif nos métiers, notamment l'informatique, sans oublier la reconnaissance d'estime qui va de pair avec la gestion de carrière.**

¹ Respectivement Centre de services des ressources humaines (CSRH), Service d'analyse de risque et de ciblage (SARC), Service des Autorisations de Mouvements Internationaux d'Armes (SAMIA), Service de l'origine et du made in France (SOMIF).



Groupe de Travail de Réseau
Projets des Systèmes d'Information
Réunion Technique du 28/05/2024



Cadre de travail / Carrière

Liminaire

DG Sérieusement Investie ?

Monsieur le président,

Nous sommes aujourd'hui rassemblés pour une réunion dédiée aux projets des systèmes d'informations (SI) et plus largement aux personnels qui les mettent en œuvre au quotidien : les techniciens des systèmes d'information (TSI).

La tenue de cette réunion spécifique est bienvenue, au regard des fortes attentes des personnels TSI signifiées lors de leur mobilisation initiée en octobre dernier.



La DG met de singulières « largesses » sur la table ?!

Au niveau métier, nous vous remercions pour cette feuille de route complète qui traduit l'augmentation de la charge de travail, puisqu'elle a doublé son nombre de pages depuis les années précédentes.

Nous supposons que vous avez donc conscience de la nécessité d'abonder les effectifs puisque les personnels TSI étaient déjà au maximum de leurs capacités! Nous vous rappelons que la visioconférence et le télétravail (TT) ont déjà à eux seuls augmenté la charge de travail des TSI. Comment peuvent-ils suivre toutes les formations nécessaires et remplir en même temps toutes les tâches qui leur sont demandées ?

Nous revendiquons des formations qualifiantes sur *Windows 11*, l'annuaire *Active directory* et les nouveaux serveurs. Ces formations sont attendues et nécessaires pour que nos collègues puissent mener à bien ces nouveaux déploiements. Nous profiterons de cette instance afin d'avoir plus d'explications sur la mise en œuvre opérationnelle de ces nouveautés.

Cette priorisation ne signifie pas un manque d'intérêt pour les formations dispensées par les collègues du bureau infrastructures de la Direction générale (DG-SI2) et de PSA de la Direction nationale des Statistiques du Commerce extérieur (DNSCE), ni même par des prestataires. Cependant devant le manque d'effectifs il sera compliqué de pouvoir toutes les suivre. C'est pourquoi nous privilégions les formations les plus qualifiantes d'autant qu'elles ont un impact sur toute l'infrastructure nationale.

En matière de déploiement, nous constatons que depuis l'installation d'Ivanti première version il nous arrive de subir des installations imprévisibles, c'est-à-dire sans test ni information préalables. Les comités de suivi (COSUI) ou de pilotage (COPII) que vous nous présentez ne sont donc pas un gage de bonne gestion des déploiements des projets. Nous apprécions que pour *firefox 115* il y ait des réunions, mais force est de constater que tous les projets ne sont pas tous menés avec le même sérieux professionnel.

Au niveau indemnitaire, il y a un menu progrès.

- Nous relevons qu'enfin, la prime exceptionnelle de 450 € confirmée par la représentation de la Direction générale (DG) le 8 février dernier, en Comité social d'administration de réseau (CSAR), a bien été versée sur la paye du mois d'avril des TSI.

Il était temps. Cette prime fait suite à l'investissement des collègues pour réparer en urgence en octobre dernier le problème d'intégration de *Rossignol* sur la plateforme *Mobil Iron*.

- Néanmoins, sur des mesures pérennes, qu'en est-il de la nouvelle bonification indiciaire (NBI) pour tous les personnels des cellules TSI? SOLIDAIRES rappelle que cette demande est liée au fait que la prime TSI n'a pas évolué depuis les années 70 et que nous sommes toujours sans nouvelles de vos intentions.

Ne sous-estimez pas le mécontentement ambiant, car nous connaissons par la circulaire du 3 janvier 2024 sur les fourchettes de salaires des contractuels¹. Notre demande nous semble donc tout à fait fondée, voire le minimum que les personnels sont en droit d'obtenir quand on voit que :

- pour les contractuels, le salaire annuel moyen avec une dizaine d'années d'expérience tourne à plus 50 k€.
- pour les fonctionnaires, le grade de contrôleur principal (CP) reste le seuil terminal de la carrière des TSI. Les personnels TSI constatent que leur déroulement de carrière avance moins rapidement que les autres collègues CO/AG/SURV, avec un sentiment d'inéquité.

Garantir des perspectives de carrière et consacrer des moyens, c'est la condition sine qua non pour une informatique douanière de qualité. Ce n'est pas un coût, mais un investissement. Ainsi que le moindre des égards pour des personnels compétents et investis.

La délégation SOLIDAIRES Douanes, le mardi 28 mai 2024

¹ Source : Circulaire n° 6434/SG du 3 janvier 2024 relative à la politique salariale interministérielle des métiers de la filière numérique
Disponible ici : <https://www.legifrance.gouv.fr/download/pdf/circ?id=45514>

**Enfin un rapprochement entre...
... les sous-directions
Ressources Humaines
et
Systèmes d'information ?!**



À cause du sous-effectif en Douanes, ne sommes-nous pas devenus de plus en plus irritables vis-à-vis des bugs et ralentissements de l'informatique douanière ?



Syndicat SOLIDAIRES Douanes
93 bis rue de Montreuil, boîte 56 – 75011 PARIS
tél : 01 73 73 12 50
site internet : <http://solidaires-douanes.org>
courriel : contact@solidaires-douanes.org
adhésion : solidaires-douanes.org/-adhesion-

Un syndicalisme clair et sincère !