



Vers une informatique de plus en plus nuageuse ? Attention au déluge !

Une fenêtre montre la voie ?

Le 19 juillet 2024 une panne du système Microsoft Windows a touché les ordinateurs professionnels de nombreux pays, dans des domaines comme les aéroports, les banques, les services d'urgence... Cette panne proviendrait d'un éditeur de logiciel antivirus CrowdStrike et a pu se répandre grâce à la magie du *cloud* (informatique en nuage)¹.

SOLIDAIRES Douanes affirme de longue date que l'externalisation sans maîtrise que subissent les personnels et les usagers de la Direction générale des Douanes et Droits indirects (DGDDI) **ne peut que mener à la catastrophe.**



L'abandon du régalien petit à petit !

Les retards de l'application informatique Delta I/E (Dédouanement en Ligne par Traitement Automatisé Import/Export) l'illustrent bien.

Pour fournir *Delta Import* cette année, la « solution » trouvée par la « haute » administration de la sous-direction Systèmes d'information et télécommunication (SD-SI) est une nouvelle fois une montée en puissance des prestataires privés, tant au niveau métier qu'informatique.

Risée technique et budgétaire...

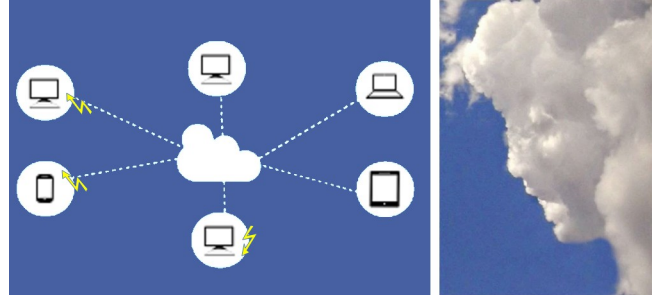
La mesure prise par la DG ressemble à l'abandon du dédouanement national par celui de l'UE. Ainsi la DG continue la saignée de nos effectifs à la DGDDI, dans notre cœur de métier et notre savoir-faire technique.

Notre « haute » hiérarchie se garde bien de communiquer aux syndicats et aux agents le coût de ces prestations. Probablement car l'on pourrait découvrir l'ampleur de cette iniquité budgétaire :

- austère à l'encontre des fonctionnaires (en poste & candidats potentiels), en leur refusant des perspectives de carrière,
- dispendieuse pour les sociétés privées !

Comme aveu d'une perte assumée de compétence à la fois métier et technique par manque de moyen et d'attractivité, la « haute » administration de la Direction générale (DG) ne peut faire pire...

La propagation d'une anomalie peut s'étendre à tout le SI ?



L'intelligence commande donc ...

... de ne pas avoir la tête uniquement dans les nuages !

... Vite, les gardes-fous éprouvés !

Il est loin le temps où la DGDDI n'avait pas à rougir de son système d'information (SI), qui fonctionnait sans ces petites pannes récurrentes et agaçantes, tout en étant à la pointe de la technologie. Nous pensons notamment au *Système d'ordinateurs pour le fret international* (SOFI), ou plus récemment aux premiers *Delta*.

Certes dès les années 2000, la DGDDI a eu recours à des externes. Mais c'était limité ! À cette époque au moins :

- les externes étaient encadrés par des douaniers expérimentés,
- et il n'y avait pas cette nouvelle volonté de chercher surtout en dehors de la DGDDI, par pure idéologie !

Pour l'instant les 2 centres informatiques de la DGDDI (CID, DNSCE)² hébergent encore une grande partie du système d'information (SI) douanier. Cela est tout à fait de bon sens en matière de maîtrise et de souveraineté numérique ; jusqu'à quand ?

¹ Un autre terme existe dans la francophonie, particulièrement au Canada : *inonuagique*.

² Le Centre informatique douanier (CID) est localisé à Osny (95), tandis que la Direction nationale des Statistiques du Commerce extérieur (DNSCE) est localisée à Toulouse (31).





Métier : développer l'infrastructure interne !

Au sein des autorités et de la « haute » administration, l'attraction pour des techniques à la mode comme le *nuage* existe bel et bien. Certes il peut y avoir des avantages pour le développement et le déploiement des applications informatiques par des prestataires externes mais, comme l'actualité vient de le démontrer, cela se fait en augmentant beaucoup trop le risque en matière de sécurité.

IA : Inhumanisation, Attention ! ...

Nous avons suffisamment pris de retard en informatique ces dernières années, pour ne pas rater le train de l'Intelligence Artificielle (IA). À SOLIDAIRES quand le sous-directeur SI nous a dit lors du GT informatique du 28/05 qu'il y a bien une réflexion sur le sujet mais que les TSI [Techniciens des Services d'information] n'avaient rien à craindre, nous l'avons cru.

Nous imaginons bien au sein de notre « haute » hiérarchie cette vision dichotomique simpliste : virtuel = IA ; physique = humain.

En d'autres termes, pour la « haute » administration :

- l'aspect logiciel (software) / fonctions support (assistance), c'est l'IA ! ...
- ... l'aspect matériel (hardware) / tâches non télétravaillables, c'est l'humain (le TSI) !!

IA : Intendance Artificielle !

Probablement jusqu'à nos plus hauts dirigeants, l'IA est vue uniquement comme un gain de productivité pour des tâches « dématérialisables ». SOLIDAIRES Douanes craint donc une réforme à l'encontre des collègues des services d'assistance aux utilisateurs (SAU), sans autres intentions qu'une réduction aveugle de postes.

Nous rappelons que l'Intelligence Artificielle porte mal son nom, étant démunie d'intelligence au sens propre du terme :

- elle permet de trouver des solutions parmi les plus probables ;
- la création ou l'analyse suite à un raisonnement lui sont totalement étrangères.

C'est un outil à disposition de l'humain, pouvant le seconder dans ses tâches, mais qui doit être contrôlé par l'humain, pour ne pas être dépassé voire erroné.



Carrière : une attractivité par un horizon clair !

Plus que jamais la refonte de nos métiers selon des parcours de carrière est vitale ! C'est pourquoi, en informatique comme ailleurs, nous revendiquons des avancées sociales, en contrepartie de la technicité et des gains de productivité engendrés par cette nouvelle technologie.

La « haute » administration s'emploie à diviser, par exemple selon la logique de branche : Opération commerciales et administration générale (AGCO) versus Surveillance (SURV). Cela se matérialise dans le déroulement de carrière, la gestion de l'équipement, la retraite, le télétravail (TT)... Certains relais syndicaux proposent même de scinder la branche AGCO, en distinguant les AG des CO !

Au contraire, pour SOLIDAIRES, il faut décloisonner les profils et harmoniser les statuts en interne ! En effet, les collègues OPCO ou SURV contrôlant les marchandises seront probablement nombreux en fin de carrière à devoir, ou vouloir, être dans un bureau. Leurs expériences et leurs contacts seront indispensables pour continuer la configuration et l'apprentissage de nos IA.

Il faut donc :

- d'abord permettre une souplesse dans les emplois sans distinction de branches ;
- ensuite réduire le nombre de postes à profil pour permettre une plus grande agilité dans le partage des savoirs et des compétences.

À l'inverse de ce que des hauts cadres disent, ce sont d'abord eux qui ne sont pas prêts à la *méthode agile* du développement informatique ni aux méthodes agiles futures, pas nos collègues.

- Enfin, il faut proposer aux collègues des formations valorisantes au lieu de les noyer avec le remplissage d'indicateurs dépassés, quand il ne leur est pas envoyé ordres et contre-ordres consécutifs à des batailles d'ego...

Plutôt que de la réunionite stérile et/ou d'affichage dans les services ou au niveau du « dialogue social », si la DGDDI veut réussir le tournant de l'informatique du XXI^e siècle, il est urgent de reprendre le virage de la démocratie, avec des réunions permettant de débattre au sein des collectifs de travail pour trouver des solutions, ainsi que de réelles instances de représentation du personnel (IRP). Cette volonté idéologique d'avoir des « purs managers » a souvent engendré une verticalité quasi scolaire, pour masquer une incompétence métier flagrante. Cela va de pair avec un « monologue » social ou hiérarchique. Merci les écoles de management !?

Si la DGDDI fonctionnait comme une IA, à savoir accorder plus ou moins d'importance à un facteur selon son utilité, certains « managers » seraient probablement classés dans la catégorie « inutile » voire « à mettre à la corbeille de toute urgence ».



Syndicat SOLIDAIRES Douanes

93 bis rue de Montreuil – boîte 56 – 75011 PARIS / contact@solidaires-douanes.org / + 33 (0)1 73 73 12 50

<http://solidaires-douanes.org/>

SolidairesDouanes

SolidR_DOUANES

solidaires_douanes