



## Parasites sur la ligne ?!



### Informatique problématique...

L'informatique douanière, c'est une problématique qui ne connaît pas de frontières! Tous les praticiens de la Douane le disent! Aussi bien :

- les personnels de la Direction générale des Douanes et Droits indirects (DGDDI) ;
- que les particuliers et opérateurs économiques (représentants en douane, transitaires, etc.).

### Au quotidien :

#### « système D(ouane) »...

Les problèmes ? Multiples :

- pannes ;
- ergonomie approximative (par exemple caractères en rouge foncé sur fond rouge clair) ;
- absence d'interopérabilité entre applications, d'où multiples saisies, donc perte de temps... ;
- etc. !



### ... La faute à l'externalisation !

Pourquoi tant de problèmes ? Parce que depuis plus d'une décennie, une politique d'externalisation massive de l'informatique douanière est assumée par :

- les directeurs généraux,
- et sous-directeurs en charge des systèmes d'information et de communication (SD-SI).

Cette externalisation connaît une accélération ces dernières années (voir encadré ci-contre →→→).

Étant donné que les contrats passés avec ces « prestas » sont « hors catégorie », cela est davantage coûteux que le recours à des fonctionnaires !

### Friture sur la ligne ?



Les informaticiens douaniers sont la solution !

### L'exception ?

#### Les outils développés en interne !

Fort heureusement, toutes les applications ne sont pas touchées. Dans ce marasme, les outils développés en interne tirent leur épingle du jeu. Les facteurs d'explication sont évidents. Les douaniers programmeurs possèdent :

- une connaissance des besoins du terrain ;
- des scrupules professionnels, ayant à cœur de produire pour les collègues et les usagers des outils utiles et performants.



## 54 sociétés d'informatique & conseil !

54, c'est le nombre de sociétés prestataires dans la sphère informatique et de conseil. Un nombre qui a triplé en 4 ans (19 → 54) !

575, c'est le total d'agents de sociétés privées travaillant au sein de la DGDDI, soit davantage que les fonctionnaires douaniers informaticiens (détails en annexes 1 & 2, pp 2-3).



### L'intérêt général : réinternaliser, c'est économique et efficace !

Pour l'intérêt général, il importe de réinternaliser massivement l'informatique douanière. Il importe de valoriser la compétence en interne par des perspectives de carrière !

Dans l'hypothèse où il y a uniquement de la ressource en externe, la DGDDI devrait veiller à recruter directement ces profils en vue de bâtir une filière (et titulariser ces collègues à terme s'ils sont volontaires !). À défaut, la DGDDI peut passer un contrat avec un prestataire spécialisé.

Mais elle ne doit pas multiplier les prestas, car en cas de problème, on voit aujourd'hui le résultat : les interlocuteurs se renvoient la balle. Au bénéfice de la conservation de leurs profits, et au dépens de l'intérêt général. D'ailleurs, nous sollicitons la commission des finances afin de connaître le coût détaillé de cette externalisation...

**Plein soutien à la mobilisation de nos collègues informaticiens (cf annexe 3, p4) !**

Paris, le mercredi 9 avril 2025



# Annexe 1 : effectifs de prestataires privés (Informatique & Conseil)

(évolution entre 2020 & 2024) → dépassant en 2024 les fonctionnaires !

Dénomination des sociétés	Effectifs « physiques » (humains présents)										Évolution totale	
	Post 1 <sup>er</sup> confinement (Juin 2020)					Actuellement (octobre 2024)					Valeur	% <sup>age</sup>
	A <sup>+</sup> & hors catégorie	Niveaux			total	A <sup>+</sup> & hors catégorie	Niveaux			total		
	A	B	C			A	B	C				
Accenture						9				9	+9	+100%
Actency						2				2	+2	+100%
Airbus						1				1	+1	+100%
Atol CD						3				3	+3	+100%
Atos	7	24			31	40	21			61	+30	+96,77%
Audiatel						1				1	+1	+100%
Avaya						2				2	+2	+100%
Bull		17			17		15			15	-2	-11,76%
CapGemini	31	8			39	7				7	-32	-82,05%
Certinomis	1				1	1				1	=	=
CGI		5			5	4	5			9	+4	+80%
Cloud Temple	10	9			19	1	1			2	-17	-89,47%
Coexya						7				7	+7	+100%
C-Ways						6				6	+6	+100%
DataValue						11				11	+11	+100%
Eksaé						1				1	+1	+100%
Eviden						1				1	+1	+100%
Evidian	1				1						-1	-100%
Fidens						8				8	+8	+100%
GFI							2			2	+2	+100%
Halcom		1			1						-1	-100%
Hardis Group						2				2	+2	+100%
HPE (Hewlett Packard Enterprise)						1				1	+1	+100%
ID2		1			1		1			1	=	=
Inop's	1				1	1				1	=	=
ISE Systems						2				2	+2	+100%
Isilog	2				2	2				2	=	=
It-tecos						1				1	+1	+100%
Kalisoft						1				1	+1	+100%
Koena						3				3	+3	+100%
Kurt Salmon		1			1		1			1	=	=
MC Consulting						1				1	+1	+100%
Metsys						1				1	+1	+100%
Morpho		1			1		1			1	=	=
Netixia			1		1			1		1	=	=
Nexus						2				2	+2	+100%
Noveane						11				11	+11	+100%
OCD (Orange Cyberdefense)	2				2	2				2	=	=
Onepoint	3				3	17				17	+14	+466,67%
Orange						6				6	+6	+100%
Pronet Access	1				1	1				1	=	=
Quantmetry						4				4	+4	+100%
Sapiens						1				1	+1	+100%
Scalian						1				1	+1	+100%
ServicePilot						1				1	+1	+100%
Slit						4				4	+4	+100%
Snapcom						1				1	+1	+100%
Sogeti	4	1			5	3	1			4	-1	-20%
Sopra	101	89	2		192	269	55			324	+132	+68,75%
Symolia						1				1	+1	+100%
SysDream						1				1	+1	+100%
Tasmane						4				4	+4	+100%
TBD Group						2				2	+2	+100%
Wavestone						7				7	+7	+100%
YDDB Consulting						1				1	+1	+100%
Zextris						4				4	+4	+100%
<b>Total prestataires</b>	<b>164</b> (12 sociétés)	<b>157</b> (11 soc <sup>és</sup> )	<b>3</b> (2 soc <sup>és</sup> )	<i>néant</i>	<b>324</b> (19 sociétés)	<b>471</b> (48 sociétés)	<b>103</b> (10 soc <sup>és</sup> )	<b>1</b> (1 soc <sup>é</sup> )	<i>néant</i>	<b>575</b> (54 sociétés)	<b>+251</b> (+35 sociétés)	<b>+77,47%</b> (+184% de sociétés)
<b>+ contractuels recrutés directement</b>	<b>0</b>	<b>66</b>	<b>15</b>	<b>4</b>	<b>85</b>	<b>8</b>	<b>43</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>63</b>	<b>-22</b>	<b>-25,88%</b>
<b>Fonctionnaires douaniers (détails p3)</b>												
<b>Fourchette basse</b>	<b>2</b>	<b>132</b>	<b>148</b>	<b>15</b>	<b>297</b>	<b>0</b>	<b>132</b>	<b>132</b>	<b>24</b>	<b>288</b>	<b>-9</b>	<b>-3,03%</b>
<b>Fourchette haute</b>	<b>28</b>	<b>277</b>	<b>214</b>	<b>63</b>	<b>582</b>	<b>21</b>	<b>251</b>	<b>251</b>	<b>43</b>	<b>501</b>	<b>-81</b>	<b>-13,92%</b>

**L'austérité budgétaire, ce n'est pas pour tout le monde :  
Pendant que les effectifs des fonctionnaires douaniers diminuent...  
... Les effectifs des sociétés prestataires explosent : quasi x 2 en 4 ans !!**



## Annexe 2 : effectifs de fonctionnaires douaniers dans l'informatique, avec fourchettes haute et basse (détails, évolution entre 2020 & 2024) : → dans tous les cas, ça baisse au niveau global !

La notion de fonctionnaires douaniers dans l'informatique est sujette à interprétation :

- la « haute » administration minore leur nombre et considère les collègues de manière inégalitaire à l'échelle du territoire (afin de faire des économies en matière indemnitare ?!). Par exemple : → des collègues font du travail de Techniciens des systèmes d'information (TSI) mais ne sont pas reconnus comme tels, car n'ayant pas telle qualification...  
→ idem pour des collègues traitant quotidiennement de l'informatique, mais seulement considérés comme *rédacteurs, agent chargé de travail administratif...*
- **A contrario, SOLIDAIRES Douanes procède à une comptabilisation élargie, tenant compte du travail effectué. Dans le détail, selon notre calcul entre 2020 et 2024, les effectifs des fonctionnaires informaticiens douaniers ont évolué comme suit :**

Dénomination des services		Effectifs « physiques » (humains présents)									Évolution totale			
		Post 1 <sup>er</sup> confinement (Juin 2020)				Actuellement (octobre 2024)					Valeur	% <sup>age</sup>		
		A+ & hors catégorie	Niveaux			total	A+ & hors catégorie	Niveaux					total	
	A	B	C			A	B	C						
	<b>Techniciens des systèmes d'information (TSI) toutes directions (DG &amp; SCN inclus)</b>	0 à 1	15 à 24	96 à 106	14 à 22	<b>125</b> <b>à 153</b>	0 à 4	14 à 23	88 à 97	23 à 26	<b>125</b> <b>à 150</b>	= à -3	= à -1,96%	
	<b>Centre informatique douanier (CID)</b>	2 à 8	54 à 92	32 à 47	0	<b>88</b> <b>à 147</b>	0 à 4	62 à 88	26 à 40	0 à 1	<b>88</b> <b>à 133</b>	= à -14	= à -9,52%	
	<b>Direction nationale des Statistiques du Commerce extérieur (DNSCE)</b>	0 à 7	54 à 94	20 à 50	1 à 14	<b>75</b> <b>à 165</b>	0 à 4	48 à 73	18 à 41	1 à 7	<b>67</b> <b>à 125</b>	-8 à -40	-10,67% à +24,24%	
	<b>Direction nationale du Renseignement et des enquêtes douanières (DNRED)</b>	0 à 1	6 à 16	0 à 2	0	<b>6</b> <b>à 19</b>	0 à 2	0 à 19	0 à 3	0	<b>0</b> <b>à 24</b>	-6 à +5	-100% à +26,32%	
	<b>Total SCN</b>	2 à 16	114 à 202	52 à 99	1 à 14	<b>169</b> <b>à 331</b>	0 à 10	110 à 180	44 à 84	1 à 8	<b>155</b> <b>à 282</b>	-14 à -49	-8,28% à -14,80%	
	<b>Direction générale hors TSI</b>	Services support	0 à 2	0	0 à 1	<b>0</b> <b>à 3</b>	0	0 à 2	0 à 1	0	<b>0</b> <b>à 3</b>	=	=	
		Bureau études et projets du SI (SI1)	0 à 3	1 à 17	0	0	<b>1</b> <b>à 20</b>	0 à 1	2 à 8	0	0	<b>2</b> <b>à 9</b>	+1 à -11	+100% à -55%
		Bureau infrastructures (SI2)	0 à 1	1 à 11	0	0	<b>1</b> <b>à 12</b>	0 à 1	2 à 12	0	0	<b>2</b> <b>à 13</b>	+1	+100% à +8,33%
		Bureau satisfaction des utilisateurs (SI3)	0 à 2	0 à 6	0 à 1	0 à 2	<b>0</b> <b>à 11</b>	0 à 3	0 à 9	0	0 à 1	<b>0</b> <b>à 13</b>	= à +2	= à +18,18%
		Sous-total SD-SI	0 à 6	2 à 36	0 à 1	0 à 3	<b>2</b> <b>à 46</b>	0 à 5	4 à 31	0 à 1	0 à 1	<b>4</b> <b>à 38</b>	+2 à -8	+100% à -17,39%
		<b>Département des statistiques et études du Commerce extérieur (DSECE)</b>	0 à 3	0 à 12	0	0 à 2	<b>0</b> <b>à 17</b>	0 à 2	3 à 15	0 à 1	0	<b>3</b> <b>à 18</b>	+3 à +1	+100% à +5,88%
	<b>Autres services (Finances et achats)</b>	0	0	0	0	<b>0</b>	0	0 à 1	0	0	<b>0</b> <b>à 1</b>	0 à +1	= à +100%	
	<b>Total DG</b>	0 à 9	2 à 48	0 à 1	0 à 5	<b>2</b> <b>à 63</b>	0 à 7	7 à 47	0 à 2	0 à 1	<b>7</b> <b>à 57</b>	+5 à -6	+250% à -14,93%	
<b>Autres collègues en charge du traitement automatisé de l'information (TAI)</b>		0 à 2	1 à 3	0 à 8	0 à 22	<b>1</b> <b>à 35</b>	0	1	0 à 3	0 à 8	<b>1</b> <b>à 12</b>	= à -23	= à -65,71%	
		<b>2</b> <b>à 28</b>	<b>132</b> <b>à 277</b>	<b>148</b> <b>à 214</b>	<b>15</b> <b>à 63</b>	<b>297</b> <b>à 582</b>	<b>0</b> <b>à 21</b>	<b>132</b> <b>à 251</b>	<b>132</b> <b>à 186</b>	<b>24</b> <b>à 43</b>	<b>288</b> <b>à 501</b>	-9 à -81	<b>-3,03% à</b> <b>-13,92%</b>	



## **Annexe 3 : le courriel-type envoyé par les cellules des techniciens des systèmes d'information (TSI) le 17/03/2025 à 20h00, à destination :**

- **des chefs de pôle logistique et informatique (PLI),**
- **des directeurs interrégionaux (DI),**
- **du chef de la sous-direction aux systèmes d'information et de télécommunication (SD-SI).**

*Bonjour,*

*Une année et demie s'est déjà écoulée.*

***En octobre 2023**, le réseau TSI exprimait son exaspération : plan de carrière inexistant, effectifs en tension, absence de reconnaissance, transformation profonde de la technicité du métier depuis quelques années, conduite chaotique des projets ...*

*Bien que le constat de cette situation avait déjà été fait et avait été documenté, il aura fallu une action commune des TSI pour que la Direction Générale mène une réelle réflexion au niveau RH [NDLR : relations / « ressources » humaines] et SI.*

***Encore en ce début d'année**, une de nos collègues a craqué et exprimé son désarroi à l'ensemble de la communauté douanière. Son geste a pu paraître maladroit mais il était nécessaire. Sa détresse a résonné en nous tous, et nous sommes nombreuses et nombreux à nous être reconnus dans ses mots.*

*Nous voyons d'un côté certains collègues, pourtant amoureux de leur métier, et aux connaissances précieuses quitter leur poste de TSI pour retourner à des postes purement douaniers, voire en détachement dans d'autres administrations. Et d'un autre il y a toujours autant de difficultés à recruter en interne. Combien de temps cette situation devra-t-elle perdurer ?*

***Vous noterez que malgré ce constat amer**, les TSI s'attellent toujours à faire avancer les projets en cours : l'Active Directory s'impose petit à petit, nous testons le déploiement imminent de Windows 11, nous continuons le déploiement de la fibre optique sur l'ensemble des sites douaniers, etc. Nous sommes reconnus comme experts par la hiérarchie locale pour TOUT ce qui concerne l'informatique, la mobilité et les communications, tout en menant de front l'assistance de 1er niveau...*

***Malgré quelques avancées** sur le statut des TS2I [NDLR : TSI interrégional], la création d'un poste de TSI Paris-Spécial et d'un poste de communicant à DG-SI2, aujourd'hui force est de constater que pas grand chose n'a changé dans le quotidien des TSI, et que rien n'a été fait pour leur carrière. Pourtant, un audit du réseau TSI a été réalisé l'an dernier, sans qu'aucune conclusion ne nous ait été diffusée.*

*Le 28 mars 2025 doit avoir lieu un COSUI [NDLR : comité de suivi] TSI/TS2I.*

*Nous serons présents, mais souhaitons que la première partie de cette réunion soit dédiée à la communication des résultats de l'audit et aux préconisations qu'il contient.*

*Dans le cas contraire nous quitterons la séance et ne participerons plus aux suivantes tant que des avancées concrètes pour notre réseau et notre carrière ne seront pas proposées, et accompagnées d'un calendrier d'exécution.*

***La Douane** est une petite administration, avec une forte capacité d'innovation. Elle se doit d'utiliser cette agilité pour innover en matière RH, notamment en ce qui concerne les carrières informatiques.*

*Bien cordialement,*

*La Cellule TSI XXXXX*

**SOLIDAIRES Douanes soutient les collègues mobilisés :  
leur travail mérite moyens & salaires augmentés !**