

Fiche thématique n° Le Centre Informatique Douanier

I - Historique

La direction du Centre Informatique Douanier (CID) a été créée en 1974 et a été historiquement en charge de l'informatisation du dédouanement (SOFI). Depuis cette date, les missions du CID se sont étendues fonctionnellement et techniquement.

Le CID est depuis le 29/10/2007 un service à compétence nationale (SCN) qui participe à la mise en œuvre de la politique informatique de la DGDDI. Il est chargé des études, de la réalisation, de la maintenance, de l'exploitation et de l'assistance aux utilisateurs des applications intéressant les métiers de la douane (Logistique et dédouanement, comptabilité de recette, casier viticole, fiscalité indirecte...). Depuis 2016, le CID est devenu un Data-centre (centre d'hébergement de serveurs informatiques) pour des services étatiques (3ème data-centre de l'État en Île-de-France par ordre d'importance) dont la vocation est l'hébergement interministériel.

II - Missions

1/ Intervenants et missions principales

Chaque année, la sous-direction C établit une Trajectoire d'Évolution du Système d'Information (TESI) en identifiant les travaux informatiques à réaliser (nouvelles fonctionnalités à informatiser, évolutions à réaliser, travaux techniques,...).

Les missions confiées au CID au regard de la TESI sont décrites dans un Plan Opérationnel (PO). Ce document décrit de manière prévisionnelle l'ensemble des travaux confiés au centre pour l'année considérée. Ce plan de charge est révisé une fois en cours d'année en fonction des besoins d'évolution du système d'information de la douane.

Pour réaliser les missions qui lui sont confiées, le CID est organisé en pôles :

- 1 pôle administratif (BOP/PLI) qui intègre une Brigade de Surveillance et de Sécurité (BSS).
- 4 pôles techniques organisés en équipes projet ou en équipes techniques.

Les principales missions du centre sont :

- l'assistance aux utilisateurs internes et externes des applications gérées par le CID,
- la production et l'exploitation supervisée des systèmes techniques,
- la conception, le développement et la maintenance des applications métier,
- l'hébergement interministériel de serveurs informatiques (création du Data-centre du CID en 2016),
- la gestion administrative du centre et de ses agents.

2/ Missions assistance aux utilisateurs

La mission d'assistance est organisée au CID en trois niveaux. Les deux premiers niveaux dépendent du Pôle SERVICE aux UTILISATEURS (SERUTI) et le dernier niveau concerne les équipes de développement/maintenance des applications. L'application OLGa est l'outil dédié au suivi de l'assistance.

- **Niveau 1** : Le service d'assistance aux utilisateurs (SAU) est au CID le point d'entrée des demandes d'assistances (DA) des utilisateurs externes et internes du SI douanier. Ces principales missions sont :

- la prise en charge des demandes d'assistance,
- l'analyse du problème signalé ou de l'aide sollicitée,
- la résolution des demandes d'assistance ou leur orientation vers les niveaux 2 ou 3 lorsqu'elles requièrent un niveau d'expertise pointu ou vers les niveaux réglementaires (bureaux métier de

la direction générale).

- la prise en charge des réponses aux utilisateurs et la communication à l'attention des utilisateurs (dysfonctionnement du système, alertes, livraisons applicatives...).

- **Niveau 2** : Ce service prend en charge les demandes d'assistance nécessitant un niveau d'expertise pointu. Ces principales missions sont :

- l'analyse du problème signalé et la création de bug (application MANTIS) lorsqu'une anomalie est identifiée,
- la résolution des demandes d'assistance ou leur orientation vers les niveaux 3 (équipes de développement/maintenance) lorsqu'une anomalie est détectée ou vers les niveaux réglementaires (bureaux métier de la direction générale).

- **Niveau 3** : Ce niveau de l'assistance prend en charge la correction des anomalies et des dysfonctionnements.

3/ Missions de production et d'exploitation supervisée des systèmes techniques

Ces missions sont essentiellement assurées par les équipes techniques du pôle Fonctionnement du CID qui assurent :

- la surveillance du fonctionnement des applications,
- la production et la pré-production, ainsi que l'ingénierie système,
- l'administration des bases de données, le suivi de la logistique et de la sécurité des postes de travail.

Une astreinte opérationnelle est assurée en dehors des heures d'ouverture du SCN CID, les week-end et jours fériés sur les principales applications du dédouanement et de la logistique.

4/ Missions de conception, de développement et de maintenance des applications métier

Le développement des applications et leur maintenance est réalisé en mode projet. Les équipes projet du CID travaillent en collaboration avec les maîtres d'ouvrage (MOA - bureaux réglementaires de la Direction Générale), l'assistance à maîtrise d'ouvrage (AMOÄ - bureau C1), les utilisateurs du système d'information (services douaniers et opérateurs), la sous-direction C (DSI) voire d'autres services.

Cette mission est effectuée au sein du pôle développement qui se divise en deux directions de projets :

- La direction de Projet 1 a en charge le développement et la maintenance des projets orientés essentiellement vers le dédouanement automatisé, le domaine des contrôles douaniers ainsi que la consultation et l'analyse des données,
- La direction de Projet 2 gère les projets du domaine fiscal (Taxe Générale sur les Activités Polluantes, Apurement des bordereaux de détaxe...), de la comptabilité des recettes, du recouvrement forcé, du nouveau casier viticole informatisé, de la gestion informatisée du monopole des tabacs...

5/ Mission de coordination, d'évaluation et d'amélioration des processus informatiques

Le pôle de Pilotage Transversal des Services du système d'information (SI) créé en 2017 a pour mission de faire progresser les méthodes de travail, les outils, la qualité ainsi que la sécurité des processus informatiques. Ce pôle détermine les bonnes pratiques à mettre en œuvre ainsi que leur outillage et assure la supervision de leur diffusion auprès des équipes techniques et des équipes projet.

Le pôle transverse a également en charge le pilotage des différents comités mis en place : Revue Mensuelle des Projets (RMP), Comité consultatif des changements (CAB), Plan de production, Comité de gestion des incidents et des problèmes (CGIP).

6/ Mission d'hébergement interministériel

La volonté de mutualiser les fonctions support de l'État et notamment l'hébergement des serveurs informatiques a conduit la DISIC (Direction interministérielle des systèmes d'information et de communication) à choisir le CID pour être un data-centre. A l'issue de travaux très importants le CID dispose désormais de 800 m² de salles informatiques, électrifiées, climatisées et sécurisées.