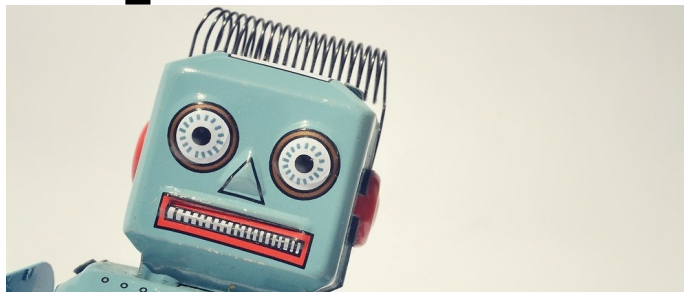




## Les yeux plus gros ... que le ventre ?



### Introduction

#### 1°) présents



**a) Haute administration :** ce Groupe de Travail (GT) était présidé par M. Jean-Michel Mattei, sous-directeur C, assisté de :

- Mme Blandine Marchand, cheffe du bureau C1,
- M. Georges Dudouyt, chef du bureau C2,
- Mme Sophie Bernert, cheffe du bureau C3,
- Mme Françoise Bureau, cheffe du bureau A1,
- M. Alexis Lopes, chef du bureau A2,
- Mme Isabelle Ecalte, rédactrice au bureau A1



**b) siégeaient les 5 organisations syndicales (OS) représentatives (CGT, CFDT, SOLIDAIRES, UNSA, SNCD-FO).**

**c) L'ordre du jour** prévu était particulièrement copieux pour la demi-journée consacrée à ce GT :

- Budget (cf haut de page 2),
- Trajectoire d'Evolution du Système d'Info<sup>ion</sup> (TESI, p2),
- Plan de Reprise d'Activité (PRA, cf p2),
- Plafond Autorisé d'Emplois (PAE) des centres (p2),
- Ressources Humaines (RH, cf haut de page 3),
- Concours spécial contrôleur programmeur (p3),
- Résidence TAI (Traitement Informatisé de l'Information, p4),
- Mobilité géographique (p4).

C'est donc sans surprise que de nombreux sujets prévus n'ont pu être abordés.



#### 2°) Préalables

→ **a) SOLIDAIRES :** a souhaité en préambule à ce GT faire quelques remarques :

##### **Concours B : le positif**

La réouverture du concours spécial informatique de contrôleur TAI est pour notre organisation une décision positive.

Rappelons que c'est une revendication que nous portons depuis plus de 10 ans !

##### **Concours B : le négatif**

Nous avons regretté l'absence de documents de travail concernant le volume prévisible des postes ouverts à ce concours.

SOLIDAIRES sera vigilant à ce que le concours de B informatique ne siphonne pas le volume de postes offerts au concours d'inspecteur PSE CRA (Programmeur de Système d'Exploitation - Concepteur Réalisateur d'Applications).

##### **Aucun recensement**

Nous avons également déploré l'absence de recensement des besoins de la haute administration en matière de compétences à recruter.

En effet ceux-ci existent tant pour le développement que l'analyse et l'assistance, pour alimenter le réseau TSI et les Services d'Assistance aux Utilisateurs (SAU) des centres.

**Qualification PSE :** Nous avons enfin déploré l'absence de proposition concrète de la haute administration concernant la revendication régulièrement portée par plusieurs OS, à savoir, la possibilité pour les TSI et TSII (Techniciens des Systèmes d'Information Interrégionaux) de prétendre à une qualification de 2<sup>ème</sup> niveau telle que PSE.

Cette revendication paraît totalement légitime d'un point de vue métier compte tenu de la nature et de la technicité des fonctions exercées ainsi que de l'évolution de carrière et de l'égalité de traitement entre les informaticiens de la DG ou des centres et ceux du réseau TSI.

**b) La réponse de la haute administration :** Le sous-directeur nous a proposé ensuite d'aborder ce groupe de travail sous deux angles : informatique d'une part et ressources humaines d'autre part.

# Le GT en tant que tel

Suit, en toute logique, un passage dans l'ordre des différentes fiches fournies.



## 1°) Le budget

Le sous-directeur C, a souhaité revenir sur le budget informatique hors coût du personnel. Il est en forte augmentation sur les 3 dernières années. En 2017, il sera de 36,6M€, auquel il faudra ajouter le budget PIA (Projet d'Investissement sur l'Avenir). Le budget global 2017 devrait donc avoisiner celui de 2016.

**La ventilation** en est la suivante : un peu plus de 40 % pour les applications métier, 40 % pour les infrastructures (notamment aménagement du CID) et 12 % pour la "bureautique" (surtout le coût de la téléphonie mobile).

**Externalisation :** SOLIDAIRES a souhaité savoir quelle était la part budgétaire consacrée à l'externalisation. Monsieur Mattei n'a pas été en mesure de nous fournir d'éléments chiffrés mais en a précisé la répartition pour des bureaux C1 et C2. Il apparaît que la moitié des budgets de chacun de ces bureaux est allouée à l'externalisation.

En réponse à une question, il a également précisé que la douane ne contribuait pas (tant en matière de personnel que de budget) à l'effort informatique dévolu à l'interministérialité.

Elle participe en revanche aux travaux sur le RIE (Réseau Interministériel de l'État) dont elle attend un retour sur investissement qui devrait se traduire à terme par une économie d'environ 30 % pour notre direction.

### Détails par projet ?

En lien avec la TESI (Trajectoire d'Evolution du Système d'Information) les représentants du personnel ont regretté qu'aucun chiffrage par projet ne soit communiqué par l'administration.

Le sous-directeur C s'est engagé à le faire dès que possible tout en précisant que la méthode d'évaluation du coût était variable selon les projets.

**Arbitrage TESI reportée faute de DG...** : Nous avons également appris que la réunion d'arbitrage de la TESI prévue le 2 février avait été remise à une date ultérieure en raison du départ de la directrice générale. Le sous-directeur C l'a regretté, car il s'agit de décisions structurantes.



## 2°) Le PRA (Plan de Reprise d'Activité)

Le chef du bureau C2, a souhaité préciser qu'un PRA sert en cas de crise majeure définie comme « *un événement hors informatique qui va détruire de manière durable les infrastructures informatiques* » (du type crue de la Seine, incendie...).

Il a rappelé que le Ministère a demandé dès 2010 à la DG de mettre en place un PRA **pour son système de dédouanement**. Il a tenu à préciser qu'en aucun cas le PRA n'a vocation à assurer une disponibilité supplémentaire des applications.

Monsieur Dudouyt a expliqué que la mise en place du PRA répondait d'abord à un objectif douanier mais également à un objectif d'offre de services aux administrations hébergées par le CID.

### L'objectif douanier :

Le dédouanement étant géré au CID, le site miroir de reprise d'infrastructure et de données sera la DNSCE.

Il permettra de reprendre le dédouanement en 24h ouvrées en s'appuyant sur des données datant de 24h maximum (sauvegardes des données du dédouanement toutes les nuits à la DNSCE).

Lorsque l'architecture sera pérenne, l'administration envisage de l'étendre aux autres domaines du SI douanier.

### L'offre de services :

La solution PRA mise en place s'inscrit également dans une démarche interministérielle (50 % de crédits du Programme d'Investissement d'Avenir du 1<sup>er</sup> Ministre ont été affectés à la douane).

L'architecture mise en place à la DNSCE a été volontairement surdimensionnée par rapport aux besoins de la douane pour permettre aux autres administrations hébergées au CID de construire leur propre PRA.



## 3°) Le data-centre du CID victime de son succès

Suite à la rénovation technique du data-centre du CID, la DG a proposé à d'autres administrations d'héberger des serveurs. Selon le sous-directeur C, 312 baies de serveurs sont dorénavant et déjà louées, ce qui est pour lui une « *brillante réussite* ».

Il a indiqué qu'après une période d'adaptation, les **administrations hébergées** vont commencer à payer le service rendu, a priori à partir d'avril 2017. Il s'agit pour l'instant d'un service basique d'hébergement. L'administration des douanes souhaite mettre en place un catalogue de services « *à valeur ajoutée* » qui sera mis en œuvre par des équipes dédiées « *d'agents de l'État* ». Répondant à une question de SOLIDAIRES, M. Mattei nous a indiqué compter sur un transfert d'ETPT (Équivalent Temps Plein Travaillé) des administrations clientes du data-centre vers la douane.

SOLIDAIRES a demandé si ces ETPT seraient repris au PAE (Plan Autorisé d'Emploi) du CID ou dans un PAE dédié.

Le sous-directeur a répondu ne pas avoir d'idée arrêtée sur la question, mais a réaffirmé sa volonté de "sanctuariser" ces **effectifs**. Pour SOLIDAIRES, s'ils le sont, ce doit être au sein du PAE du CID



## 4°) La gestion du personnel informaticien

**Constat :** La haute administration et les OS s'accordent pour constater le déficit de personnel informaticien au regard de la charge de travail, ainsi que la difficulté à recruter.

**Demande :** Pour dépasser ce constat les OS ont demandé au sous-directeur quelle stratégie à long terme la haute adm<sup>ton</sup> entend mettre en œuvre pour mettre en adéquation les effectifs à la charge de travail ?

**Réponse :** Le sous-directeur C nous a indiqué qu'en 2017 la douane dispose d'un budget mais ne dispose pas de suffisamment d'ETPT pour le réaliser et qu'il n'a pas de visibilité pour 2018 (!!!?). Il précise cependant qu'une discussion budgétaire quinquennale est en cours avec un focus ministériel particulier sur les 3 premières années. Elle sera évidemment structurante pour les effectifs. Il ne nous cache pas que les prochaines échéances électorales engagent à une certaine circonspection.



## 5°) Inspecteur PSE : un concours peu attractif

**Constat :** A titre général, le concours d'inspecteur PSE ne suscite pas suffisamment de vocations.

Depuis plusieurs années, il existe une grande déperdition entre le nombre de candidats inscrits et ceux allant jusqu'à la fin des épreuves écrites. À l'issue des épreuves d'admission les postes offerts ne sont pas intégralement pourvus (en 2016, 32 postes offerts et 15 pourvus).

**Les causes :** Pour la haute administration, les causes de ce manque d'attractivité sont principalement :

- l'état du marché de l'emploi informatique privé particulièrement dynamique ;
- une publicité des concours qui ne permet pas de toucher les candidats potentiels ;
- des concours peu adaptés aux recrutements cibles.

**Réponse :** SOLIDAIRES a suggéré à la haute administration de revoir sa communication sur Internet et de s'inspirer de celle réalisée par la DGFIP qui propose une brochure beaucoup plus attrayante (description de l'ensemble des fonctions informatiques, implantation géographique des postes, évolution de carrière, rémunération, etc...). La chef du bureau C3 a tenu à souligner les efforts de communication déjà effectués (réseaux sociaux, articles dans la presse spécialisée, participation à des salons, etc...). Elle a indiqué qu'un effort de démarchage particulier allait être effectué auprès des écoles informatiques. Sur la base du volontariat, des agents du CID et de la DNSCE vont être nommés « ambassadeurs » des métiers de l'informatique douaniers.



## 6°) Réouverture de concours

Face aux difficultés de recrutement, la sous-direction A, en lien avec la sous-direction C, a mené une réflexion qui l'a conduite à recréer le concours de contrôleur programmeur et rénover le concours d'inspecteur PSE. Cet exercice est soumis au cadre juridique et institutionnel imposé par DGAFP, (notamment 6 mois entre proposition de concours et sa tenue, RAEP et programmes et épreuves définis par décret). Mme BUREAUD, chef du bureau A1, a indiqué que la douane s'est mise dans les pas de la DGFIP pour définir la rénovation de ces concours.

### a) Concours de contrôleur programmeur

**Quel calendrier ?** L'administration prévoit de lancer les inscriptions à l'automne 2017 pour un 1<sup>er</sup> recrutement en 2018.

#### Combien de postes ?

En réponse à une question de SOLIDAIRES, sur le volume de postes proposés au concours de B TAI, Mme Bureaud a souhaité rester prudente et a préféré attendre le résultat des discussions budgétaires. Cependant, pour l'administration, la création d'un concours pour moins d'une dizaine de recrutements ne serait pas pertinent.

#### Quelle formation initiale ?

Mme BUREAUD a indiqué que l'administration se concentrait sur la validité juridique du concours. Elle dispose d'un peu de temps pour définir le contour exact de la formation initiale des contrôleurs programmeur. La DNRFP est d'ores et déjà prévenue de la nécessité de mettre en œuvre une formation adaptée.

### b) Rénovation du concours d'inspecteur PSE :

Afin d'élargir le vivier des candidats, la haute administration a décidé de ne plus limiter la liste des diplômes requis aux diplômes informatiques. Elle veut également permettre à des agents d'autres administrations de se présenter.

Les représentants du personnel ont indiqué que le processus de recrutement était trop long et qu'il était difficile pour un candidat de se projeter sur une période de quasiment un an, même s'il est intéressé par les fonctions informatiques proposées par la douane.

### c) Position singulière de l'UNSA

L'UNSA s'est singularisé en appelant de ses vœux une mutualisation au niveau ministériel non seulement du recrutement mais également de la formation des informaticiens.

Mme BUREAUD a expliqué que la DG tient (comme la majorité des autres OS) à l'autonomie du concours et de la formation douanière.

Elle a de plus indiqué que l'expérience des concours ministériels communs en catégorie C n'était pas concluante. Les lauréats du concours ayant en principe un bon bagage informatique, il leur manque essentiellement une formation de douanier. Cette année, la part consacrée à l'informatique a été réduite au profit de la formation « généraliste ».

**SOLIDAIRES** est attaché au recrutement de douaniers informaticiens. C'est pourquoi, la formation initiale consacrée aux missions et à l'organisation de la douane est essentielle.

#### **Autres pistes proposées**

La piste de l'apprentissage a également été évoquée par les OS Madame BUREAUD estime qu'il s'agit d'une piste intéressante mais subordonnée aux futures orientations politiques.

Le recrutement par voie d'enquête de douanier et de douanières qui souhaiteraient s'orienter vers des fonctions informatiques ne doit pas être écarté. L'IGPDE peut permettre de former les agents volontaires pour leur permettre d'obtenir une qualification informatique.



## 7°) Sélection IP

Plusieurs OS, dont SOLIDAIRES ont souhaité aborder le sujet de la sélection IP et des débouchés de carrière.

Pour la haute administration, il s'agit d'un problème d'attractivité dans la mesure où aucun candidat informaticien ne se présente depuis plusieurs années.

Pour SOLIDAIRES, la nature des épreuves (orientées rédaction) n'est pas en adéquation avec la formation (orientées technique) des personnels informaticiens recrutés par concours spéciaux.

Nous constatons que l'administration a de plus en plus de mal à pourvoir les postes de chef de pôle dans les centres, (certains d'entre eux sont restés vacants de nombreux mois) et qu'elle a la tentation de confier ces postes à des contractuels.

Nous souhaitons donc que la haute adm<sup>ion</sup> se donne les moyens de conserver un encadrement douanier dans les centres.



## 8°) Cartographie des postes informatiques douaniers

La communication d'une cartographie chiffrée de l'implantation des postes TAI (Traitement Automatisé de l'Information) est une demande récurrente des représentants du personnel. Interrogé sur ce point par plusieurs OS, Monsieur Mattei n'a pas été en mesure de fournir d'éléments chiffrés.



## 9°) Turn over : des p'tits trous, toujours des p'tits trous...

Interrogé au sujet du turnover des personnels informaticiens, M. Mattei a dit ne pouvoir répondre sur les effectifs des centres. En revanche il a convenu qu'il y existait des "trous" (dixit) : 6 à C1 et 4 à C2 mais qu'en mars il n'en resterait que 3 à C1 et 2 à C2.

Conscient des conséquences de ces vacances d'emploi, il a précisé que, si elle n'avait pas les compétences disponibles en interne, la sous-direction C faisait appel à la Bourse Interministérielle de l'Emploi Public (BIEP), aux ISIC (Ingénieurs des Systèmes d'Information et de Communication du ministère de l'Intérieur) et enfin à des prestataires extérieurs dont il estime le coût trop élevé.

Pour ce qui concerne les ISIC, la douane a offert 6 postes qui ont été pourvus, dont 5 pour l'informatique. La haute administration s'est engagée à fournir des éléments chiffrés aux représentants du personnel.



## TSI et TSII : la doctrine adm<sup>ive</sup> doit évoluer

Plusieurs OS, dont SOLIDAIRES, ont demandé à la haute administration de revoir sa position de principe au sujet des qualifications informatiques admises pour les TSI et TSII.

En effet, pour ces collègues, l'évolution dans la carrière informatique est bouchée, car ils ne peuvent prétendre à une qualification de deuxième niveau tel que PSE.

L'évolution des fonctions de TSI et de TSII ainsi que la technicité requise justifient totalement une évolution de la doctrine administrative. Les représentants de l'administration n'ont pas souhaité s'avancer sur ce sujet.



## 11°) Carte Cybèle ? Chorus DT...

Un problème a été signalé au sujet de l'utilisation de la carte CYBELE dans CHORUS DT. Il semble qu'en cas d'homonymie les agents peuvent consulter les données personnelles d'autres agents. Un recours devant la CNIL a d'ailleurs été déposé par une organisation syndicale.

**Réponse :** Le Sous-directeur a indiqué qu'il ne s'agissait pas d'un problème en lien avec la carte CYBELE dans la mesure où CHORUS DT n'utilise pas le protocole RGS 2 étoiles et que les données personnelles sont alimentées par transfert de fichiers.



Pour SOLIDAIRES DOUANES siégeaient Gaële PÉRON et Bernard PERRET. Pour plus de précisions, n'hésitez pas à les contacter.