

SYNDICAT CFTC - DOUANES

Bâtiment Condorcet – Teledoc 322 - 6, rue Louise Weiss
75703 PARIS Cedex 13
☎: 01 57 53 29 21
cftc.douanes@douane.finances.gouv.fr



Les brèves de la CFTC-Douanes - Février 2019

Préparez vos Klee... nex

Les flâneurs de Youtube auront pu tomber par hasard sur une vidéo assez savoureuse, consultable par tout un chacun.

https://www.youtube.com/watch?v=UWVS9bt_DJ8

On peut apprécier ou pas la charte graphique et sonore façon années 1970 de cette publicité pour un groupe privé qui, renseignements pris en source ouverte, « *conçoit, développe et invente des solutions digitales sur mesure* ». On peut sourire ou non de l'allure un peu crispée de ce cadre des douanes dont la vocation première n'était probablement pas de faire de l'animation sur petit écran.

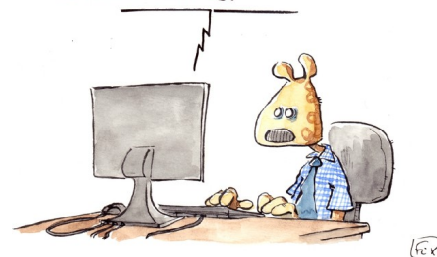
On peut aussi s'amuser infiniment du recours permanent à un jargon néo-branché où n'a guère de place la langue de Molière, jargon prononcé ici avec un accent bien gaulois tout de même. Relevons en florilège quelques termes réjouissants réservés aux « happy few » pratiquant ce sabir : digital workplace, middle management, gamification, IOT (internet of things), best practices, design thinking, démarche de change management et on en passe. Tout cela dans un souci d'« acculturation au digital » et de « passage à l'échelle », mais si mais si, et dans l'espoir peut-être infondé que tout le monde aura envie de « monter à bord ». Pour ceux qui ne parlent pas la novlangue, c'est sous-titré.

On peut encore s'interroger sur un certain mélange des genres où la neutralité et la réserve de l'administration, impliquée dans la propagande commerciale d'une société privée, semblent légèrement mises à mal, pour dire le moins.

Enfin et surtout, cette vidéo questionne sur le **niveau de déconnexion entre le haut management de la sphère informatique douanière et les équipes de terrain**, qui se battent pour améliorer l'existant, maîtriser nos processus métiers et davantage impliquer les utilisateurs douaniers dans la conception des applications. La colère et le découragement gagnent les équipes techniques, prises entre les feux des attentes des collègues dans les services et ces invraisemblables commandes tombant du haut du ciel.

Il est compliqué actuellement de faire comprendre à la DG la nécessité de plancher avant tout sur la simplification « métier ». **En résulte une chaîne absolument kafkaïenne, tant pour les informaticiens que pour les utilisateurs de terrain qui ne parviennent plus à rédiger un PV sans se heurter à d'innombrables difficultés techniques**. Dans le même temps, alors que les fonctions de base ne sont pas correctement assurées, et que sortent sans cesse de nouvelles applications mal interconnectées et mal alignées aux besoins des collègues, on confie à des prestataires privés la conception de coûteux prototypes technologiques dont l'utilité reste à démontrer (« frontière intelligente à base d'IOT », projet « blockchain », « datamining ») alors que l'on ne maîtrise même pas en interne nos propres données.

LE SYSTEME A RENCONTRE UNE ERREUR
ET DOIT REDÉPARTIR.
CETTE OPÉRATION PEUT PRENDRE
PLUSIEURS ANNÉES.



Le sujet du pilotage de l'informatique douanière est d'importance majeure. La stratégie actuelle est totalement déséquilibrée et consiste à investir presque uniquement dans la pérennisation des capacités d'hébergement de la Douane (« datacenters »), ce qui n'empêchera peut-être pas au moins un de nos deux centres informatiques de se retrouver prochainement sur la sellette.

Derrière l'absence totale de vision globale informatique en dehors des « bonnes pratiques », de l'« agilité » et autres nouveautés dans le vent, c'est la Douane toute entière qui risque de se retrouver fragilisée. Cette intelligence reste pour l'heure très artificielle, et à la CFTC, on n'en fait pas grand K.

CFTC-Douanes : sur un autre ton.