



DELTA I/E : chronique d'un désastre annoncé.

SAE... SAE ??? Qu'est-ce qui se cache derrière cet acronyme ? Nous en trouvons la définition dans les actualités de notre Intranet en lisant le « Focus sur le déploiement du programme IMPORT EXPORT » - La lettre du 5 février 2026. Sous ces initiales, se cache un Système Automatisé de l'Export avec son pendant à l'import. Le tout joliment renommé DELTA I/E.

Le DELTA où finit le fleuve pour se jeter dans l'inconnu de l'océan ou de la mer. Cet inconnu numérique où tout est automatisé avec un léger saupoudrage de décision artificielle, voire d'intelligence artificielle.

Aujourd'hui, nous y sommes, dans le grand bain de l'inconnu, avec son cortège d'applications qui nous donne tant de difficultés. N'ayons pas peur des mots : est-ce dans un borborygme ou dans des sables mouvants que nous nous enfonçons chaque jour un peu plus ?

Comment en sommes-nous arrivés à une telle situation ? Qui en est responsable et pourquoi ?

Revenons un peu en arrière ; il a très longtemps, presque dix-huit ans... le 23 avril 2008, date à laquelle a été édicté le Code des Douanes de l'Union, avec une entrée en vigueur au 1^{er} mai 2016 et une période de transition à échéance du 31 décembre 2025, soit presque dix ans plus tard.

La France, selon le Code des Douanes de l'Union, disposait d'un délai pour mettre ses applications de dédouanement au standard européen, tout comme les autres pays européens. Petit à petit, les pays ont migré vers ce nouveau standard, et un "convertisseur" a été mis en place pour traduire les messages à l'ancien format vers le nouveau format, pour les pays en retard.

TAXUD a alors demandé un passage au nouveau format au plus tard le 14 décembre 2025 (date d'arrêt de ce "convertisseur"). Les aiguilles de l'horloge ont tourné, le temps a passé.

Brusquement, l'administration s'est rappelé cette échéance et a voulu rattraper le retard. Vaille que vaille, il faudrait être prêt à faire en dix-huit mois, avec des bouts de ficelles et quelques agents, ce que d'autres pays ont fait en plusieurs années en mettant les moyens sur la table.

Nous voyons aujourd'hui le résultat. Nous pouvons citer GAMMA, DELTA T, DELTA I, DELTA I/E, SDS ... Des téléservices livrés à moitié, buggés et non testés.

.../...





Notre Directeur Général a indiqué qu'il aurait fallu quatre ans pour développer l'outil DELTA I/E. Devons-nous donc en déduire qu'il nous faudra encore deux ans et demi à partir de maintenant pour qu'il soit enfin stable et utilisable ? La recette idéale pour une longue crise dans les services !

Et l'humain dans tout ça ? Existe-t-il dans ce monde automatisé 2.0 ? On peut se poser la question ! Il a été totalement oublié :

- Des modules non développés destinés aux opérateurs et aux douaniers (ah bon, ce ne sont pas des automates ?)
- Des formations en cascade a minima pour réduire les coûts (on aura bien, tôt ou tard, un « chatbot » pour expliquer comment cela fonctionne)
- Une documentation livrée tardivement
- Des informations disponibles sur LinkedIn (qui sert aussi de source ouverte à l'IA).

Aujourd'hui, alors que le bateau tangue et prend l'eau, on se souvient de l'humain.

L'humain qui code les téléservices en urgence et qui a l'impression de vider l'océan des bugs avec une passoire.

L'humain qui, dans les bureaux, doit pouvoir pallier les déficiences liées à la conduite du changement.

L'humain qui doit pouvoir faire face à la colère de nos usagers

L'humain qui va poser des coups de cachet sur les déclarations (comme au temps pré-informatique que certains ont connu).

L'humain qui, dans les SAU, tout aussi démunis que les services de première ligne, doit faire face à la colère généralisée et qui ne craque pas.

L'humain à qui la DG n'hésite pas à dire en réunion : « Eh bien, il n'y a qu'à lire le manuel utilisateur et le BOD ! » (si vous ne saviez pas quoi faire le soir en rentrant chez vous).

L'opérateur économique ? Il n'a qu'à voir avec le PAE ou le bureau. Cela ressemble beaucoup à un "je m'en lave les mains" et je refile le mistigri à quelqu'un d'autre !

Quelle leçon notre DG va-t-il tirer de cette situation ?

Selon lui, il n'y a pas un coupable, c'est une responsabilité multifactorielle.

Mais nous savons déjà comment cela va finir les services informatiques vont certainement subir les foudres du projet Douane 2030. A la clé : suppression des postes de développeurs ? Suppression de l'assistance qui n'a pas su renseigner les usagers ? Fermeture des bureaux qui n'auront pas su s'adapter ?

Ne soyons pas défaitistes : notre DG est très préoccupé et soucieux du désagrément causé.

Il est préoccupé pour les opérateurs : des actions sont en cours pour que ceux-ci aient bien leur quitus fiscal. Pas trop pour les agents submergés par les réclamations des utilisateurs.

Gageons que nous n'allons pas gagner une prime individuelle, mais une déprime générale.

