



GT Informatique et nomadisme en Douane du 30 juin 2020

Compte-rendu

Des doutes et des espoirs....

Ce groupe de travail aborde l'informatique et le nomadisme en douane, le Directeur du système informatique a voulu le maintenir pour finaliser les questions par les besoins grandissants de mobilité tout en abordant le sujet AGNET car le marché public avec le prestataire (Airbus) doit prochainement être finalisé.

A l'ordre du jour, l'équipement (surtout des smartphones) et le système AG-NET.

I - Les dotations de smartphone

Pour la Direction Générale, le smartphone n'est qu'un outil de travail. Le déploiement de ces outils pour la phase de test s'est fait en collaboration avec la DI de Lille. Ce déploiement, d'après eux, répond à 90% des soucis/problèmes :

- ➔ la sécurisation des agents, dans la mesure où l'exercice des missions est de plus en plus délicat ;
- ➔ l'assurance des communications tant en interne qu'en externe ;
- ➔ l'assurance du partage de l'information, à savoir que les agents demandent à avoir accès des informations qui sont souvent sur Internet, mais aussi à l'Intranet. C'est pourquoi Podium pour les SU a été intégré et permet l'accès à certaines applications métiers (RUSH, ROSA, ROC, ...). Au fur et à mesure des besoins remontés, le nombre de téléservices accessibles sera amené à augmenter.
- ➔ cet outil doit devenir aussi une aide à la décision en cas de contrôle. Des fiches de procédures/réflexes ont été mises au point pour traiter certaines situations que les agents pourraient être amenés à rencontrer (contrôle routier, tec..), intégrant à chaque fois les modalités d'usage de leur smartphone.

La Direction Générale revient sur le fait que le smartphone est évolutif car il doit accueillir de plus en plus d'applications au fil du temps. Elle relève sa très grande utilité récente pour le contrôle des attestations de déplacement lors du confinement : en téléchargeant une application pour lire les QR codes, les agents pouvaient aisément les vérifier. Dans un premier temps, quelques SU en ont été dotés, ils le seront tous à terme. En parallèle, de plus en plus d'agents AG-CO vont en être dotés. Le but de la Direction Générale est de voir l'ensemble des agents dotés de téléphones portables.

La Direction Générale a expliqué que dans les prochaines années, le smartphone va devenir l'outil principal de travail à distance pour obtenir et échanger des informations douanières ou extérieures. Les smartphones qui ont été récemment distribués avaient la possibilité d'accueillir 2 cartes SIM. Or la doctrine d'emploi interdit l'utilisation d'une seconde carte SIM, ce qui fait que l'on tente les agents à passer outre ces consignes en les incitant à mettre une seconde puce personnelle. Concernant la double-sim, la Direction Générale explique que le choix du terminal l'a imposé. Si le choix de l'utilisation professionnelle a été fait dans la doctrine d'emploi, cela n'interdit

pas de l'utiliser pour des raisons personnelles ponctuelles et justifiées, en restant dans le domaine du raisonnable.

Pour nous, ce smartphone ne doit être allumé qu'au début du service et doit être reposé dans un lieu de stockage approprié à la fin du service (à l'instar des armes), et cela pour des questions de sécurité évidentes.

Nous revendiquons qu'à l'occasion du déploiement de cet outil des palliatifs (problème de la durée d'utilisation des batteries très limitée) et des aides à l'utilisation soient prévus. Il faut que tous les agents puissent être dotés d'un kit mains libres, et que pour l'usage d'AG-NET, une distinction entre piétons et motards soit faite.

Nous relevons les problèmes de couverture réseau qui concernent la plupart des zones montagneuses ou vallonnées, et demandons que l'administration fasse une enquête auprès des marins qui ont des contraintes spécifiques liées à la mer.

Que les TSI qui sont prévus en niveau 1 de la chaîne d'assistance, soient formés, équipés et mieux intégrés car à l'heure actuelle, ils ne peuvent rien faire hormis que constater les pannes.

Et nous terminons notre intervention en disant qu'il est dommage qu'autant d'argent public ait été gâché dans les tergiversations de l'administration quant au choix des technologies et des projets successifs qui ont souvent été abandonnés au moment de leur généralisation, tout cela en raison d'un mauvais choix fait il y a vingt ans (fin du réseau radio propre à la Douane). Encore aujourd'hui, le système D prédomine partout pour avoir un moyen de communication fiable, amenant les agents à utiliser encore massivement les anciens DMR qui sont tous en fin de vie.

Le Directeur du Système Informatique (DSI) informe les OS que la partie des données de la Douane sont dans un container sécurisé & crypté reposant sur le système "Mobile Iron" et qu'il est possible d'effacer l'ensemble des données à distance par ce biais en cas de perte ou de vol du téléphone. Concernant l'utilisation personnelle, il rappelle que la doctrine d'emploi peut évoluer mais surtout que certains usages de bon sens (appeler le conjoint pour dire qu'on rentre, utiliser waze, le GPS, etc...) doivent être logiquement être autorisés.

Le DSI revient sur la géolocalisation des téléphones en indiquant que par défaut elle n'y est pas et que c'est à l'agent de l'activer volontairement. Il précise que bien que le téléphone ne soit pas un instrument de radio, il va être utilisé comme un moyen radio en liaison avec le CODT : dans ce cadre et uniquement celui-là, l'administration va géolocaliser les agents pour des raisons de sécurité.

Il apparaît que la dotation est différente selon les grades, notamment au niveau de la taille de l'écran et de la puissance des batteries (elle augmente en fonction de l'élévation du grade du titulaire).

Le DSI rappelle que l'objectif est de doter le plus grand nombre d'agents en téléphone portable (et à terme les 18000 agents). Il précise que cela va se faire petit à petit, et que l'administration a commencé par les agents de la SURV avec AG-NET. Bien que la liste des postes bénéficiaires en AGCO soit réduite, elle va évoluer et on y intégrera très vite les Correspondants sociaux. Il indique que si certaines DI veulent étendre le champ des dotations, cela est de leur seule responsabilité.

Il a été signalé que la multiplicité des intervenants et les 3 échelles de compétence sont un frein au traitement des demandes de nouvelles affectations ou d'évolution de ce système. Les représentants de l'administration répondent que ces différents intervenants sont là pour qu'à chaque

étape soit vérifié le bon fonctionnement des applications qui seront utilisées par les agents récipiendaires.

Intervention pour demander que ces PDA soient en dotation classique pour les télétravailleurs. Le DSI répond que dans sa précédente affectation, le PDA faisait parti intégrale du pack de démarrage des télétravailleurs, et que cela était tout à fait normal pour lui. C'est pourquoi, il a annoncé que la SDSI travaillait sur une prochaine évolution de la doctrine d'emploi dans le but d'étendre le cadre d'utilisation des PDA, mais aussi sur l'extension du déploiement des tablettes.

II - Présentation d'AG-NET.

Il s'agit d'une solution de communication qui sera déployée sur tablette (procédure de secours du CODT), PDA et PC (terminaux opérateurs du CODT).

Le dispositif devrait être déployé pour l'ensemble de agents SURV terrestre et permet l'envoi de SMS, de vidéos Live,... La DGDDI a mené une première expérimentation en 2018 (septembre à décembre) et seule la brigade de Marne-le-Vallée continue à l'utiliser malgré la fin de cette expérimentation.

La Directrice Générale a demandé à étendre ce panel de testeurs (530 agents) répartis sur 2 zones de compétence de CODT (Paris et Metz) + 2 échelons DOD. SI a désiré avoir autant de personnes testeuses car ils estiment que la solution n'avait pas été poussée dans ses retranchements jusqu'à présent (ils veulent maximiser les situations : contrôles dynamiques, en enquête, contrôle embarqué, contrôle de bateau à quai).

Dès le 15 juillet, 2 ambassadeurs volontaires par service seront formés pendant deux mois à AG-NET afin de les conduire à monter en compétence sur l'application mais aussi servir de formateur auprès de leurs autres collègues à compter de l'automne 2020. Ils seront mis dans un pool de formation. A partir de l'automne, il y aura à destination de tous les agents testeurs des formations et des cas d'immersion. A l'issue du mois de décembre, on fera un retour métier par rapport à 3 critères : le degré de réponse de l'application, la couverture réseau et la capacité d'usage/d'utilisation des téléphones. Alors, la DG décidera ou pas de généraliser l'application en douane. La solution passe en 3G/4G (elle est optimisée pour la 5G), mais pas en 2G.

Au niveau des accessoires, les agents seront tous dotés d'un kit piéton (personnel), de nouveaux micros/switches pour les CODT et pour les motards, une solution qui leur est dédiée (elle permet de gérer les flux GSM, les flux AG-NET et les flux Smart) a été développée par une société externe.

Notre organisation syndicale demande si le problème d'utilisation des documents en LibreOffice sera résolu avec AG-NET, d'autant que la plupart des procédures intégrées dans Podium, et donc AG-NET, émettent ou utilisent ce format de document, et souligne que dans le cas contraire, la plupart des fonctionnalités offertes ne pourront pas être utilisées par les agents. L'administration répond qu'ils connaissent bien ce problème et qu'ils vont essayer de le résoudre, mais ce n'est pas AG-NET en tant que telle qui le résoudra.

Nous attirons l'attention qu'au vu des DI et brigades choisies, le critère de la zone de couverture sera tronquée car toutes sont dans des zones couvertes (à quelques exceptions près, très localisées), et demande pourquoi des brigades dans les Alpes ou à la frontière pyrénéenne, où les zones blanches sont nombreuses, n'ont pas été intégrées. L'administration répond que les zones de test contiennent des zones blanches importantes et l'UNSA précise que cela ne concerne que les Vosges et trois zones très limitées autour de trois communes, et que donc la situation est loin d'être représentative de celle des Alpes ou des Pyrénées.

Nous demandons également si des dispositifs de protection physique des téléphones (coque, protège écran panzer, etc...) sont prévus par défaut ou si un budget spécifique est prévu car jusqu'à

présent ce sont les DI qui les acquièrent sur leur propre BOP quant elles le veulent ou le peuvent. Le DSI intervient alors pour indiquer qu'il est conscient que les équipements de protection sont une nécessité, mais que budgétairement cela ne passera pas car trop onéreux. Il va toutefois essayé de trouver des crédits pour l'acquisition de tels dispositifs. En attendant, il faudra voir avec chaque service déconcentré.

A la question des OS demandant si la SDSI avait travaillé sur *la problématique des marins*, l'administration répond que seuls les services terrestres sont pour l'instant concernés et qu'ils n'ont pas traité le cas des marins en raison des limitations en mer des GSM. L'UNSA Douane demande alors pourquoi l'utilisation des téléphones satellites n'a pas été choisie car cela remplirait parfaitement le rôle attendu. Le DSI répond que si techniquement ça passera, financièrement non. Il lui faut donc trouver une solution financièrement viable car les points de diffusion/émission sont très onéreux. De plus, il a ajouté que la structure métallique des bateaux n'est pas idéale pour l'utilisation des smartphones.

L'administration présente ensuite le système de géolocalisation des smartphones, indiquant que celui-ci est inactif par défaut. Il ne sera initialisé qu'au début de la prise de service lorsque l'agent se déclarera au CODT. Une fois la vacation terminée, le service sera désactivé. Concernant l'ergonomie, l'administration espère que les choix faits conviendront à tous les agents. Elle continue en indiquant que si les TSI avaient été exclus pour la phase 2018-2019 du projet, ils sont de nouveau associés dans la nouvelle phase du projet AG-NET afin qu'ils puissent intégrer totalement la chaîne d'assistance. Leurs retours seront importants pour la généralisation.

La charge de la batterie a fait l'objet d'une attention particulière, et doit faire l'objet de tests en chambre par Airbus et Orange. L'administration a demandé et obtenu qu'il y ait par escouade la possibilité de faire afficher la charge de batterie des collègues ainsi que la couverture réseau de chacun. A la question de la dotation ou de l'installation de chargeurs de batterie sur allume cigare, le DSI répond que cela n'est pas prévu, voire inenvisageable car l'on doit faire attention aux charges de la batterie des véhicules. Si une dizaine de terminaux sont branchés sur un même véhicule, la batterie de ce dernier sera très vite vidée.

Les OS ont fait la remarque que l'usage d'AG-NET va entraîner l'utilisation exponentielle des applications informatiques, et que cela risque de poser des soucis pour les agents de la SURV qui n'y sont pas aussi habitués que les AG-CO : en conséquence, il sera obligatoire de prévoir des formations, ou du moins avoir un référent local pour les aider. L'administration répond que cela va être intégré dans le nouveau PNF, tant en Formation Initiale qu'en Formation Continue (une formation AGNET spécifique devrait être distribuée), mais qu'elle a prévu que les ambassadeurs puissent servir de relais locaux au sein des brigades.

Une OS demande si une seule connexion par escouade ne serait pas suffisante. L'UNSA ajoute que cela serait plus simple parce qu'avec la multiplicité des terminaux, les contrôles à faire avant/après chaque sortie, le contrôle des couvertures, etc., **cela risque d'être une trop grande charge pour le chef d'escouade mais aussi une augmentation exponentielle de ses responsabilités vis-à-vis de ses agents.**

L'administration répond que dans le cadre des procédures et de la sécurité, tous les agents doivent pouvoir faire remonter toute information/problème à tout instant. A la question sur les modalités de la suppression des données récoltées/enregistrées, l'administration répond qu'elle a des obligations légales et qu'elle s'y tiendra. Quand les OS demandent quelle est la durée de conservation de ces données, l'administration répond que cela dépendra du type de données, mais que les délais prévus par la réglementation seront respectés. Pour ce qui est de l'information de l'agent quant à la purge de ses données, l'administration précise qu'elle ne s'opposera pas à cela et que l'agent pourra demander par le biais d'un formulaire prévu à cet effet, des informations sur cette suppression des données.

Le DSI indique qu'il croit vraiment à la réussite de ce projet. Toutefois, si les résultats ne sont pas ceux attendus en décembre 2020, il faudra arrêter le projet. Si tous les indicateurs sont bons et que la DG donne son accord, en 2021/fin 2021 tout sera développé et diffusé. Il précise toutefois que les motards, qui ont des besoins spécifiques, vont bénéficier d'une solution particulière sur laquelle SI travaille encore avec une entreprise. Il ajoute que le fournisseur Orange travaille aussi dessus pour que tout fonctionne au mieux.

Sur la gestion éventuelle des pannes de terminaux par les TSI et l'obligation pour eux d'avoir des PDA de secours, l'administration répond qu'ils seront mis dans la boucle, mais que durant toute la phase d'expérimentation, elle souhaitait qu'Airbus (le prestataire) soit le seul sollicité jours et nuits.

Les TSI voient encore leur champ de compétence étendue sans être formés/informés/compensation, les soucis de recrutement risquent de s'accroître.

Les OS font remarquer qu'auparavant la DGDDI possédait un réseau de communication fiable, qui lui était propre et qui était géré exclusivement par la DGDDI, et demande qui va désormais gérer ce nouveau réseau de communication. L'administration répète sans répondre à la question qu'elle souhaite intégrer les TSI à termes, mais qu'elle souhaite que pendant les premiers temps ce soit Airbus qui intervienne, et comprend qu'il faut donner un lot suffisant aux TSI (il sera calculé en fonction des retours des pannes et casses lors de la phase pilote).

Les OS reformulent leur intervention en rappelant que la Douane possédait avant un réseau fermé de communication et qui a été remis à la Gendarmerie Nationale; qui l'utilise encore parfaitement, et qu'elles restent dubitatives quant au projet. L'administration répond qu'elle a dû abandonner l'INPT car ce système reposait sur ACROPOL de la Gendarmerie Nationale qui a une structure départementale ce qui ne correspondait pas aux besoins de la DGDDI. **L'UNSA Douane intervient pour préciser que le réseau ACROPOL relève de la Police Nationale et non de la Gendarmerie Nationale, qui a CORAIL NG, que ce réseau (CORAIL) est bien national, et que c'est juste le choix du système sur lequel la DGDDI devait s'interconnecter, fait par notre administration, qui fut le mauvais.**

III - La mobilité, avec le télétravail, et les applications sur lesquelles il faut déterminer les intérêts et axes d'amélioration.

Le DSI indique ensuite que la pandémie due à la COVID a mis en lumière la nécessité de la mobilité et donc de l'évolution la politique de la DGDDI relative à la mobilité, afin de permettre l'accès aux données métiers où que l'on soit. Toutefois, il précise que l'on ne doit pas accéder aux mêmes données selon que l'on utilise un PC ou un PDA. Il ajoute qu'il y a aussi des évolutions technologiques qui offrent désormais de nouvelles possibilités ou l'ouverture de certaines fonctionnalités à la DGDDI qui étaient interdites: mais, pour lui, cela doit faire l'objet d'une réflexion et d'une stratégie globale avec des axes d'amélioration. Il est nécessaire pour lui de prendre ce projet dans sa globalité, car s'il comprend bien une partie matérielle, il faut aussi assurer la conduite du changement qui va avec.

Il souhaite que ses équipes mettent en application la méthode AGILE pour le déploiement des nouvelles applications, mais aussi pour l'évolution des applications existantes, en centrant tout autour des utilisateurs et de leurs besoins. Il ajoute qu'il faut que désormais être dans l'interactif et le collaboratif tout en restant structuré et en ayant une approche plus générale du projet. A la demande de précisions sur la capacité des terminaux choisis (pixels), le DSI répond qu'il a laissé ouvert le choix du ou des terminaux en fonction des besoins, mais aussi des contraintes budgétaires : le réel imposera son choix à la DGDDI.

Enfin nous interrogeons le DSI sur la charge de développement et de maintenance supplémentaire, celui-ci indique qu'il souhaite favoriser le développement des webapp plutôt que des APP Android pour des raisons de coût et de maintenance (Adaptive Design).

Ce Gt informatique et nomadisme en Douane, nous laisse un gout amer d'inachevé, car derrière l'informatique, il y a des Femmes et des Hommes : il serait enfin temps de s'intéresser à leur métier et des perspectives qui leur sont offertes au sein de notre administration ! GT après GT, les sujets informatiques sont abordés sans qu'une politique globale soit définie. Le système informatique est en constante évolution avec des trajectoires pas assez bien définies que nous aimerions aborder lors d'un prochain GT, tout en constatant que la Direction Générale essaye encore et toujours vainement de rattraper sa grande erreur d'avoir mis fin à son réseau radio il y a presque vingt ans...

La délégation pour l'UNSA Douanes-CGC Douanes: ALLEGRE Frederic-DUCORNETZ Gregory-IZING Lionel