

Le bulletin d'information du syndicat UNSA Douanes

N°162 – Décembre 2013

Toute reproduction ou diffusion de nos articles est non seulement autorisée mais conseillée

SOMMAIRE

ÉDITO: qui n'a pas pesté...

INFORMATIQUE me tuera pas

DEVANT tous ces PC

ECHANGE constructif

TOUS concernés

BULLETIN d'adhésion

\$

Agir en Homme de pensée, permet de penser en homme d'action.

Henri Bergson

Edito :

Qui n'a pas pesté contre sa bécane ?

Celui qui vous affirme ne l'avoir jamais fait est un menteur !

Qui n'a pas maudit les informaticiens cause de tous les maux, cause de tous les énervements devant ce qui est devenu notre miroir au travail ?

Celui qui vous affirme ne l'avoir jamais fait est un menteur !

Qui se souvient du temps où on se téléphonait, on s'écrivait par courrier postal ?

Plus grand monde !

Qui se souvient de notre rythme de vie au travail en ces temps où Bill Gates et consorts n'avaient pas encore décidé d'accélérer le temps ?

Personne !

Qui se souvient qu'à l'époque l'ensemble de la planète vivait à un autre rythme, un rythme pas plus désagréable, bien au contraire ?

Même pas les Bédouins ou les touaregs rattrapés par le siècle de la communication à outrance !

Qui peut dans notre société dite "évoluée", s'y soustraire ?

Plus grand monde !



Alors bonjour le stress, bonjour les énervements, bonjour les courageux qui derrière un clavier se croient tout permis, bonjour les impudiques qui écrivent leur vie à longueur de tweet ou de Facebook, sans trop se soucier des conséquences !

Ringards tous ces propos ?

À chacun d'y réfléchir ?

Quoiqu'il en soit l'essentiel est sans doute de rester conscient, de relativiser et d'essayer d'avancer dans la société avec son temps, sans perdre certaines valeurs, en particulier les valeurs de relations humaines nécessaires à la vie en collectivité !



Informatique me tuera pas !

Depuis quelques années l'UNSA Douanes tirait le constat des difficultés que rencontrent les agents au travail en matière d'informatique et de communication.



Des outils peu performants, des applications toujours plus nombreuses, toujours plus diverses, toujours plus éparses. Des logiciels de moins en moins ergonomiques, de moins en moins compatibles entre eux. Des incompatibilités avérées entre différents programmes.

Des formations de moins en moins dispensées. Des TSI de plus en plus débordés ! Une "tzarine" tout ce qu'il y a de plus déconnectée des besoins réels d'assistance !

Du temps devant l'écran de plus en plus long. Une dépense d'énergie de plus en plus conséquente pour pouvoir faire face et en définitive un énorme stress au travail grandissant et destructeur !

Et nous ne nous appesantirons pas ici sur la gabegie financière que représentèrent certaines migrations informatiques et autres programmes plus ou moins "foireux" !

L'essentiel de notre préoccupation est ailleurs: il s'agit dans le cadre de notre syndicalisme humaniste d'essayer d'œuvrer pour que vous, pour que nous, souffriez le moins possible de l'évolution de l'informatique au travail.

L'UNSA Douanes a tiré le constat que les différentes réunions de dialogue social dans le cadre des GT informatiques était une vaste fumisterie au regard des enjeux de vie au travail en compagnie de la "déesse informatique".

Dans ces réunions siègent généralement de part et d'autre de la table des informaticiens dont la préoccupation essentielle n'est pas le ressenti au travail de l'utilisateur des travaux qu'ils ont fournis! Les problèmes des informaticiens ne sont généralement pas ceux des utilisateurs.

Au mieux quelques syndicalistes, généralement TSI, tirent quelques sonnettes d'alarme et rencontrent un écho aux allures de vide intersidéral !

C'est pourquoi l'UNSA Douanes en audience avec la directrice générale a tiré la sonnette d'alarme sur ce sujet. C'est pourquoi nous avons également initié un sondage national essentiellement tourné vers les préoccupations journalières des douaniers vis à vis de l'informatique, de la téléphonie.

C'est pourquoi nous avons demandé à rencontrer le responsable de la division C pour une audience consacrée exclusivement à cette problématique. Celui-ci a accédé à notre demande rapidement et nous l'avons rencontré longuement le 30 octobre 2013. Qu'il soit ici remercié pour son écoute.



(Voir CR de l'audience plus loin)

Devant tous ces PC !

Devant tous ces PC
Devant tous ces écrans
J'ai bien souvent pesté
Et j'ai été à cran
Avec ces logiciels
Pas un cadeau du ciel
Et devant ces programmes
On a envie d'une arme

(Refrain)

J'en appelle à la sagesse
Au bon sens, s'il vous en reste
J'en appelle aux ingénieurs
Qu'ils soient de bons concepteurs
Ces ambiances qui nous empestent
Allez plus loin dans vos tests
Faut penser à nous les hommes
Notre volonté est bonne

C'est la vitesse qui prime
C'est alors la déprime
C'est la machine qui bloque
Le douanier qui débloque
C'est le manque de ram
Alors les agents rament
On manie la souris
Plus personne ne sourit

(Refrain)

Pas assez de micro
Là en SURV on est trop
En OP/CO là c'est mieux
Mais il manque les yeux
Un claquement de doigts
Libérer, on le doit
Il n'y a plus de contrôle
On joue plus notre rôle

**AUDIENCE AVEC LE SOUS-DIRECTEUR
DE LA DIVISION C DU 30 OCTOBRE 2013**

Échange constructif :

Une délégation UNSA-DOUANES composée de M. Vincent THOMAZO, Cécile DEWASMES et Francis ANAYA, a été reçue le 30 octobre par M. MATTEI (Chef de la Sous-Direction C), et M. DELADRIERE (Chef du Bureau C/3).

A la lecture des résultats de la première période de notre sondage sur l'informatique réalisé durant la période du 16 au 27 /10/13, M. MATTEI s'est dit très surpris de certains résultats très positifs de cette enquête. Il a également apprécié le travail réalisé par l'UNSA-Douanes.

Il a confirmé son intérêt pour le ressenti des agents sur le terrain lors de ses déplacements et a affirmé être à l'écoute de leurs problèmes.

Thème n°1 : Le poste de travail et ses périphériques

Une norme pas très normale !

Concernant la dotation en postes de travail, le bureau C/3 confirme que de plus en plus d'agents SURV réclament un micro à titre individuel, mais rappelle que la métrique actuelle est basée sur 1 micro pour 5 agents SU. Toutefois, cette règle est évolutive et des solutions individuelles ont été adoptées par exemple, pour le service de maintenance aéronautique de Mérignac. L'UNSA DOUANES déplore ce ratio insuffisant.

En vertu d'un mauvais principe !

Le chef de la sous-direction C a rappelé le principe de dotation d'une enveloppe globale informatique aux DI qui ont en charge de la répartir. Ainsi, la dotation en PDA / Smartphones diffère fortement d'une direction à l'autre ce qui pose problème pour les développements d'applets (applications) car la DG ne connaît pas leurs détenteurs et ni leurs fonctions.

Le rebus !

Sur les remarques d'agents disposant de vieux écrans 17 et 19", C/3 rappelle qu'en 2013, les TSI ont procédé à une réforme de 2 années (2013 + 2014), et qu'en conséquence, il ne devrait plus rester aucun écran de ce type en service à court terme.

Quid des demandes de tablettes tactiles par les agents ?

Des essais ont été menés par la DG pour la rédaction de procédures. Ce fut un échec, cet outil n'étant pas adapté à la frappe intensive. De plus, une évolution des textes réglementaires serait nécessaire, mais elle n'est pas à l'ordre du jour....

Pour l'instant, le deuxième problème concerne l'authentification forte qui est obligatoire (avec la carte CADO) et n'est pas possible avec une tablette tactile.

M. Mattei a profité du sujet pour nous dire que la carte CADO commence à être obsolète et qu'il nous faudra passer bientôt à une carte RGS 2 étoiles ce qui posera encore plus de problèmes d'adaptation sur les tablettes...

Aux calendes Grecques !

De plus, des expériences d'applets du téléservice GAMMA ont été tentées sans succès. En raison de la baisse des budgets pour 2014, ce projet est de toute manière reporté.

Thème n°2 : ALADIN-NG & TELESERVICES

Sur les critiques générales concernant le portail ALADIN-NG, M. MATTEI est d'accord avec les reproches qui sont faits.

Vroum, vroum !

Il annonce de plus, la mise en service imminente d'un nouveau moteur de recherche performant (il est prêt actuellement), mais un problème de choix du type d'indexation des pages doit être validé par le BIC au préalable (la détection par pertinence des réponses semble privilégiée).

Après balayage par notre OS des différents téléservices qui posent problème, M. MATTEI rappelle que si la division C a en charge l'effet d'annonce, c'est en revanche à la maîtrise d'ouvrage (autres bureaux) d'en faire une information plus complète.

L'application COURRIER est jugée obsolète et la DG étudie le fonctionnement d'une application « jumelle » du Ministère des Finances (bureau A/3). On devrait changer complètement d'application Courrier en 2014 (elle sera totalement différente et sans récupération des antérieurs).

L'espoir fait vivre !

Pour les récriminations des agents sur l'ergonomie des téléservices qui varient de l'un à l'autre, la sous-direction C a demandé au BIC de définir une Charte sur l'ergonomie de développement des applications en vue de leur unification d'aspect et de fonctionnement (NDLR: et si BIC nous demandait notre avis ?).

Le Téléservice NSTI doit être refait et une étude est en cours avec d'autres pays de l'UE pour choisir celui qui est le plus performant (moyennant finances bien sûr).

Plusieurs agents se sont plaints de la disparition du logiciel PCI, et de son remplacement par le téléservice GARANCE, et surtout, par les procédures au format PDF qui sont loin de faire l'unanimité ! L'absence de sauvegarde des PV et leurs pertes en cas de plantage informatique ou de coupure, sont jugés comme totalement inacceptables !

L'UNSA-DOUANES partage totalement le ressenti des agents qui réalisent des procédures dans le cadre d'une retenue douanière contraignante, stressante et chronophage.

Il est regrettable de voir à quel point il existe un fossé grandissant entre les agents de terrain confrontés aux vrais problèmes de leur cœur de métier, et l'incompréhension des informaticiens de Montreuil et des Centres de développement.

On abandonne un vieux logiciel sécurisant ses procédures en recherchant les 10 cas de nullité du code des douanes et enregistrant ses PV toutes les minutes, en le remplaçant par un téléservice à gestion essentiellement comptable des données.

Garance est pauvre en procédures (2), et sa lenteur de développement dans le temps mériterait que des questions soient posées... Le manque de réactivité de la sous-direction informatique à régler ce problème nous semble évident !

Pour ce qui est de la formation aux téléservices, selon le chef de la sous-direction C, elle est souvent nécessaire, mais pas toujours.

Le sous-directeur, nous a annoncé que les dysfonctionnements de certains téléservices, comme Delta Archivage, et surtout MERCURE, devraient s'estomper avec la mise à jour prochaine de Firefox 3,5 en version 17. Sa mise en service est programmée pour novembre de cette année.

Pour Mercure, M. MATTEI répond favorablement à notre demande de lancer une véritable formation pour les agents. Nous invitons nos militants locaux à la réclamer à leur hiérarchie !

Thème n°3 : la téléphonie TOIP

Faute avouée, à moitié pardonnée ?

La DG considère qu'il y a en ce domaine globalement un raté.

Elle a choisi pourtant un des 2 Leaders mondiaux (AVAYA) et pourtant, malgré l'assistance du constructeur américain, et des ingénieurs de France Telecom, la TOIP dysfonctionne toujours. Nous sommes en réunion de crise permanente...

Flop !!!

Nous ne comprenons pas pour quelle raison ce système fonctionne chez un client anglais possédant la même volumétrie de postes, et qu'en France, ce n'est pas possible ?

Un nouveau « firmware » à télécharger sur tous les postes devrait être créé.

On a modifié également les flux réseaux dédiés à la TOIP.

La sous-direction C regrette aussi que l'outil d'exploitation des systèmes TOIP ne fonctionne toujours pas ! Elle espère pour mi-décembre la mise à disposition du logiciel ACCCM.

Thème n°4 : la Formation informatique

L'UNSA-DOUANES a insisté sur le grave problème de l'absence de formation à l'informatique en Douane, qui génère en outre, un stress permanent pour le personnel et une efficacité relative dans l'usage des applications.

M. MATTEI attend une copie de notre document de synthèse sur ce sondage pour contacter le bureau A/1. Il note d'autre part, qu'une expérimentation de formation à la bureautique devrait avoir lieu à Bordeaux en relation avec le TSI de cette DI.

Thème n°5 : l'Assistance informatique

Satisfecit !

Les résultats du sondage soulignent le taux exceptionnel de satisfaction des agents pour l'efficacité et la réactivité des TSI, ainsi que l'accueil très favorable de la publication numérique du « Déclics ».



Bémol :

Une grande majorité des personnels considèrent que les TSI ne sont pas assez nombreux...

Thème n°6 : l'ergonomie du poste de travail

Terrible constat !

Malgré l'amélioration constante de l'ergonomie des postes informatique et du mobilier plus ou moins adapté... Il n'en reste pas moins pour l'UNSA-DOUANES, que les troubles musculo-squelettiques des agents sont encore trop élevés (cou = 54 %, poignet : 36 %, bras/avant-bras : 32% et 48 % pour le dos).

Force est de constater que les agents passent un nombre d'heures en constante augmentation devant leur ordinateur (multiplicité et complexité des téléservices), dont les conséquences se traduisent par de la souffrance au travail.

En définitive, une audience constructive, en compagnie de responsables sensibles aux difficultés rencontrées par les personnels, (cela nous change du "j'menfoutisme" à peine voilé d'autres interlocuteurs rencontrés régulièrement en groupe de travail et pourtant, chargés de la GRH...).

L'UNSA DOUANES fournira en complément les résultats définitifs de son sondage dont les extraits sont publiés dans "Douane et Profession". Notre but est bien d'essayer de vous aider dans les difficultés conséquentes que vous rencontrez régulièrement avec les outils informatiques et de communication qui vous sont fournis au travail. Nous espérons que nos interventions pourront modifier l'appréhension de la division C, des problèmes rencontrés.

La Délégation UNSA-DOUANES

Vincent THOMAZO – Cécile DEWASMES – Francis ANAYA



Tous concernés !

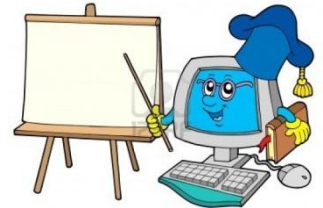
Les enseignements qui peuvent être tirés du sondage réalisé par l'UNSA DOUANES* sont que l'informatique douanière, si elle a été fortement modernisée par la dotation d'un parc informatique récent (- de 5 ans), souffre de maux croissants.

Ces difficultés majeures sont la résultante de:



Un nombre impressionnant de téléservices (+ de 143) et qui fleurissent tous les mois jusqu'à l'overdose.

Un manque insupportable de formations et de documentation, préjudiciable à la santé des agents dont le stress va grandissant.



Une charge de travail croissante pour tous les agents qui jouent de plus en plus les "dactylo-codeuses" et s'éloignent ainsi du cœur de leur métier.

Un monde d'informaticiens de plus en plus éloigné des agents de terrain qui ont le sentiment de satisfaire aux besoins chronophages des statisticiens de la DNSCE et du CID, pour le plus grand bonheur des technocrates de la DG avides de chiffres, d'histogrammes et de jolis camemberts !



Un allongement excessif et inadmissible des temps passés devant un micro par tous les agents (souvent plus de 6h/jour), dont les postes de bureautique, mal positionnés, mal orientés, provoquent majoritairement des troubles musculo-squelettiques inquiétants et difficiles à soigner.

La corrélation directe entre le positionnement de l'écran, la présence ou non d'accoudoirs, et les conséquences sur les tensions corporelles ne souffrent d'aucune contestation ! C'est donc bien la santé des agents qui est en cause et on peut légitimement se poser la question de l'efficacité des moyens mis en œuvre localement par l'administration, les CHS...

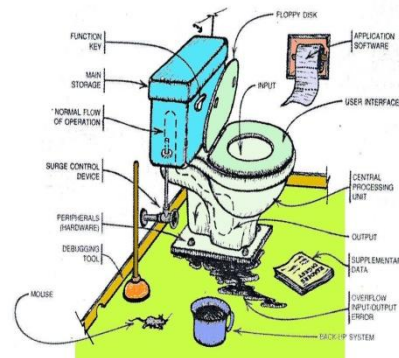
Enfin les téléservices, font l'objet de grand nombre de critiques en général. Il en ressort que les logiciels sont parfois créés par des informaticiens, peu au courant des us et des coutumes du véritable métier de douanier.



L'utilisation des sociétés externes ou de contractuels n'ayant pas la "fibre douanière" ou le recul nécessaire pour bien étudier la problématique de notre profession, est fortement contestée.

Les agents ont souvent l'impression de ne pas être écoutés ou compris par le monde informatique.

Cela est d'autant plus préjudiciable pour eux que l'efficacité de l'outil informatique dépend en grande partie de l'adhésion pleine et entière du personnel, et non d'un rejet ou d'une contestation permanente de leur part !



Il est impératif qu'à l'avenir l'homme puisse reprendre la main sur la machine (infernale ?), qu'il a lui-même développée !

C'est notre combat que de faire en sorte que l'agent des douanes soit au centre des préoccupations de nos "hauts responsables" !

Vous trouverez prochainement sur notre site les résultats détaillés définitifs du sondage.

♯ BULLETIN D'ADHÉSION ♯

À renvoyer à : UNSA-Douanes – 139, rue de Bercy – Bâtiment VAUBAN – Pièce 096 EST 1 – 75012 PARIS
unsadouanes@gmail.com

M., Mme, Melle Prénom né(e) le

Adresse complète

Téléphone domicile (fixe) ; Portable

Adresse électronique Branche

Grade Échelon Fonctions exercées

Direction Régionale Résidence Administrative

Téléphone bureau Entrée en Douane le

J'autorise l'UNSA Douanes à me communiquer les informations syndicales sur mon adresse e-mail :

Mon adhésion comporte une entière souscription aux dispositions statutaires régissant le Syndicat et je m'engage à payer régulièrement ma cotisation.

A le

(Signature)

Directeur de la publication : Vincent THOMAZO

Rédacteur en chef : Vincent THOMAZO

« Douane & Profession » est le bulletin d'information du syndicat UNSA Douanes

Journal imprimé et composé au siège de l'UNSA Douanes

Imprimé et composé au siège

Abonnement annuel 70 €

Service gratuit aux adhérents

UNSA Douanes

139 rue de Bercy – Bâtiment VAUBAN

Pièce 096 EST 1 – 75012 PARIS

Téléphones : 01.57.53.29.26 – 06.61.71.67.90 – 06.14.48.16.17

Courriel : unsadouanes@gmail.com ou unsadouanes-dg@douane.finances.gouv.fr

