

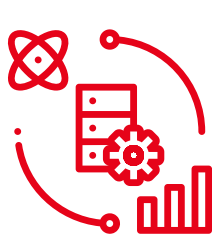
MARDI 13 FÉVRIER 2024 :

CSAR – SITUATION DES TSI :

LOADING ... PLEASE STAY ON THE LINE !



1/2



les origines du malaise ?

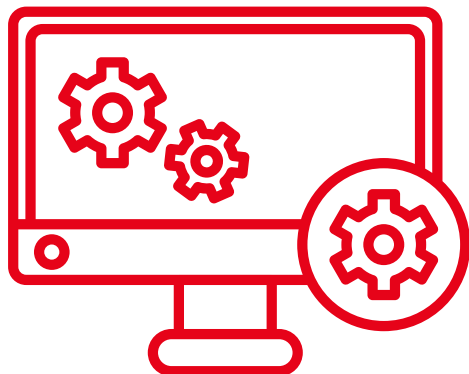
Courant 2023, une mauvaise manipulation a conduit à la perte d'une quantité importante de données relatives aux certificats des smartphones douaniers. Pour rattraper cette erreur, un travail très conséquent a été demandé à chaque cellule TSI. Cet épisode a constitué la goutte d'eau qui a fait déborder le vase... Depuis de nombreuses années et le développement des outils d'information et de communication, les attentes envers nos collègues TSII et TSI se sont multipliées : gestion des smartphones et des PC (fixes et portables), équipement des télétravailleurs, installation des bornes WIFI... **On en demande toujours plus à nos TSI.**

L'UNSA Douanes a demandé et obtenu de la DG, que la reconnaissance des efforts considérables conduits en 2023 pour corriger l'erreur de manipulation ayant engendré l'augmentation considérable de la charge de travail des TSI, soit prise en compte par le versement d'une prime exceptionnelle de 500€, à l'instar de celle versée à leurs homologues de la DGFIP suite au dysfonctionnement de l'application de gestion des biens immobiliers.

En séance, la Directrice Générale a caractérisé d'accident industriel, la perte de la base de données de l'automne 2023. Elle a également confirmé l'annonce faite quelques jours auparavant par le Sous-Directeur SI, du versement d'une prime forfaitaire (prise sur l'enveloppe « modulation » de la DG), visant à reconnaître une contribution exceptionnelle à la réalisation du plan-projets du SI douanier 2023. **Celle-ci sera versée à l'ensemble des TSI et TSII, sur la paie du mois d'avril prochain, à hauteur de 450 euros par agent.**

Une filière figée depuis... 1971 !

Alors que nos collègues évoluent dans un domaine en perpétuelle évolution, leur régime indemnitaire s'appuie, quant à lui, sur un décret interministériel de ... 1971 (qui disposait d'un ordinateur à cette époque ?), dont les dernières modifications importantes datent de 1989. **Ce régime apparaît donc totalement désuet !**



.Ce constat ne constitue que la face émergée de l'iceberg du mécontentement, tant l'étendue des retards cumulés pour les agents TSI et TSII sont nombreux. Nous pouvons citer notamment :

- **l'absence d'évolution vers la catégorie A** pour les TSI titulaires de la qualification « Pupitreux Assistant Utilisateur » (P.A.U.),
- **l'organisation hiérarchique insuffisamment identifiée** (pour exemple : suivant les cellules, la validation des congés se fait par des interlocuteurs différents : TSII, chef de PLI, PMI, etc.),
- **le recours par la DG à des prestataires « low cost » ...** mais également « low compétence », ce qui génère une surcharge de travail pour les collègues qui pallient les manques du technicien (à l'instar du RIE géré par SFR),
- **la multiplication des projets informatiques et de communication** à un rythme difficilement soutenable (21 projets dont 11 à fort impact entre 2024 et 2026).

Des avancées métier ?

Les difficultés métiers rencontrées par les collègues ne constituent pas une découverte pour l'UNSA Douanes qui avait déjà fait une communication sur le sujet dès 2020. Les charges de travail conséquentes ont fini par refroidir les agents les plus motivés et ont contribué à réduire fortement le vivier des agents des douanes prêts à se lancer dans l'aventure TSI.

Les enjeux sur le sujet des moyens informatiques et de communication sont pourtant désormais prégnants dans notre société moderne et il serait coupable pour l'administration de ne pas les prendre davantage en considération.

La multiplication des tâches et des appareils met désormais le réseau TSI en tension et conduit déjà à des conséquences délicates : augmentation des Congés Maladie et départs vers d'autres employeurs...



MARDI 13 FÉVRIER 2024 :

CSAR – SITUATION DES TSI :

LOADING ... PLEASE STAY ON THE LINE !



2/2

Des échanges menés depuis la fin de l'année 2023 avec les Sous-Directions SI et RH ont permis, quelques jours avant la tenue du CSAR, la prise en compte réelle des difficultés techniques, menant à des améliorations annoncées pour OLGA, ESCALE et GLPI. Le budget de la Sous-Direction SI intégrera désormais chaque année une prévision de dépenses à hauteur de 250 000 € afin de proposer des formations professionnelles techniques adaptées aux TSI. La Directrice Générale souhaite par ailleurs mettre en place un meilleur accompagnement des TSII et des cellules TSI lors du déploiement des prochains systèmes informatiques.

Des progrès attendus en terme RH...

Les revendications des TSI relatives au déroulement de carrière, au sous-effectif chronique des cellules, à la rémunération des formations professionnelles animées, à la communication sur les vacances de postes TSI... avancent plus lentement.

Pour notre part, nous avons posé en préalable l'indispensable dépoussiérage du décret de 1971 régissant le régime indemnitaire des TSI. L'UNSA Douanes a également porté les attentes des collègues en matière de parcours professionnel (déroulement de carrière notamment), de rémunération et de reconnaissance de la spécialité (via une NBI ?). En outre, nous attendons que les personnels TSI accèdent de nouveau au statut de formateur occasionnel.

La Directrice Générale a tout d'abord reconnu en séance que jusqu'alors, la filière TSI avait été « insuffisamment identifiée, insuffisamment pilotée, insuffisamment reconnue et insuffisamment encadrée ». Dès lors, **elle souhaite apporter une correction aux anomalies constatées en instituant un réel pilotage de la filière et une meilleure articulation des rôles entre les Pôles Logistique et Informatique des DI et la Sous-Direction SI.**

Elle a par ailleurs rappelé une série de mesures visant à reconnaître l'engagement des agents et à valoriser les parcours professionnels de la filière SI :

- les agents de catégorie A, titulaires de la qualification PSE, pourront rejoindre une résidence TSI, tout en conservant leur prime informatique (barème PSE) ;
- les avis de vacances de postes feront l'objet d'une diffusion sur Intranet, faisant suite aux postes non pourvus dans le cadre des mouvements annuels de mutation (TAM). Ces avis de vacances seront ouverts à tous les agents, y compris ceux non-détenteurs de la qualification TSI ;

- un examen attentif des situations individuelles précédera la tenue des Comités de Direction Restreints (CDR) compétents en matière de promotions de catégorie et de grade, afin de garantir la bonne prise en compte du mérite des agents promouvables dans la filière SI ;
- la dimension managériale des fonctions de TSII sera mieux reconnue à travers leur accession progressive au grade d'IR (chef de service). La fonction d'adjoint de TSII de catégorie A sera également identifiée et valorisée ;
- l'effort en matière de recrutement sera poursuivi, en mobilisant toutes les voies de recrutement, interne comme externe (autres fonctionnaires titulaires, contractuels, apprentis, stagiaires) ;
- le recrutement d'un agent Paris-spécial TSI, à titre d'expérimentation, est en cours.

Enfin, la consultation ministérielle entamée sur l'évolution du régime indemnitaire des TSI sera poursuivie, afin de sensibiliser la Direction Générale de l'Administration et de la Fonction Publique (DGAFP) sur le besoin de modifier le décret de 1971, qui fixe le régime indemnitaire des TSI. Malgré l'intransigeance connue de la DGAFP, la Directrice Générale s'est montrée optimiste quant à une évolution positive de ce dossier, la DGAFP ayant montré des signes d'ouverture dans le domaine informatique ces derniers mois.

En attendant, notre organisation a fait un choix différent d'autres syndicats : ne pas s'arc-bouter sur le bénéfice immédiat d'une prime pérenne, sachant pertinemment que le dossier serait traité au niveau interministériel, donc à échéance plus ou moins longue. **L'UNSA Douanes a réclamé le maintien d'une prime exceptionnelle en 2024, même si elle n'a pas vocation à devenir pérenne, en attendant une refonte des textes prévoyant les indemnités dédiées aux personnels TSI et TSII.** La Directrice générale s'est montrée très attentive à notre demande.

L'UNSA Douanes fait le constat d'une prise en compte indéniable de l'expression collective, ainsi que de la mise en œuvre d'un plan d'action dédié ces dernières semaines pour les collègues de la filière SI. Nous ne manquerons pas cependant de nous assurer de l'état d'avancée des travaux et continuerons de construire et de porter les revendications des personnels concernés, notamment en matière de carrière. De par la prépondérance des Systèmes d'Informations au travail, **il est important que chacun comprenne le besoin d'avoir un réseau TSI fort, pour un quotidien efficace au travail.**

[RETOUR AU SOMMAIRE DU CSAR...](#)

