

Solidaires CCRF & SCL constate que l'informatique de la DGCCRF a longtemps été en avance par rapport aux autres directions du Ministère. Mais depuis la RéATE / RGPP en 2009, le Schéma Directeur Informatique (SDI) qui avait permis la construction d'un système d'information performant avec les nouvelles technologies a été mis à mal.

L'interministérialité a cassé le SDI et la DGCCRF a dû abandonner les aspects matériels et organisationnels dans les services déconcentrés, et adapter les outils existants pour les personnels concernés en alourdissant la gestion pour le SICCRF.

Les moyens informatiques indispensables au fonctionnement des laboratoires et de l'UD (matériel informatique, applications, assistance...) promis par la DGCCRF lors de la création du SCL ne sont pas fournis à la hauteur des besoins.

L'informatique des utilisateur-trices à la DGCCRF

Solidaires CCRF & SCL dénonce la disparition des structures d'assistance de proximité d'origine DGCCRF et le transfert de leurs tâches vers des services informatiques interministériels inadaptés.

En raison de l'interministérialité :

- ✓ Les dysfonctionnements se multiplient et le dépannage des postes de travail des utilisateur-trices est complexifié (hétérogénéité des configurations, difficulté de mise en place du nomadisme et du travail à distance à la DGCCRF).
- ✓ Les navigateurs et logiciels bureautiques sont devenus disparates en fonction des choix ministériels (Libre Office, MS office, Microsoft,...) ces changements engendrent une perte de temps et d'énergie.
- ✓ Les clients de messagerie électronique s'avèrent incompatibles. L'archivage et la réutilisation des données demeurent impossibles pour les utilisateur-trices entre Outlook, Thunderbird et Mélanie2.
- ✓ Les agent-es de la DGCCRF n'ont plus d'adresse de messagerie commune.
- ✓ Les différentes politiques de sécurité ministérielles empêchent la réception de certaines pièces jointes et l'accès à certaines ressources nécessaires (documentation ou sites internet des entreprises contrôlées).

La mise à jour de certaines applications métiers (ex : COMAO, matériel hors réseau dédié au contrôle internet) dépend, en services déconcentrés, du bon vouloir des intervenants du service informatique interministériel.

Solidaires CCRF & SCL demande une révision des filtres utilisés par la charte éthique, filtres régulièrement bloquants autant lors de recherches que dans la consultation de liens adressés par l'administration.

Solidaires CCRF & SCL dénonce une utilisation de l'informatique devenue un vrai parcours du combattant. Différentes couches de sécurité entraînent une pluralité de login et de mots de passe à saisir et à mémoriser. Cette gestion est perturbante et chronophage pour toutes et tous.

La délégation à un prestataire du développement de l'application SESAM et son lancement dans la précipitation ont pour conséquence de fournir un outil inadapté dont les agent-es subissent quotidiennement les dysfonctionnements.

Solidaires CCRF & SCL dénonce une évolution permanente des applications métiers les rendant de plus en plus complexes sans mise à disposition d'informations et de formations adaptées.

Solidaires CCRF & SCL revendique que la DGCCRF assure la mise à disposition des outils (matériel, applications, accès internet...) nécessaires à la réalisation de ses missions et ce quelle que soit leur structure d'affectation. Ce n'est pas aux agent-es de batailler avec leurs services informatiques interministériels ou encore de mettre à disposition leur matériel personnel.

Solidaires CCRF & SCL exige la création, pour l'ensemble des agent-es CCRF d'une boîte mail en « @dgccrf.finances.gouv.fr », pouvant être redirigée vers sa boîte mail émanant de l'inter-ministèrialité.

Les velléités de dématérialisation des procédures ne peuvent s'imaginer sans mise en place des moyens d'authentifier les auteurs des documents et de garantir leur intégrité. La DGCCRF doit donc tout mettre en œuvre pour doter l'ensemble de ses personnels des moyens de signer électroniquement des documents.

L'informatique au SCL

Solidaires CCRF et SCL dénonce :

- des applications non abouties (module appui d'Odyssée par exemple),
- la contrainte des personnels à jongler avec différentes applications aux ergonomies différentes,
- les problèmes récurrents d'accès aux différentes applications (NIL, Metadoc et Odyssée),
- la multiplicité des étapes pour créer, valider et signer un rapport dans Odyssée,
- la perte de temps due à l'addition des problèmes informatiques cités ci-dessus.

Solidaires CCRF & SCL exige en laboratoire :

- des applications métiers plus-abouties et / ou adaptées, et des moyens donnés au SICCRF pour mener à bien les projets, fortement ralentis et modifiés faute d'effectifs suffisants,
- du matériel informatique performant,
- des doubles écrans en quantité suffisante pour répondre aux demandes.

L'informatique des informaticiens

L'organigramme du SICCRF initial répondait aux besoins du Schéma Directeur Informatique (SDI).

Solidaires CCRF & SCL déplore la disparition de certaines fonctions d'assistance de proximité assurées par des personnels de la DGCCRF.

Solidaires CCRF & SCL constate qu'au départ des informaticien-nes (retraites ou mutations) leurs implantations géographiques sont supprimées et recentrées sur les trois sites de Paris, Lyon et Montpellier.

Solidaires CCRF & SCL déplore le fait qu'il n'existe plus de vivier permettant un recrutement interne. Le recrutement d'informaticien-nes CCRF se fait trop souvent par le biais de fiches de poste et seul-es des contractuel-les de haut niveau peuvent dorénavant y répondre.

Solidaires CCRF & SCL demande à ce que le recours à des prestations extérieures ne se fasse qu'avec un transfert de compétence vers les agent·es du SICCRF et de manière exceptionnelle.

La démotivation des personnels s'explique par le constat d'une démolition progressive des objectifs fixés par l'ancien SDI.

Solidaires CCRF & SCL exige :

- ✓ La maîtrise totale de l'infrastructure technique et logicielle des personnels CCRF par le SICCRF.
- ✓ La remise en place d'une chaîne d'assistance de proximité (Responsables Informatique d'Unité, Assistant·es Utilisateurs·trices et expert·es).
- ✓ Le recrutement d'informaticien·nes effectué également au sein des effectifs CCRF, accompagné d'une formation spécifique adaptée à la nouvelle structure.