

**CONCOURS INTERNE  
POUR LE RECRUTEMENT DE CONTRÔLEURS DES DOUANES ET DROITS  
INDIRECTS**

BRANCHE DU CONTRÔLE DES OPÉRATIONS COMMERCIALES ET D'ADMINISTRATION GÉNÉRALE

**DES 21 ET 22 MARS 2016**

**ÉPREUVE ÉCRITE D'ADMISSIBILITÉ N°1**

(DURÉE : 3 HEURES - COEFFICIENT 5)

**ANALYSE D'UN DOSSIER À CARACTÈRE ADMINISTRATIF, ET  
RÉPONSE À DES QUESTIONS À PARTIR DE CE DOSSIER**

À partir des documents ci-joints, vous rédigerez une note d'environ 4 pages consacrée à l'importance des projets informatiques en douane, et vous répondrez également aux questions suivantes :

- 1) La méthode mise en œuvre lors de l'élaboration d'un projet informatique est-elle efficace ?
- 2) Selon vous, quelles doivent être les qualités d'une téléprocédure ?

**AVERTISSEMENTS IMPORTANTS**

L'usage de tout matériel autre que le matériel usuel d'écriture et de tout document autre que le support fourni est **interdit**.

**Toute fraude ou tentative de fraude** constatée par la commission de surveillance **entraînera l'exclusion du concours**.

Veillez à bien indiquer sur votre copie le nombre d'intercalaires utilisés (la copie double ne compte pas).

Il vous est interdit de quitter définitivement la salle d'examen **avant le terme de la première heure**.

Le présent document comporte **14 pages** numérotées.

## **LISTE DES DOCUMENTS**

**Document n° 1** : « Les projets informatiques : un cycle de vie complexe », Douane infos, avril 2014, n° 355

**Document n° 2** : « Les téléprocédures : des projets métiers transverses », Douane infos, juin 2014, n° 357

**Document n° 3** : « Des attentes fortes des opérateurs et des particuliers en matière de simplification et de dématérialisation », extrait du PSD 2018

**Document n° 4** : « Le système d'information de la douane : les phases d'un projet », extrait du site [declic.douane](http://declic.douane)

**Document n° 5** : « Le système d'information de la douane : l'expérimentation », extrait du site [declic.douane](http://declic.douane)

**Document n° 6** : « L'assistance aux utilisateurs du système d'information à la DGDDI », Douane infos, octobre 2015, n° 371

**Document n° 7** : « SOPRANO REC, la poursuite de la dématérialisation », Douane infos, février 2015, n° 364

**Document n° 8** : « Le GUN, vers une dématérialisation complète du dédouanement », Douane infos, janvier 2015, n° 363

## **DOCUMENT 1**

### **Les projets informatiques : un cycle de vie complexe** *Douane infos, avril 2014, n° 355*

**Pour répondre aux enjeux d'un environnement en constante mutation, la douane doit faire évoluer son informatique. C'est l'une des mesures du projet stratégique qui propose de faire du système d'information (SI) un levier central de la modernisation de notre administration. La réalisation de projets informatiques nouveaux répond à cette ambition.**

Le projet stratégique douanier pour 2018 repose largement sur la dématérialisation et la simplification des procédures utilisées par les douaniers et des services offerts aux opérateurs.

Dans un contexte humain et budgétaire contraint, l'enjeu est de compléter et d'améliorer le système d'information. Cela implique de mener de nouveaux projets informatiques en positionnant davantage l'utilisateur au coeur des applications informatiques.

#### **Avoir une vision commune**

Pour répondre à ce défi, l'un des objectifs majeurs est de partager une vision commune du projet informatique, afin de comprendre ses enjeux et le sens des différentes étapes mais aussi de connaître les rôles et les responsabilités des acteurs.

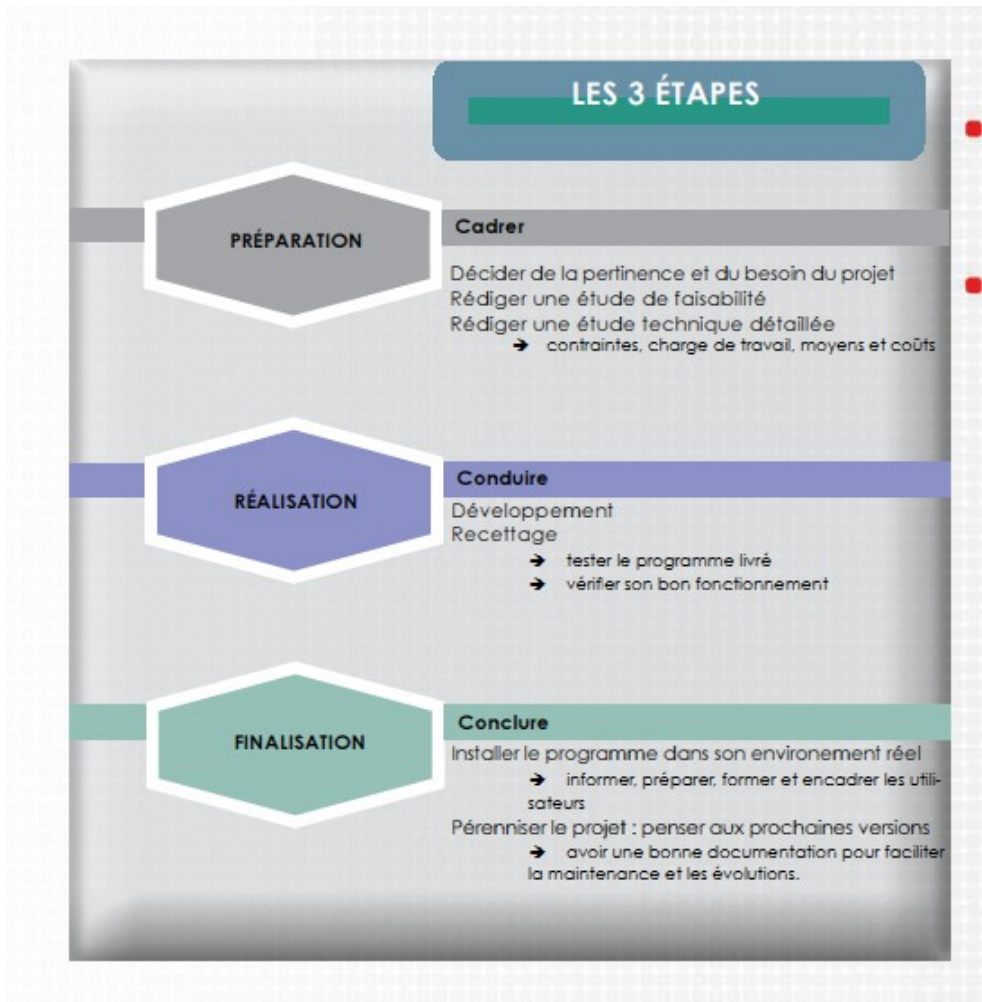
Autant de sujets qui font l'objet des formations organisées à la direction générale sur la gestion de projet informatique et la recette applicative.

*« Nous devons sensibiliser les services à l'origine du projet à leur rôle en tant que maîtrise d'ouvrage. En effet, le projet informatique n'est pas uniquement l'affaire des informaticiens »*, indique Éric Laurent, adjoint au chef du bureau C1.

#### **Accompagner pour sécuriser**

La démarche s'inscrit donc dans une volonté d'accompagnement des projets informatiques, initiée et appliquée aux nouveaux projets portés par la sous-direction C en charge de l'informatique douanière.

*« L'objectif est de sécuriser ces projets pour éviter qu'ils ne prennent du retard ou qu'ils ne soient de qualité insuffisante »*, conclut Éric Laurent.



## Les acteurs de la chaîne informatique

- **Les centres informatiques (DNSCE / CID)** : ils hébergent et exploitent les applications ; ils assurent l'assistance aux utilisateurs via les SAU ; les centres interviennent donc dans les phases d'installation, d'exploitation et d'assistance aux utilisateurs.
- **Le bureau C2** : il valide l'architecture technique, achète les machines et les licences éventuelles. Il maintient le palier technique, c'est-à-dire la liste des composants techniques utilisés / autorisés.
- **Le bureau C3** : il intervient lors des expérimentations et lors de la mise en place du service d'assistance aux utilisateurs.
- **La maîtrise d'œuvre (MOE)** : c'est l'équipe de développement en charge de réaliser l'application. Cette équipe peut être interne à la DGDDI (centres informatiques – CID, DNSCE) ou externe.
- **L'assistance à maîtrise d'ouvrage (AMOA)** : issue du bureau C1, elle est la coordonnatrice de toutes les phases du projet, et l'interlocutrice privilégiée de tous les autres acteurs.
- **Les utilisateurs** : ils sont associés à la phase de conception et aux phases de recette et d'expérimentation.
- **La maîtrise d'ouvrage (MOA)** : elle réunit des acteurs d'un ou plusieurs bureaux de la direction générale, est responsable de l'expression des besoins et de l'accompagnement des utilisateurs lors du déploiement de l'application.

#### **4 questions à Éric Laurent du bureau C1**

##### ***Quelles sont les grandes problématiques de la gestion de projet informatique ?***

Un projet informatique consiste à gérer des moyens humains et matériels, sur un temps donné et un périmètre fonctionnel donné, dans l'objectif de dématérialiser un processus métier. Ces trois paramètres que sont les moyens, le temps et le périmètre, représentent les principaux leviers d'ajustement du chef de projet pour répondre aux contraintes qui lui sont posées. Par exemple, la réduction du délai d'un projet nécessitera plus de moyens.

Le chef de projet doit donc présenter un profil particulier : être formé, avoir de l'expérience et des prédispositions pour l'organisation et les échanges humains.

##### ***Quelle démarche utilisez-vous pour sécuriser les projets informatiques ?***

Après le cadrage des besoins par les maîtrises d'ouvrage (MOA), la maîtrise d'œuvre (MOE) assure les spécifications, la conception et le développement (réalisation du projet informatique), qui sera ensuite « recetté » par la MOA. Cette méthode est aujourd'hui systématique et elle constitue un gage minimum de qualité des projets. Cependant, nous en voyons les limites.

D'abord, entre l'expression des besoins et la livraison de l'applicatif, il se passe parfois beaucoup de temps pendant lequel le risque est grand de voir diverger la vision entre le MOE et la MOA.

Par ailleurs, les imprécisions dans l'expression des besoins sont chèrement « payées » par des corrections et des évolutions de dernière minute, notamment pour les projets dits « sous contraintes » (projets communautaires, interministériels, lois de finances...).

##### ***Existe-t-il de nouvelles méthodes qui corrigent ces inconvénients ?***

Il y a une méthode qui consiste à mettre en œuvre une gestion de projet plus « agile ». L'objectif est d'atteindre une meilleure efficacité informatique, au bénéfice des utilisateurs et de la douane.

##### ***Comment mesurer la réussite d'un projet ?***

Pour la MOA, c'est l'amélioration d'un processus en termes de performance (indicateurs CCG). Pour les utilisateurs, c'est une facilité et une efficacité de travail au quotidien, mesurées par les sondages de satisfaction du bureau C3. Enfin, pour la MOE et la sous-direction C, c'est la meilleure utilisation des moyens dans les temps impartis.

La rationalisation de la chaîne informatique est un levier de progrès, mais il en existe d'autres. Les centres informatiques, par exemple, mettent déjà en œuvre de nombreux procédés (méthode, organisation, moyens techniques) permettant de supporter la hausse des applications et nécessitant une hausse de productivité extrêmement importante dans un contexte contraint.

##### ***Le LRPDJ, 1<sup>er</sup> projet informatique douanier « agile »***

La méthode « agile » est un nouveau mode de réalisation des projets informatiques. Elle a pour but de décliner le projet sous forme de petites réalisations déployables rapidement, ce qui permet à la fois d'accélérer la mise en œuvre tout en étant capable d'adapter l'application à l'évolution des besoins métiers. Cette démarche a été expérimentée en douane sur le projet LRPDJ (logiciel de rédaction des procédures de la douane judiciaire) destiné au SNDJ. Elle sera étendue en 2014. L'objectif est d'améliorer l'efficacité, la qualité et le coût des développements informatiques.

## Entretien avec Guillaume David, chef de projet LRPDJ au SNDJ

« LRPDJ est le premier projet informatique mené par la douane en méthode « agile ». C'est un véritable changement dans les mentalités et dans les manières de faire. Avec cette méthode, la hiérarchie accepte de déléguer au chef de projet qui devient le vrai responsable du projet. Il décide de la manière dont le logiciel sera conçu. Tel un « chef d'entreprise », il a une enveloppe budgétaire et il doit s'y tenir, tout en décidant si telle évolution sera réalisée et selon quelle priorité. Dans cette méthode « agile », le dialogue est essentiel. Dans le cas du LRPDJ, le travail du développeur a été décisif. Il a aidé à voir les choses différemment. À tout point de vue, les choses ont été nouvelles. Techniquement, un serveur a été installé au SNDJ.

Le développeur avait son bureau. Nous avons travaillé en autonomie tout en étant sur le même site. Dès qu'il y avait un problème, on en discutait et on trouvait ensemble la solution. En résumé, cette méthode qui abandonne les structures pyramidales a des atouts indéniables, en termes d'efficacité et d'efficience. Mais la méthode agile a ses contraintes. Le développeur qui gère l'aspect informatique doit être au centre du projet. Quant au douanier qui est « product owner »<sup>1</sup>, il doit être capable de remettre en cause les modes de fonctionnement de son métier. Les organisations de l'un et de l'autre doivent créer les conditions favorables à l'instauration d'un dialogue de proximité entre eux. Cette dernière contrainte passe par une nécessaire disponibilité du « product owner ». L'administration doit donc pouvoir faire le sacrifice d'un agent dit « du métier » pour une période parfois très longue.

La première version du LRPDJ a été lancée en juillet 2013, la seconde en novembre 2013, la troisième en février 2014 et cela va continuer. Il faut également assurer la conduite du changement en organisant des formations et des présentations ici, à Paris, et en région. »

---

1 Dans une gestion agile de projet, le « product owner » fait le lien entre les objectifs de l'administration, les besoins des utilisateurs et l'équipe qui réalise le projet. Il est appelé « propriétaire du produit » car il représente les donneurs d'ordre et les commanditaires tout au long du projet. Il est de toutes les étapes et garde la main sur les choix à faire.

## **DOCUMENT 2**

### **« Les téléprocédures : des projets métiers transverses »**

*Douane infos, juin 2014, n° 357*

**Les téléprocédures constituent un volet incontournable de la relation qu'entretient la douane avec ses opérateurs et ses usagers. Cela va au-delà d'une simple dématérialisation des démarches et du choix d'un outil.**

**En effet, les téléprocédures ne sont pas des simples projets « informatiques » mais bien des projets qui concernent le travail des services et des opérateurs. Elles ont de nombreux impacts sur le fonctionnement et l'image de la douane. Leur mise en œuvre conduit souvent à revisiter bon nombre de processus et de réglementations, ce qui nécessite un engagement fort et une réflexion globale.**

**Véritable levier de simplification de la relation avec les opérateurs et d'amélioration de la qualité du service public, l'informatique est un axe prioritaire de la stratégie de la douane. Cinq mesures du PSD portent ainsi sur la mise en œuvre de nouvelles téléprocédures. Le point dans ce dossier.**

*« La dématérialisation a transformé en profondeur les méthodes de travail. Un des enjeux est de trouver un équilibre entre des modalités de gestion toujours plus dématérialisées et la nécessité de maintenir un lien de proximité avec la marchandise et/ou les opérateurs pour effectuer les contrôles ».*

Pour Nicolas Duffour, du bureau C1 de la direction générale, cette problématique qui s'applique aussi à la matière fiscale, met le développement des téléprocédures au cœur de la stratégie d'évolution de la douane.

Mais, au fait, téléprocédures ? Téléservices ? Systèmes d'information ? De quoi parle-t-on précisément ? Globalement, une téléprocédure est une procédure administrative effectuée à distance. Elle a un objectif de faire gagner du temps en évitant un déplacement, d'alléger la charge de gestion mais aussi de gagner en productivité en réduisant les risques d'erreur et en fonctionnant dans un environnement sécurisé.

En douane, de nouvelles téléprocédures vont prochainement voir le jour dans le cadre du projet stratégique de la douane, qui fait du système d'information un axe prioritaire à l'horizon 2018. Un double objectif est annoncé : simplifier et dématérialiser davantage, tant les documents que les procédures. Les futures téléprocédures vont ainsi compléter l'offre de services de la douane en simplifiant les tâches des opérateurs et en allégeant la charge des services.

La dématérialisation et les téléprocédures mises en œuvre vont également permettre de collecter davantage de données. Leur analyse et leur exploitation permettront à la douane de renforcer sa capacité de ciblage et de pilotage.

### **Rationalisation, productivité, disponibilité, qualité de service**

Un des enjeux majeurs de la mise en œuvre d'une téléprocédure est de simplifier les relations entre la douane et les opérateurs.

En effet, la téléprocédure constitue un outil unique capable de traiter, à la fois, l'ensemble des demandes de l'opérateur, de le renseigner sur ses droits et devoirs mais aussi de l'aider à optimiser ses démarches.

En premier lieu, les téléprocédures doivent être accessibles par un point de contact unique qui est le portail PRODOUANE où l'opérateur retrouve l'ensemble des téléprocédures offertes.

Le GUN est aussi accessible depuis ce portail pour gérer les échanges avec les autres administrations et présenter à l'utilisateur un seul point de gestion.

En 2015, PRODOUANE et le Kiosque seront intégrés dans le nouveau site douane.gouv.fr (par analogie, en interne, le portail unique des téléservices est Aladin).

La téléprocédure doit aussi permettre de gérer l'ensemble des justificatifs de façon cohérente et efficace en mutualisant (lorsque c'est réglementairement possible) l'usage de pièces centrales.

Par ailleurs, elle doit assurer une disponibilité maximale du service, offrir plusieurs moyens de communication pour accéder au service (accès interactif, transfert de fichier...) mais aussi assurer la cohérence des informations quels que soient les moyens utilisés.

Enfin, elle doit garantir un traitement optimisé des demandes de l'opérateur en termes de délai de réponse et de traçabilité. « *À titre d'illustration, nous pouvons mettre en avant AUBETTE qui répond à ces impératifs* », indique Nicolas Duffour. En effet, ce téléservice permet de saisir un numéro de déclaration pour en connaître le statut. Il permet à l'opérateur de savoir si une déclaration a obtenu un bon à enlever (BAE), si elle vaut T2LF<sup>1</sup> et de connaître le bureau de dédouanement concerné par cette déclaration.

---

1 T2LF : document sous couvert duquel s'effectuent les échanges de marchandises communautaires avec une partie du territoire douanier communautaire à statut fiscal particulier (les DOM par exemple).



## DOCUMENT 3

### **« Des attentes fortes des opérateurs et des particuliers en matière de simplification et de dématérialisation »**

*Extrait du projet stratégique 2018 de la douane*

À l'heure d'une pénétration toujours plus forte de l'Internet (et du numérique en général) dans la vie des particuliers et des entreprises, une administration se doit de fournir à ses usagers des services connectés modernes, accessibles, fiables et sécurisés.

Afin de simplifier les procédures et les échanges avec les opérateurs économiques, la douane, comme d'autres administrations notamment au sein du ministère de l'économie et des finances, s'est engagée dans un ambitieux programme de dématérialisation de ses processus.

Ce mouvement de dématérialisation bénéficie tant aux opérateurs (allègement des obligations et fluidification de l'activité) qu'à l'administration (allègement des tâches de gestion, limitation des risques d'erreur).

La dématérialisation a transformé en profondeur les méthodes de travail et a très largement modifié la notion de proximité, laquelle ne doit plus s'entendre exclusivement au sens géographique. Les démarches administratives pouvant être effectuées à distance, l'opérateur, comme le particulier, n'ont plus nécessairement besoin de se déplacer physiquement au bureau de douane.

Les programmes de dématérialisation se poursuivant dans l'ensemble des domaines douaniers, ceux-ci s'inscrivent au nombre des paramètres à prendre en compte pour toute réflexion sur l'organisation douanière. Un des enjeux sera donc de trouver un équilibre entre des modalités de gestion toujours plus dématérialisées, d'une part, et, d'autre part, la nécessité de maintenir un lien de proximité avec la marchandise et/ou les opérateurs pour effectuer des contrôles.

La dématérialisation a pour corollaire la collecte d'un très grand nombre de données, stockées dans le système d'information douanier, relatives au transport de marchandises, aux mouvements de véhicules et moyens de transport, de passagers ou à la matière fiscale. Ces données, qui seront de plus en plus nombreuses du fait de la poursuite ou du lancement de nouveaux programmes de dématérialisation, seront les premiers outils de travail des douaniers dans les années à venir.

L'efficacité de la douane est donc subordonnée à sa capacité à traiter et à exploiter ces nombreux flux de données. Pour produire des analyses de risque et un ciblage de qualité ou pour piloter ses services, elle devra se doter d'outils performants (système d'information décisionnel, *datamining*<sup>1</sup>...) et mettre en place une organisation plus adéquate qui lui permettra de traiter en masse l'ensemble de ces données.

Ces problématiques, si elles valent pour le dédouanement, s'appliquent également à la matière fiscale. De toute évidence, la complexité réglementaire de nombreuses taxes perçues par la DGDDI conduit à alourdir exagérément les tâches d'assiette, de gestion et de recouvrement incombant au service. Dans le même temps, les assujettis à ces réglementations sont contraints à des modalités déclaratives ou de paiement qui peuvent être modernisées en offrant des procédures dématérialisées simples, fiables et rapides, réduisant ainsi les déplacements dans les services aux cas de figure les plus complexes.

Qu'il s'agisse de permettre à la France et à l'Union européenne de mieux répondre à la concurrence internationale, de garantir la sécurité et la compétitivité de ses entreprises et de ses sites logistiques, de s'opposer efficacement aux menaces qui pèsent sur la sécurité des échanges comme sur les citoyens-consommateurs ou encore de lutter plus efficacement contre la fraude et la criminalité économique et fiscale organisée, la douane doit répondre à de multiples enjeux. C'est la raison pour laquelle son organisation et ses lignes métiers sont appelées à évoluer d'ici 2018.

---

<sup>1</sup>Datamining : exploration de données

## DOCUMENT 4

### « Le système d'information de la douane : les phases d'un projet informatique »

*Extrait du site declic.douane*

Un projet dure entre un mois et un an et comporte plusieurs temps : la **conception**, le **lancement**, la **réalisation** et l'**accompagnement**.

Nombreux sont les agents qui sont amenés à travailler aux côtés de la maîtrise d'ouvrage (MOA) et de la maîtrise d'œuvre (MOE) pendant cette période, soit qu'ils aient des connaissances spécifiques dans la matière traitée (travail en amont de la réalisation), soit qu'ils aient été désignés comme expérimentateurs (travail en aval de la réalisation).

1/ La phase conceptuelle : Le **rapport de fin d'étude** et le **dossier d'architecture applicative (DAA)** sont présentés par le bureau C/1 à la maîtrise d'œuvre retenue au cours d'une réunion. À la suite de cette réunion et sur la base de ces documents, la MOE réalise un **Plan de Projet Succinct (PPS)** qui précise les productions techniques qu'elle doit livrer et leur calendrier sous forme d'un diagramme de Gantt<sup>1</sup>.

2/ Le lancement : Le PPS est soumis à validation de la MOA au cours d'une réunion de lancement du projet. La MOA opère ensuite - avec l'aide de la MOE - la déclinaison du PPS sous la forme d'un cahier des charges. Ce document vient en complément du rapport de fin d'étude. Il s'apparente à un contrat qui récapitule les obligations de chaque partie et les modalités de réalisation du téléservice (planning, modalités de validation, budget, etc.).

3/ La réalisation technique du téléservice : Cette étape qui va voir la **véritable naissance du téléservice** est finalement la seule à laquelle vous ne pourrez pas participer – faute d'avoir les qualifications techniques de nos valeureux informaticiens des douanes !

La réalisation du projet va consister à réaliser les **opérations de codage informatique** et à donner forme aux demandes de la MOA. Chaque fin de mois, un état de l'avancement des travaux est produit par la MOE sous forme de FAP (fiche d'avancement de projet) inscrites dans le TBOI<sup>2</sup>.

4/ L'accompagnement du projet : La préparation et la conduite de l'expérimentation relèvent du bureau C/3. Mais auparavant, il incombe à la maîtrise d'ouvrage de :

- **définir les tests que réaliseront les futurs expérimentateurs** du téléservice ;
- **élaborer les plans de formation** des agents et de **réaliser les supports d'aide** aux utilisateurs, aide en ligne et manuel utilisateur.

Tout doit être prêt avant le lancement de la phase d'expérimentation.

---

<sup>1</sup> GanttProject est un logiciel qui sert à planifier rapidement toutes les étapes d'un projet, que cela soit la rédaction en commun d'un document, le développement d'un projet informatique ou l'établissement d'un plan de contrôles. Il permet à toute personne d'identifier les marges et les contraintes existantes (en fonction des effectifs et des délais) pour réaliser certaines tâches ou encore visualiser - sur une seule page - le retard ou l'avancement du projet.

<sup>2</sup> Le Tableau de Bord des Opérations Informatiques recense l'ensemble des téléservices et des téléprocédures de la Douane.

## DOCUMENT 5

### « Le système d'information de la douane : l'expérimentation »

*Extrait du site [declic.douane](http://declic.douane)*

L'expérimentation est une **phase particulièrement importante dans la conduite des projets** du système d'information de la douane préalable à la généralisation d'un téléservice. Ce processus maîtrisé comprend une succession d'opérations simples mais rigoureuses qui peuvent être mises en œuvre à l'aide du kit dédié.

L'expérimentation nécessite une décision prise en comité de pilotage (COFIL) par une équipe projet. Celle-ci est constituée d'une maîtrise d'ouvrage (MOA), d'une maîtrise d'œuvre (MOE), d'une assistance à maîtrise d'ouvrage (AMO), éventuellement du bureau C3 et enfin du comité des utilisateurs. La conduite du jalon d'expérimentation est **décidée dès le début du projet**.

#### **Le bureau C3 facilite le déroulement des opérations**

Le bureau C3 propose une prestation afin de piloter le processus en facilitant l'organisation des opérations (animation des réunions, coordination des différentes étapes, collecte des avis et des réserves des sites expérimentateurs, synthèse des appréciations et des commentaires et rédaction des documents de fin de projet).

Elle s'apparente à une générale de théâtre : le téléservice doit être passé en revue pour vérifier qu'il sera utilisé dans des conditions acceptables par tous. Les acteurs de l'expérimentation, désignés par la MOA, sont choisis parmi un panel représentatif d'utilisateurs.

#### **L'expérimentation précède la généralisation**

Le jalon permet aux sites pilotes désignés d'utiliser un produit et d'évaluer la qualité du service offert dans un cadre défini par la maîtrise d'ouvrage. À la suite de cette évaluation, les responsables doivent se prononcer sur le caractère opérationnel de la solution. Les agents et/ou opérateurs désignés utilisent le téléservice en situation pour l'évaluer.

À l'issue de cette période d'essai, les responsables des services concernés se prononcent sur l'opportunité de généraliser. Cet avis est matérialisé par un code couleur : un **feu rouge** et le téléservice sera bloqué ; un **feu orange** (en précisant à la MOA les améliorations à apporter) en retardera le lancement ; un **feu vert**, et ce sera sa généralisation.

#### **L'expérimentation permet d'adapter le déploiement**

À la fin de la période d'expérimentation, **l'équipe projet et les sites pilotes débattent des modalités de fonctionnement et d'utilisation** de l'application (ou de l'équipement), mais également de **l'accompagnement des utilisateurs** et de l'adéquation aux besoins afin de déterminer si les conditions de réussite d'un déploiement sont bien réunies.

#### **Un kit présente les modalités de l'expérimentation**

Un kit d'expérimentation formalisant l'ensemble des opérations et permettant en principe d'aboutir à la décision de généralisation est mis à disposition des bureaux métiers. Dès lors, il est possible pour les équipes projets expérimentées, de devenir autonomes dans la conduite d'un jalon d'expérimentation. Néanmoins, les services du bureau C3 restent disponibles pour tout renseignement utile.

## **DOCUMENT 6**

### **« L'assistance aux utilisateurs du système d'information à la DGDDI »**

*Douane infos, octobre 2015, n° 371*

L'assistance aux utilisateurs du système d'information est destinée à accompagner douaniers et non douaniers dans leur utilisation des matériels ou services mis à leur disposition. Les objectifs visés sont les suivants : permettre à l'utilisateur de saisir sans problème le service d'assistance compétent, assurer une réponse à toute demande de l'utilisateur, et ce, dans 80 % des cas, dans les 24 heures ouvrées. Enfin, permettre aux utilisateurs de suivre le traitement de sa demande.

L'assistance aux utilisateurs repose sur une structure à deux niveaux.

#### **Front desk**

Le premier niveau, ou « front desk », est le point de contact principal des utilisateurs. Il est chargé de les aider à résoudre un problème logiciel ou matériel. Il est composé :

- des cellules « TSI », qui effectuent des missions d'assistance pour les dépannages de premier niveau, l'optimisation des postes de travail et des équipements, ainsi que l'assistance à l'utilisation des matériels et des logiciels et sur les réseaux locaux ;
- des services d'assistance aux utilisateurs (SAU), implantés au sein des deux centres informatiques douaniers, le CID à Osny et la DNSCE à Toulouse. Ils constituent le point d'entrée de toutes les demandes d'assistance relatives à des applications douanières ;
- des services métiers : les CISD, chargés de traiter les demandes d'assistance relatives aux applications statistiques DEB et DES, les services VITI pour les demandes liées à certaines téléprocédures VITI, et le bureau de Nice pour les demandes non douanières relatives à la téléprocédure TGAP.

#### **Back desk**

Le second niveau, ou « back desk », est assuré par des agents « experts » dans leurs domaines. Ils sont amenés à traiter des demandes d'assistance complexes qui n'ont pas pu être résolues par le premier niveau. Ils sont identifiés dans des pôles d'expertise réglementaire, technique ou applicatif. Actuellement, l'outil d'assistance est OLGA. Comme TSAR, son prédécesseur, OLGA repose sur un référentiel permettant un aiguillage des demandes d'assistance de niveau 1 ou 2. Le type d'incident est saisi par l'utilisateur lors de la saisie de la demande mais, s'il est erroné, il pourra être modifié à n'importe quel niveau de la chaîne lors du traitement de celle-ci.

La qualité de l'assistance apportée aux utilisateurs est mesurée grâce à des outils statistiques intégrés dans OLGA et au travers d'enquêtes de satisfaction effectuées par le bureau C3 auprès des utilisateurs douaniers et non douaniers du système d'information. Pour 2014, le niveau de satisfaction est et reste globalement élevé (7/10).

## DOCUMENT 7

### **« SOPRANO – REC, la poursuite de la dématérialisation »**

*Douane infos, février 2015, n° 364*

**À partir du 1<sup>er</sup> mars 2015, la téléprocédure SOPRANO intégrera la gestion des demandes de régimes économiques. Déjà disponible pour les demandes relatives à l'obtention du statut OEA et pour la délivrance des RTC, SOPRANO s'impose désormais comme une téléprocédure incontournable en matière de dématérialisation des procédures. Retour sur les nouveautés apportées par SOPRANO-REC.**

Les régimes économiques constituent une véritable solution pour renforcer la capacité concurrentielle des entreprises sur les marchés internationaux. Grâce à SOPRANO-REC, ils bénéficient maintenant d'une téléprocédure dédiée, facilitant la gestion dématérialisée de l'annexe 67 (volets demande et autorisation).

SOPRANO-REC offre un point d'entrée unique à la fois pour les opérateurs, qui déposent leur demande de régime économique dans l'application sur le portail Prodouane, mais également pour les services douaniers, qui étudient la recevabilité, instruisent la demande et délivrent les autorisations du régime sollicité directement dans la téléprocédure. Les opérateurs réalisent ainsi des économies liées à la réduction de frais d'impression et d'envoi du dossier. Le traitement de la demande gagne également en fiabilisation. La cohérence des données renseignées par les opérateurs est en effet vérifiée automatiquement par le système.

SOPRANO-REC permet par ailleurs un traitement harmonisé de la demande entre les services, lesquels peuvent partager des informations plus facilement grâce à l'intégration d'une file de discussion au sein même du système.

Outre cette fiabilisation des autorisations, la téléprocédure permet également un meilleur recensement des annexes 67 délivrées. Avec cette nouvelle téléprocédure, la douane disposera d'un système lui permettant d'obtenir des éléments statistiques sur les régimes économiques et la destination particulière, sans passer par une comptabilisation manuelle des autorisations. En effet, SOPRANO-REC dispose d'un moteur de recherche qui permet d'effectuer des requêtes générales (nombre d'autorisations de perfectionnement actif au niveau national par exemple) ou plus précises (telles que l'ensemble des autorisations détenues par un opérateur). Cet outil d'interrogation donnera aux services douaniers une meilleure visibilité sur l'organisation douanière des opérateurs et leur permettra d'optimiser le conseil à leur apporter. Grâce à SOPRANO-REC, le processus de gestion des régimes économiques s'inscrit dans une démarche d'amélioration.

## **DOCUMENT 8**

### **« Le GUN, vers une dématérialisation complète du dédouanement »**

*Douane infos, janvier 2015, n° 363*

C'est un projet majeur pour la douane et pour le dédouanement : le guichet unique national (Gun), va bientôt permettre la gestion automatisée de toutes les formalités liées aux opérations d'importation et d'exportation. Les développements informatiques s'achèvent pour plusieurs projets et les premières expérimentations vont être lancées en janvier, avec pour cible une généralisation en 2015. À l'origine de cet ambitieux projet, piloté par la douane et réunissant quinze administrations, il y a un constat : si la DGDDI a dématérialisé l'intégralité des déclarations en douane, certains documents réglementaires (appelés « documents d'ordre public ») continuent à être demandés sous format papier aux entreprises. C'est le cas des certificats d'exportation agricoles, mais aussi des permis Cites<sup>1</sup> et des licences d'exportation de matériels de guerre.

Avec le Gun, tout change : l'opérateur remplit sa déclaration électronique et n'a plus à se présenter physiquement au bureau de douane. La marchandise est immédiatement libérée, sauf décision de contrôle physique du bureau de douane. C'est le programme communautaire E-customs qui a introduit le principe du « guichet unique » (ou « interface unique »). Dossier emblématique du pacte pour la croissance et l'emploi, le Gun s'appuie non seulement sur la simplification des formalités et leur dématérialisation totale, mais aussi sur une révision complète des processus d'intervention des différentes administrations. « *La tâche à laquelle nous sommes confrontés est essentielle* », a insisté Thierry Mandon, le secrétaire d'État à la réforme de l'État et à la simplification. « *Il s'agit de permettre aux entreprises de se consacrer à leur rôle, à savoir créer de la valeur pour elles-mêmes, pour leurs salariés et pour l'économie* ». Le Gun va ainsi permettre d'alléger la charge administrative incombant aux entreprises. Des avancées importantes ont déjà été obtenues, puisque le Gun fonctionne déjà pour les certificats sanitaires, grâce à une collaboration étroite entre la douane et la direction générale de l'alimentation (DGAL).

Côté douanier, la nouvelle interface va permettre d'orienter les contrôles sur les opérations à risque. Le contrôle documentaire sera aussi plus sûr, car toutes les données vérifiées aujourd'hui manuellement le seront demain par voie électronique. Internet pouvant poser des problèmes de confidentialité, une attention particulière est portée à la protection des données, notamment pour les matériels de guerre. Le Gun répondra ainsi aux exigences du référentiel général de sécurité de l'agence nationale de la sécurité des systèmes d'information (ANSSI)<sup>2</sup> et sera déclaré à la commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL).

Le plus gros défi de la douane est à présent d'interconnecter 15 administrations, avec leur propre langage et leurs propres procédures... Mais aussi de dématérialiser plus d'une trentaine de documents. Un chantier pas forcément spectaculaire mais titanesque et, surtout, très attendu par les entreprises. Quand la simplification devient un réflexe de service public...

---

<sup>1</sup> Autorisations applicables aux spécimens de faune et de flore menacés d'extinction

<sup>2</sup> Le RG8 est un référentiel destiné à sécuriser les échanges électroniques de la sphère publique. Il permet de garantir aux citoyens et aux autres administrations que le niveau de sécurité des systèmes d'information est adapté aux enjeux et aux risques.