

APPLICATION MATHIEU VERS UN NOUVEAU DÉRAPAGE AU PROFIT DES PRESTATAIRES PRIVÉS ?

APRÈS DELTA, TOUT LAISSE À PENSER QUE LES MÊMES ERREURS SONT EN TRAIN DE SE REPRODUIRE AVEC L'APPLICATION MATHIEU QUI GÈRE LES COTES DE SERVICE EN SURVEILLANCE.

Nous connaissons désormais les conséquences d'un pilotage approximatif par nos dirigeants dans le développement des applicatifs informatiques. Leur méconnaissance persistante des métiers douaniers et leur incapacité à écouter celles et ceux qui savent : agents de terrain, de bureau, rédacteurs, équipes du CID et de la DNSCE, TSI, représentants du personnel, nous met chaque jour en difficulté.

Les problèmes rencontrés dernièrement sur certains applicatifs, ne relèvent pas du hasard. Ils sont la conséquence directe de choix imposés, malgré des alertes claires et répétées des équipes techniques et métiers.

Aujourd'hui, tout laisse à penser que ces mêmes erreurs sont en train de se reproduire avec l'application MATHIEU qui gère les cotes de service en Surveillance.

MATHIEU,
AVRIL 2026



UN TRAVAIL MÉTHODIQUE REMIS EN CAUSE DU JOUR AU LENDEMAIN

Les explications avancées sur le retard de la réécriture de MATHIEU sont de plus en plus floues. La dernière orientation évoquée par le DG « himself » consisterait à livrer l'application par modules afin d'accélérer le calendrier, le délai de deux ans proposé par la DNSCE étant jugé inacceptable.

Derrière cette annonce, c'est en réalité tout le travail préparatoire qui est fragilisé : des mois d'analyse des besoins, de structuration du projet, de découpage fonctionnel et d'évaluation des charges seraient relégués au second plan.

En lieu et place d'une démarche construite, nous assistons à un pilotage à l'injonction, où l'on fixe une échéance et où il revient ensuite aux équipes de s'adapter, quitte à faire peser, en filigrane, la menace d'une externalisation à un prestataire privé si les délais imposés ne sont pas tenus (or, ils ne sont pas tenables !).

LE PRÉCÉDENT DU CID : UN AVERTISSEMENT QUI AURAIT DÛ SERVIR DE LEÇON

Le cas de Delta Import-CCI aurait pourtant dû servir d'avertissement. Un projet développé à 98 % par le CID, validé par audit et prêt à entrer en phase de tests, à deux doigts d'être retiré, sans concertation, pour être confié à un prestataire externe.

Ce choix a conduit à une situation absurde où un travail quasiment finalisé en interne est repris par le privé, qui récupère au passage, l'expertise et l'ingénierie déjà produites.

Les équipes internes, quant à elles, sont invitées à accompagner la reprise de leur propre travail.

Au-delà de l'absurdité technique, ce type de décision envoie un signal désastreux. Il traduit un profond manque de reconnaissance et installe durablement un climat de défiance vis-à-vis du pilotage des projets.

UNE EXTERNALISATION CÔTEUSE ET INEFFICACE

Dans ce contexte, le recours systématique à des prestataires externes interroge de plus en plus.

Les retours de terrain sont constants : prestations inabouties, délais non tenus, surcoûts importants. À cela s'ajoute une réalité devenue banale : les agents de la Douane sont mobilisés pour tester, corriger et parfois même expliquer aux prestataires des outils qu'ils n'ont pas conçus.

Les TSI, en particulier, se retrouvent aujourd'hui à absorber une charge de travail supplémentaire, au détriment de leurs missions initiales, alors même que ces tâches devraient relever de prestataires pourtant rémunérés pour cela. Le tout dans un contexte où les projets arrivent trop souvent mal finalisés par le prestataire.

Il faut aussi dire les choses clairement : ces prestations externes n'ont bien souvent d'autre effet que d'enrichir des prestataires qui livrent des outils inaboutis, imposent des solutions coûteuses et inadaptées sur le long terme et rendant captive la DGDDI. Il suffit parfois d'engagements irréalistes sur les délais ou les capacités pour emporter un marché, sans que cela ne se traduise ensuite dans les faits.

Ces prestations coûtent en outre, au minimum, trois fois plus cher qu'un développement en interne. Concernant l'application MATHIEU, on peut légitimement s'interroger sur la capacité de prestataires externes à découper efficacement un outil qui constitue un tout cohérent, entre gestion du temps, des absences et l'alimentation de SIRHIUS.

Ce manque de compréhension métier, combiné à des choix organisationnels discutables, finit par coûter très cher à l'Administration et aux contribuables que nous sommes.

À mesure que les projets avancent, un glissement s'opère. Dans certaines réunions techniques, le prestataire ne se contente plus d'exécuter. Il oriente, il impose, il arbitre. La frontière entre prestataire et donneur d'ordre devient floue.

Dans ce contexte, la question de la transparence des marchés publics mérite d'être posée. Le sentiment d'entre-soi et de circuits fermés dans l'attribution de certains marchés interroge, tout comme l'absence de visibilité sur les montants réellement facturés à la Douane.

UN ENJEU QUI DÉPASSE LE SEUL PROJET MATHIEU

Ce qui se joue aujourd'hui dépasse largement la seule application MATHIEU.

C'est la question de la place de l'expertise interne, de la maîtrise de nos outils et, plus largement, de la capacité de la Douane à piloter son propre système d'information qui est posée.

Confier des pans entiers de nos projets à des prestataires externes, sans garantie sur la qualité ni sur la maîtrise des délais, tout en marginalisant les compétences internes, constitue une fuite en avant préoccupante.

À persister dans cette voie, l'administration ne se contente pas de reproduire les erreurs du passé, elle les amplifie. Elle fragilise ses équipes, gaspille de l'argent public et dégrade durablement la qualité des outils numériques mis à notre disposition.

LA CFDT DOUANE APPELLE À UN CHANGEMENT DE CAP CLAIR. IL EST TEMPS D'ÉCOUTER LES ÉQUIPES, DE RESPECTER LE TRAVAIL ENGAGÉ ET DE RÉTABLIR UN PILOTAGE RIGOUREUX ET COHÉRENT DES PROJETS INFORMATIQUES. FAUTE DE QUOI, CE NE SONT PAS SEULEMENT DES APPLICATIONS QUI ÉCHOUERONT.

C'EST LA CAPACITÉ MÊME DE LA DOUANE À MAÎTRISER SON AVENIR NUMÉRIQUE QUI SERA REMISE EN CAUSE.