



Audit du projet informatique clé «système de gestion de l'engagement et localisation» Administration fédérale des douanes

L'essentiel en bref

Pour la première fois, le Contrôle fédéral des finances (CDF) a mené un audit sur le projet informatique clé «système de gestion de l'engagement et localisation» de l'Administration fédérale des douanes (AFD). Avec ce projet, l'AFD met en place un système unifié de gestion de l'engagement du Corps des gardes-frontière (Cgfr) et de la douane civile. Lancé en 2010, le projet coûtera environ 27 millions de francs. Ce montant se répartit entre les frais de projet (17 millions) et d'exploitation (10 millions) durant les dix premières années. Près de 95 % des tests de réception sur les systèmes de l'AFD étaient achevés au moment de l'audit. L'AFD prévoit d'installer le nouveau système de gestion de l'engagement (SGE) dans les quatre centrales d'engagement du Cgfr dès la mi-2016. Le projet a pris trois ans de retard par rapport au mandat initial.

L'AFD a acquis sur le marché un produit standard qui a fait ses preuves après une procédure d'appel d'offres selon les règles de l'OMC. Dès lors, non seulement le projet encourage la collaboration avec les partenaires externes, mais réduit aussi les risques potentiels. Toutefois, l'intégration dans l'environnement informatique de la Confédération constitue un réel défi, qui a déjà entraîné des retards et des coûts supplémentaires.

Les indicateurs de qualité du nouveau système ne seront pas tous testés

Dans le dossier d'appel d'offres, l'AFD insistait déjà sur le fait que la qualité du nouveau système aurait la priorité absolue. Cependant, la documentation ne fournissait que des informations sommaires sur les éléments qui devraient la distinguer.

La conception des tests de réception du système ont même explicitement exclu les exigences qualitatives. Dès lors, pour les fournisseurs les indicateurs de qualité ne constituent pas un critère important en vue de la réception du produit. En cas de problèmes au niveau de la qualité, l'AFD ne pourra plus que difficilement engager leur responsabilité. Outre l'absence d'exigences quant à la qualité, les procédures de réception du système n'ont pas testé les mesures de sécurité. Dans ce contexte, il reste donc des risques résiduels qui ne peuvent pas être évalués.

En dehors de ce manque de tests, diverses questions conceptuelles sont encore en cours de clarification peu avant l'installation du système (par ex. concernant la sécurité informatique). Ces questions comportent des risques supplémentaires en termes de coûts et de délais.

L'organisation opérationnelle n'est pas encore fixée entièrement

Les tâches opérationnelles liées au système global ne sont pas toutes identifiées. D'une part, les dispositions des contrats à conclure avec les fournisseurs ne sont pas encore négociées définitivement. D'autre part, il est difficile d'estimer les charges de personnel qu'occasionnera le nouveau SGE pour l'AFD, ce qui pourrait nuire à la stabilité et à la sécurité de son exploitation. Par conséquent, les bases nécessaires à la gestion financière du système et à la planification des ressources humaines ne sont pas données.

Texte original en allemand