

Monsieur le Garde des Sceaux, Ministre de la Justice

Objet : Difficultés informatiques liées au télétravail

Monsieur le Ministre,

L'UNSa Services judiciaires dénonce de nombreux dysfonctionnements informatiques qui perdurent ou qui apparaissent en cette période de crise sanitaire. L'UNSa SJ souhaite porter directement à votre connaissance ces graves problèmes qui, nous semble-t-il, doivent être "filtrés" avant d'arriver à votre connaissance.

Le gouvernement prône le télétravail au maximum pour éviter la propagation du virus et notamment en interne dans les services publics, ceux-ci devant impérativement rester ouverts (contrairement au mois de mars). Aux Services Judiciaires, il n'est pas encore réellement possible.

De nombreuses difficultés sont apparues lors du premier confinement, qui empêchaient les personnels de greffe de pouvoir conserver une partie d'activité, en raison :

- du manque criant de matériel informatique,
- de la répartition des matériels disponibles à d'autres activités que le juridictionnel,
- de l'incompatibilité de certains vieux logiciels avec le web,
- du retard dans la prise de décision quant à la "sortie" des dossiers par les personnels pour pouvoir télétravailler depuis leur domicile.

Si l'ensemble de ces dysfonctionnements malgré l'absence d'anticipation d'une telle crise, sont à mettre au compte d'une pandémie d'une ampleur sans précédent, le deuxième confinement pointe de nouveaux les mêmes problématiques qu'au mois de mars, mais également de nouvelles qui sont excessivement inquiétantes!

**L'UNSa SJ dénonce deux types de problématiques, les fausses informations et les mauvaises décisions :**

1) les fausses informations relayées par les responsables des services informatiques du Ministère :

- Les logiciels civils sont finalement accessibles à distance pour les personnels qui voudraient travailler en télétravail.

**C'est FAUX!** Très peu d'accès à distance pourront être acceptés par la chaîne civile Winci TJ. Ceci en raison du coût très élevé des licences pour l'accès distant et des ouvertures de flux sur le réseau qui n'est pas apte à supporter un tel flux. Il faut noter également que les sites pilotes n'ont

toujours pas fait remonter les informations quant aux résultats des tests d'accès distant, ces résultats sont attendu pour ce jour.

Actuellement, seul les WinciTJ sont concerné pour le travail à distance, aucune information ni communication quant à offrir la même possibilité pour les cours d'appel, ce qui nous paraît impensable!

Toujours sur Winci, concernant particulièrement celui du TJ de Paris, une mise à jour réalisé début Octobre à eu un impact catastrophique sur le nombre de connexions simultanées en interne à l'application, réduisant ainsi à 200 environ le nombre de connexion possible en même temps. Il semblerait que la situation devrait s'améliorer dans les jours qui viennent.

2) Un grand nombre d'ordinateurs portables (ultra-portables) sont à disposition des personnels pour télétravailler, 18120 d'ici à la fin 2020 :

C'est FAUX!

10 jours après le début du deuxième confinement, aucune juridiction n'est en mesure d'équiper des collègues qui souhaiteraient faire du télétravail! C'est inadmissible et surtout en contradiction avec les discours!!! La question est donc : qui ment dans cette histoire?

En premier lieu sur le comptage : sur les 18120 il y a les 8 à 9000 postes dédiés aux magistrats qui étaient déjà disponibles auparavant puisque chaque magistrat est équipé en ultra-portable.

Il resterait donc environ 10 000 postes pour les greffes (pour les 22 000 personnels) dont 3500 seraient en phase de déploiement et de maîtrise (préparation) d'ici à fin 2020.

En second lieu, ces 6500 postes qui devraient donc déjà être à disposition, ne le sont pas car pour partie ils ne sont pas prêts (maîtrise en cours) et pour certains ils ont été renvoyés dans les Directions Informatique et Télécommunication.

Les Services Administratifs Régionaux n'ont pas (ou peu) d'ultra-portables à disposition pour faire face à ce deuxième confinement et c'est pour cette raison que très peu de personnels de greffe peuvent télétravailler malgré la réactivité immédiate de la DSJ en ce qui concerne la sortie des dossiers.

2) Les mauvaises décisions qui ont été prises en amont de la crise sanitaire et depuis son début :

Le Service du Numérique du Ministère a délégué la préparation des postes informatiques (maîtrise) à une société privée Econocom qui elle-même sous-traite à la société LTM Services.

Selon nos informations glanées au travers de la France :

- sur les deux sites de préparation de LTM Services, un fait des préparations correctes, l'autre non, (pour exemple : sur 2/3 des matériels reçu par une CA, ceux-ci n'était pas conformes en terme de version système (Windows) bilan l'agent du DIT à dû refaire tous les postes),
- toutes les applications métiers ne sont pas présentes sur les postes nécessitant des interventions supplémentaires et une perte de temps d'environ 1h30 par poste, hors récupération des données utilisateurs par le technicien local,
- Délais de livraison extrêmement long au regard de l'urgence sanitaire (exemple Paris attend toujours sa livraison de 584 ultra portables depuis plusieurs semaines).

Ces derniers jours suite à une demande collective des DIT pour que les applications nationales soient pré-installées sur les postes, ce qui n'était pas dans les préconisations du Service Numérique à l'origine. C'est à dire que chaque machine devait être préparée en fonction du futur utilisateur au lieu de faire une préparation identique pour tous les postes. Tout en sachant qu'au dernier moment un poste peut toujours être attribué à quelqu'un d'autre.

D'ailleurs dans la même idée, le Service du Numérique a demandé d'augmenter le niveau de sécurisation pour tous les utilisateurs.

Ce qui peut paraître logique en temps normal, mais qui pose problème actuellement. En effet, la priorité doit être la possibilité pour le plus grand nombre de télétravailler.

Cette décision fait obstacle également à la possibilité de mutualiser un ultra-portable pour deux agents qui feraient chacun deux jours de télétravail en alternance par exemple.

### **Les interrogations de l'UNSa SJ sont donc les suivantes :**

Comment peut-on perdre autant de temps dans une situation de crises sanitaire sur :

- Une société extérieure inopérante obligeant à un double travail ?
- Le coût engagé pour service non fait de la part de cette société fera-t-il l'objet de pénalités ?
- Comment se fait-il que les informations de dotation prennent autant de temps entre SAR et DIT, alors que ce travail prévisible aurait pu être anticipé plutôt ?
- Pourquoi le SNUM prend d'un seul coup la décision, sous motif de sécurité, d'empêcher le fonctionnement multi-session qui dans le cadre de l'urgence sanitaire permettrait à plus d'agents de bénéficier du télétravail, car au sein de la DSJ cinq jours de télétravail ne sont pas envisageables au vu des contraintes du métier... peut être devrait il venir un peu sur le terrain pour se rendre compte qu'une audience ne se tient pas depuis un domicile, les services du Secrétariat Général sont ils vraiment si ignorant que ça ?
- Comment peut-on mettre plus d'un mois pour résoudre sur le plus grand TJ de France (et d'Europe) un problème d'accès à la chaîne civile suite à une mise à jour du MJ ?
- D'une façon globale, les difficultés de communication entre Service Numérique, DIT et SAR impactent fortement les Services et installations au quotidien, comment, alors que l'on parle d'une justice axée sur le numérique, ce genre de choses peut-il encore se produire ?

Hervé BONGLET, Secrétaire Général de l'UNSa Services Judiciaires