



Montreuil, le 04/06/2024

Expression des besoins de la CGT Finances publiques sur une étude d'impacts de l'intelligence artificielle sur les organisations du travail et conditions de vie au travail des agent.e.s de la DGFIP

CONTEXTE :

La CGT revendique depuis plus de 20 ans que l'expertise et les revendications des personnels et **de** leurs représentants soient pris en compte le plus en amont possible des projets informatiques, dès la maîtrise d'ouvrage (cahier des charges) et tout au long de la maîtrise d'œuvre, surtout quand ces projets sont structurants. Mais la dernière réponse du chef de service des systèmes d'information est claire : « ce n'est pas la pratique de la maison ».

Nous avons gagné, il y a 20 ans la mise en place de groupes utilisateurs.

Mais c'est le plus souvent l'Administration qui trie sur le volet quelques agents pour y participer (souvent volontaires désignés d'office), et avec des réunions trop tardives pour pouvoir réellement faire valoir les besoins de l'ensemble des agents concernés. Le cahier des charges doit être établi avec eux !

Alors que le tout numérique et l'IA concernent les chaînes de travail de l'ensemble des missions de la DGFIP, il n'est à aucun moment question du travail réel, des impacts sur l'humain, sur les organisations du travail et les conditions de travail qui se dégradent toujours plus.

Par contre, à chaque étape sont présentes les notions de gains de productivité, de suppressions d'emplois, de gestion prévisionnelle des effectifs, de simplification et de pilotage (surveillance quantitative plus que qualitative) sur lesquelles nous n'avons pas plus de communication.

Mais l'omerta est souvent la pratique de la maison !

Cependant, comme toute nouvelle technologie, l'IA n'est pas neutre et présente des risques spécifiques.

Le sujet de l'intelligence artificielle pose en préalable deux questions différentes.

La première concerne la définition :

Qu'est-ce que l'IA à la DGFIP (quel type d'IA et pour quel type de domaines d'application particuliers) ?

Un recensement semble à minima nécessaire et la DGFIP en a convenu lors du dernier GT de la FSSSCTR (Formation spécialisée de la DGFIP).

En préalable ou en parallèle de l'étude d'impact, la DGFIP doit effectuer un état des lieux : bilan de la mise en place d'IA à la DGFIP, comprenant notamment une typologie des différents types d'IA et leur cartographie, ainsi qu'une typologie des différents effets attendus ou déjà constatés que ce soit en termes d'activités, de missions et d'organisation du travail, mais aussi de RH.

La seconde concerne l'impact de l'IA sur le travail réel :

Qu'est-ce que l'IA change radicalement :

- Sur les savoirs et l'intelligence d'un collectif de travail ? Quels besoins de formation, comment combler les ruptures dans la chaîne de travail, comment redonner du sens au travail... .
- Sur la réalisation des missions de service public, les organisations du travail et les conditions de travail ?

L'étude d'impacts demandée devra répondre principalement à cette deuxième question.

Il convient de mesurer tout d'abord la qualité et la sécurité des données, ainsi que les éventuels biais algorithmiques ; puis les impacts de l'IA sur l'organisation et sur les conditions de travail et d'en évaluer les apports et les risques pour les agent.e.s concerné.e.s, ainsi que sur la réalisation et la qualité des missions de service public.

Il ne faudra toutefois pas éluder le volet RH sous l'angle du manque d'effectifs, de la suppression d'emplois induits ou de déplacement d'emplois et de besoins en formation.



Objectifs de l'étude :

Pour la CGT Finances Publiques, les objectifs que cette étude doit atteindre sont les suivants :

- Identifier et d'évaluer les différents impacts possibles de l'usage de l'IA sur les missions, les tâches, l'activité réelle, la relation aux usagers, sur les modes de fonctionnement et les organisations de travail, ce qui pourrait permettre notamment d'identifier d'éventuels nouveaux risques, notamment RPS (surcharge cognitive, fragmentation des tâches, réduction de l'autonomie, isolement, perte de sens...),
- Analyser les conséquences sur les organisations du travail et plus globalement de la chaîne de travail,
- Analyser les conséquences sur les conditions de travail : les relations de travail entre les collègues et avec la hiérarchie, l'autonomie dans le travail, la charge de travail supplémentaire, le sens du travail, la santé au travail...,
- Identifier les déterminants des situations d'exposition aux risques psycho-sociaux et organisationnels induites par l'utilisation de nouveaux outils utilisant l'IA,
- Évaluer et développer le niveau de transparence des informations de pilotage et de surveillance de l'activité des salariés, nécessaire loyauté entre l'employeur et ses salariés, et vérifier la pertinence et les effets des indicateurs et du contrôle hiérarchique en regard de la mise en place de l'IA,
- Analyser l'évolution des tâches et de la chaîne de travail (morcellement, invisibilité du gris et de certaines tâches humaines...),
- Évaluer les conséquences sur le service et la qualité du service rendu aux collectivités, aux usagères et usagers...,
- Anticiper sur l'identification des biais algorithmiques éventuels et leurs conséquences sur le travail et les missions ainsi que sur les moyens de les corriger (l'humain doit garder le contrôle),
- Évaluer les gains de productivité attendus et réellement obtenus, les suppressions ou transformations de postes envisagées, les gains de temps mesurés pour les agent.e.s, mais aussi les effets de bord => évaluation de la charge réelle pour les services avec l'intervention de l'IA (nouvelles tâches générées),
- Formuler des propositions de prévention des risques professionnels et d'amélioration des conditions de travail,
- Construire une méthode de mise en place des IA dans les services, comment cela est présenté aux agents, comment les instances locales et nationales sont consultées, comment les agents peuvent faire évoluer l'outil,
- Identifier les logiques transversales de la mise en place des projets IA.

La mission d'analyse devra comprendre :

- 1 – Analyse de la demande, collecte d'informations
- 2 – Définition d'une stratégie d'intervention
- 3 – Diagnostic approfondi
- 4 – Restitution du diagnostic et proposition de recommandations et d'un plan d'actions
- 5 – Publicité sur Ulysse de la restitution et des résultats obtenus et des préconisations
- 6 – Mise en place d'un observatoire interne comprenant des représentants de l'administration et des organisations syndicales siégeant au CSAR et le cas échéant des experts. Cet observatoire pourra engager et/ou suivre des études spécifiques avant lesancements de futurs projets.

Trois projets déjà engagés pourront servir de support à l'étude demandée :

Les élu.e.s et représentant.e.s de la CGT à la FSSCT de réseau de la DGFIP ont déjà exprimé oralement à plusieurs reprises des attentes et leurs besoins sur la réalisation en 2024 d'une étude d'impact sur l'organisation du travail et les conditions de travail de la mise en place de IA dans trois domaines :

- Le cadastre et le foncier avec le foncier innovant
- Le contrôle fiscal avec notamment les listes data mining,
- La gestion publique avec le traitement automatisé d'analyse prédictive de la dépense.

Intervenants :

Nous souhaitons que cette étude d'impact soit réalisée par un intervenant extérieur collectivement choisi par l'administration et les représentants des personnels, qui pourront faire des propositions.

ENGAGEMENTS SUR LES APPROCHES, VALEURS DU CONSULTANT :

Les méthodes d'intervention du prestataire qui sera désigné pour réaliser sa mission reposeront sur des modèles éprouvés et les recommandations émises par les opérateurs de prévention (Carsat, INRS, réseau Anact-Aract etc) et notamment sur :

- **Des approches globales de prévention**, c'est-à-dire visant à agir sur l'ensemble des facteurs de risques et déterminants associés pour l'amélioration de l'organisation du travail en donnant la priorité aux mesures de prévention primaire ;
- **Des démarches pérennes, donc responsabilisant l'ensemble des acteurs dans l'administration** : l'intervention du consultant doit permettre un appui méthodologique à la structuration de la démarche de prévention à la DGFIP afin d'aboutir à un gain d'autonomie en prévention.

La mission reposera sur le respect de l'application de la réglementation, des bonnes pratiques de prévention et des valeurs essentielles, en particulier sur les principes généraux de prévention telles que :

La PERSONNE (respect, confidentialité, adhésion et implication des personnes dans la démarche de prévention),

La TRANSPARENCE (définition d'objectifs clairement énoncés, prenant en compte les situations réelles de travail),

Le DIALOGUE SOCIAL (implication et participation des instances représentatives du personnel à la politique de prévention mise en place par la direction).

L'enquête devra :

- Être structurée autour du respect des personnes (confidentialité, adhésion et implication des personnels dans la démarche de prévention) ;
- Être menée selon les principes de transparence et de réalité (définition d'objectifs clairement énoncés, prenant en compte les situations réelles de travail, ...).

Le prestataire s'engagera donc à :

- Respecter les règles éthiques professionnelles ;
- Respecter le volontariat des agentes et des agents ;
- Respecter la confidentialité du rapport de synthèse « évaluation des risques psychosociaux » remis ;
- Ne pas divulguer à des tiers les informations obtenues dans l'exécution de la mission ;
- Conserver l'anonymat des personnes et des données lors des restitutions formelles ou informelles au sein de la structure ;
- Conserver l'anonymat des personnels, lors des actions de valorisation (article, communication) sauf en cas d'accord préalable de la structure ;
- Rechercher l'adhésion et l'implication des agents dans la démarche de prévention ;
- Définir des objectifs clairement énoncés prenant en compte les situations réelles de travail ;
- Rechercher l'implication et la participation des représentants du personnel à la politique de prévention mise en place par la direction ;
- Faire un retour préalable aux agentes et aux agents lors de productions de groupe ou d'observations aux postes de travail, réalisées en vue de nourrir le diagnostic ;
- Réaliser une restitution orale et écrite de l'intervention.

ENGAGEMENT SUR LA CONDUITE OPÉRATIONNELLE DE LA MISSION :

La mission sera conduite en concertation avec le comité de pilotage (le prestataire est tenu de rendre compte régulièrement de l'avancement de sa mission à cette instance).

*La composition du **Comité de pilotage** :*

au niveau national

Un représentant des personnels par OS représentative à la FSSCTR.

Un médecin du travail.

Un ISST.

L'assistant de prévention des services centraux de la DGFIP.

Les ergonomes du ministère.

Des représentants de l'administration.

au niveau local, là où l'étude sera menée

Un représentant des personnels par OS représentative locale.

Un représentant des personnels par OS représentative à la FSR.

Les ergonomes du ministère.

Un médecin du travail.

Un ISST.

L'assistant de prévention.

Des représentants de l'administration.

L'intervenant, lors des réunions du COPIL, devra présenter les différents éléments issus de ses travaux portant notamment sur :

- Les éléments d'analyse,
- L'identification des leviers d'action et de mesures de prévention,
- Les priorités d'action devant être définies.