

GT DU 15 SEPTEMBRE 2023

Systeme d'Information

Déclaration liminaire de la CGT Finances Publiques

Case 450 - 263 rue de Paris - 93514 Montreuil Cedex • www.financespubliques.cgt.fr : 01.55.82.80.80
Suivez-nous sur facebook ou twitter : [@cgtfinancespubliques](https://www.facebook.com/cgtfinancespubliques) : @cgt_fnpub (CGT Finances Publiques)

Depuis plusieurs années, la DGFIP nous avait habitué à la tenue d'un groupe de travail informatif sur la transformation numérique de la DGFIP.

Ce GT ne déroge pas à la pratique même si la gouvernance, les structures et les organisations du travail dans le domaine ont évolué très rapidement sur les dernières années.

Pourtant, cela fait une vingtaine d'année que la CGT Finances Publiques demande à minima des GT décisionnels sur le numérique et ses outils !

Sans visibilité ni participation à la construction des outils, la communauté des professionnels des multiples missions de la DGFIP et leurs représentants sont privés de la maîtrise de leurs outils que vous voulez structurants. Le tout est inclus dans un schéma global qui leur est dissimulé.

Vous comprendrez donc l'amertume et la méfiance des personnels sur vos projets. Les seules conséquences visibles actuellement sont des suppressions d'emplois, des dysfonctionnements et une indisponibilité chronique des applicatifs DGFIP tant pour les agents que pour les usagers.

Du ministre au DG, on nous répète que nous ne sommes pas propriétaires de nos emplois et de nos missions. Les agents de la DGFIP sont de grands professionnels, investis dans leurs missions complexes et souvent ingrates que vous rabaissez au rang de simples manœuvres en bout d'une chaîne travail qui dysfonctionne.

L'opacité et le cloisonnement le plus total règne sur la sphère numérique.

Ce GT « système d'information » balaye les sujets de la transformation numérique à la DGFIP, notamment à travers l'Intelligence Artificielle (IA).

Nous comprenons la cohérence que vous avez voulu donner à l'ensemble de cette rencontre, en mettant en avant le rôle de l'assistance, ou plutôt l'évolution du rôle de cette assistance dans cette transformation. Cela nous apparaît comme un décor pour nous dire que tout est en place. Cela reste à prouver.

Nous comprenons également le rôle que pourrait jouer le nouvel applicatif Novae, même si nous déplorons ici encore le manque d'information en amont sur l'applicatif lui-même, tout comme sa mise en place. Des questions se posent à cet égard, notamment pour tous les agents quant à son bon fonctionnement ainsi que la plus-value réelle pour les agents de la DGFIP.

Novae modifie l'espace de travail des collègues ; on arrive à la fin du processus de mise en place et nous n'avons pas d'informations. Comment 78 % des agents peuvent-ils être satisfaits ?

Concernant le conseil scientifique, si nous pouvons nous féliciter que ce conseil ne soit pas issu d'un de ces cabinets qui défraie régulièrement la chronique, nous ne voudrions pas que sous couvert d'expertise, il soit un alibi pour nous priver d'un droit de regard et de critique des choix opérés.

Nous rappelons que notre direction est une des seules administrations où tous les métiers de l'informatique sont encore présents, sur toute la chaîne conception et de production : MOA, analyse, programmation, tests, intégration, production, assistance, etc.

Dès lors, la question de l'utilité de ce conseil scientifique est posée.

Cette intégrité de la DGFIP doit selon nous être préservée.

Dans cet esprit, l'IA et la transformation numérique doivent être également parfaitement cadrées. Ces 2 sujets se trouvent au centre de nos préoccupations et de ce GT.

Aborder la question de l'intelligence artificielle nous semble effectivement d'une importance extrême. Rien dans les documents ne fait référence à la maîtrise d'œuvre, ni à la maîtrise d'ouvrage ainsi qu'aux crédits alloués et à leurs fléchages et leurs utilisations.

Rien sur les intervenants extérieurs.

Mais plus grave, comme sur beaucoup de sujets aucune étude d'impact ne semble avoir été réalisée : sur le plan humain (agents et usagers), sur les organisations du travail, sur le plan financier, ou même encore sur l'organisation territoriale. Pourtant, dans les prochaines années, tous les agents seront impactés d'une façon ou d'une autre par cette transformation numérique et l'IA.

Nous mesurons parfaitement que l'IA prend une place de plus en plus importante dans notre administration – et cela de manière accélérée. Ce sujet à lui seul mériterait un débat exclusivement orienté autour de sa problématique.

Nous constatons, et nous déplorons que l'IA soit considérée par l'administration comme un gisement d'emploi à supprimer.

À la CGT Finances Publiques, nous voulons considérer l'IA comme un outil au service des agents. Il doit être « en complément de » et certainement pas « en remplacement de ».

Le titre d'un paragraphe de la fiche à cet égard nous semble particulièrement inquiétant : « les missions de l'IA ». L'IA doit aider les agents dans leur mission et en aucun les remplacer dans leur mission.

Nous nous inquiétons également du fait que l'accompagnement des agents ne soit abordé que sous l'angle de leur sensibilisation à l'IA et jamais sous celui de la transformation du métier des agents.

Bien utilisée, l'IA doit apporter une plus-value au travail des agents qui doivent pouvoir continuer à exercer, mieux qu'avant, leur expertise sur leurs missions, et non se consacrer à l'amélioration de l'IA ou la correction répétitive de ses erreurs.

La CNIL le dit très bien : « *Si l'intelligence artificielle accélère les processus, elle limite aussi nos moments de réflexion et nos choix* ».

L'exemple du Foncier innovant nous le fait comprendre. L'IA – surtout si elle dysfonctionne – donne envie de mettre fin à cette expérience de la part des agents qui doivent pallier les carences de l'outil. Pourtant, les suppressions d'emploi ont été chiffrées : 300 emplois.

Force est de constater que pour l'instant il faudrait plutôt embaucher pour rétablir la qualité de service passée. On pourrait faire des remarques similaires concernant ChatBot : combien de requêtes ont effectivement et réellement abouties ?

On le comprend, la transformation numérique est la grande affaire de demain. Mais ici encore, alors que le sujet demanderait une discussion et un partage avec l'administration, nous nous inquiétons de l'absence de beaucoup d'informations importantes.

Jusqu'à présent, le système d'information et le SI de la DGFIP était regroupé dans des services cohérents. Or nous voyons apparaître nombres de structures indépendantes du SI jouant un rôle toujours plus important. C'est déjà le cas de la DTNUM. Elle doit pas elle non plus servir de cheval de Troie pour démanteler notre outil de travail numérique en le diluant vers d'autres administrations.

Tout le plan de formation lui-même nous inquiète.

Nous savons déjà que nombre de formations sont données « a minima » dans des temps restreints par rapport aux temps de formation initiaux. On a une réelle impression de juxtaposition d'ateliers ou de conférences, sans que l'on puisse y voir de formations à proprement parler. L'effet est renforcé par la formation des cadres évoqué dans la fiche, qui semble construite pour faire accepter aux agents une nouvelle réalité de travail qui leur sera hostile.

Le bien-être des agents est primordial pour la CGT Finances Publiques, c'est sous ce prisme que nous souhaitons discuter de l'avenir de la DGFIP dans toutes les réalités numériques du futur, à commencer par l'IA.

La CGT Finances Publiques veut que ces questions soit un "plus" pour les agents, et non pas des contraintes supplémentaires au travers de conditions de travail dégradées et des suppressions d'emplois.