



RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE SYNDICALE « L'IMPACT DE L'IA SUR TES MISSIONS ET CONDITIONS DE TRAVAIL À LA DGFIP »

Aujourd'hui l'intelligence artificielle est partout, et la DGFIP ne fait pas exception. Dans notre administration elle impacte l'exercice des missions et des conditions de travail des agents et des agentes avec des conséquences sur le service rendu aux usagers et usagères.

En tant que première organisation syndicale de la DGFIP, Solidaires Finances Publiques suit avec attention ces évolutions. La défense des missions de service public et des conditions de travail des agents et des agentes de la DGFIP est au cœur de notre syndicalisme.

Pour mieux mesurer et comprendre l'influence de ces technologies sur nos métiers, notre organisation syndicale a envoyé un questionnaire à l'ensemble des agent-es de la DGFIP. 4 199 agents et agentes ont répondu. Ce 4 pages fait la synthèse de cette enquête, un dossier plus complet suivra.

L'IA À LA DGFIP : KÉSAKO ?

Sans se risquer à donner une définition exhaustive de l'IA, (les scientifiques ne s'accordent pas pour la qualifier précisément), nous pouvons avancer que : l'intelligence artificielle est un domaine scientifique associant mathématiques, statistiques et informatique. Son but est de créer des systèmes informatiques automatisés imitant certaines capacités intellectuelles et humaines sur des tâches spécifiques.

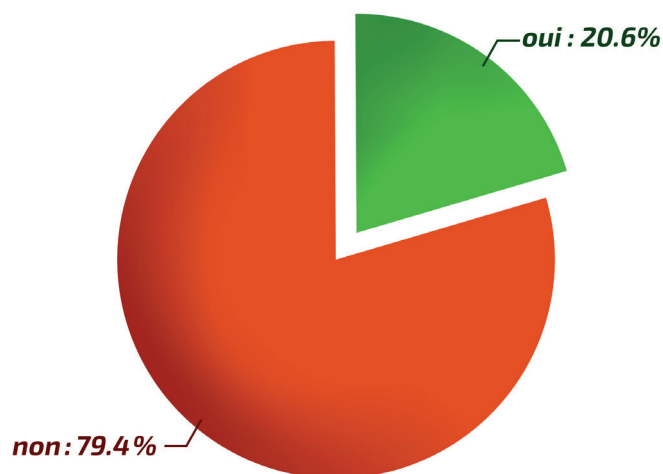
À la DGFIP plusieurs projets informatiques font appel à l'intelligence artificielle.

À la DGFIP : qui utilise de l'IA ?

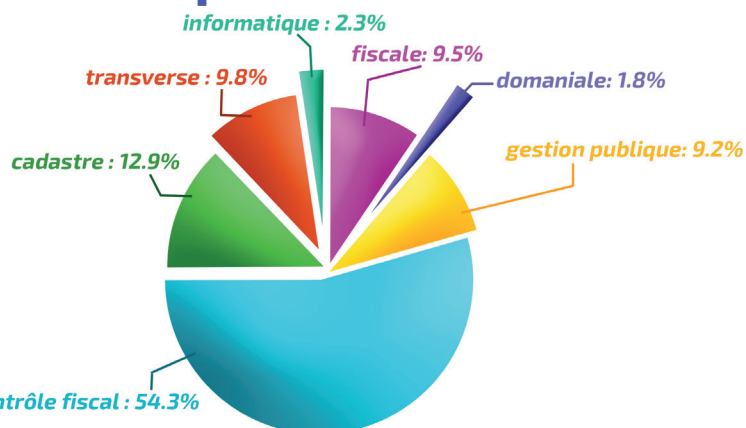
À la question « Utilises-tu de l'IA dans tes missions ? », 20.6 % des enquêté-es ont répondu favo-

ablement. Ce sont majoritairement des agents et des agentes qui exercent les missions de contrôle fiscal avec les listes data-mining (à 54 %), du cadastre avec le Foncier Innovant (à 13 %) et de la gestion publique avec le Traitement automatisé de la dépense (à 9,25 %).

Utilises-tu des outils d'IA dans tes missions?



Quelles missions exercent les agents qui utilisent de l'IA au quotidien?

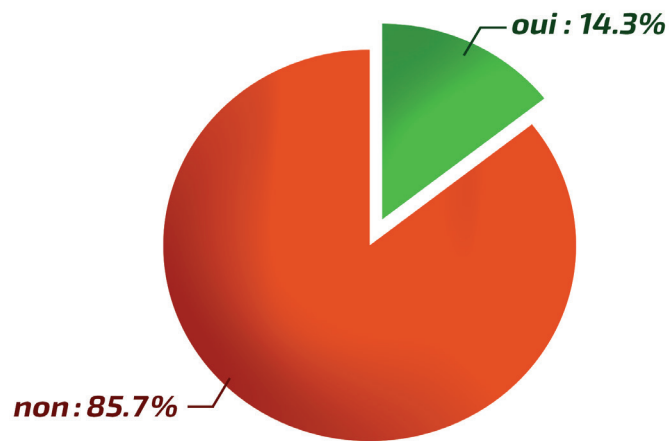




Un déficit de formation des agents et agentes

Près de 86 % des agent-es utilisant de l'IA dans leurs missions déclarent ne pas avoir reçu de formation. Pourtant, selon la loi n° 2019-828 du 6 août 2019 de transformation de la fonction publique, il est du devoir de l'administration de former ses agent-es lorsqu'une nouvelle technologie est introduite dans ses missions. Moins de formation, c'est aussi moins de transparence sur ces projets !

As-tu-reçu une formation à l'utilisation de l'intelligence artificielle sur ta mission?



EXERCER TES MISSIONS SOUS IA, ÇA TE FAIT QUOI ?

L'arrivée de l'IA a profondément changé la façon dont les agents et agentes exercent leurs missions. Loin des discours faussement rassurants de la DG, un détour par le terrain, permet de prendre conscience des impacts quotidiens de l'utilisation de l'IA à la DGFIP

Intérêt du travail :

Lorsqu'elle évoque le développement de l'intelligence artificielle à la DGFIP, notre administration met en avant le gain de temps que cela peut engendrer pour les agents et les agentes qui peuvent, selon elle, grâce à ces nouvelles technologies mieux se consacrer aux tâches plus intéressantes.

Or, pour 85,43 % des enquêté-es, l'utilisation de l'IA ne permet pas de se consacrer à d'autres tâches plus intéressantes.

L'utilisation de l'IA sur certaines tâches te permet-elle de te consacrer à d'autres tâches plus intéressantes ?

Réponse	Pourcentage
Oui	14,57%
Non	85,43%

Majoritairement, les agents et les agentes dénoncent une perte de sens des missions, où la quantité est privilégiée au détriment de la qualité. Les personnels constatent une tendance à enfermer dans un carcan, à appauvrir les missions exercées, et craignent de perdre tout intérêt et toute motivation : « On fait de la quantité au détriment de la qualité. On rectifie au plus simple, donc on ne monte plus en charge. Le corollaire est que le travail perd peu à peu de son intérêt et conséquemment on se démotive ».

Seuls 9 % des enquêté-es pensent que l'IA donne plus de sens à leur travail.

L'utilisation de l'IA donne plus de sens à ton travail ?

Réponse	Pourcentage
Oui	9,48 %
Non	90,52 %

Efficacité :

L'efficacité, souvent vantée par notre administration pour faire la promotion des outils de data-science est tout à fait relative ! Pour plus de la moitié des agents et agentes ayant répondu, l'utilisation de l'IA génère des erreurs, voire beaucoup d'erreurs, dans l'exercice de leurs missions.

Dans l'exercice de ta mission, l'utilisation de l'IA :

Réponse	%	Cumulé
Permet d'éviter beaucoup d'erreurs que tu pouvais faire avant et d'être beaucoup plus précis	3,82%	15,38%
Permet d'éviter certaines erreurs que tu pouvais faire avant et d'être plus précis	11,56%	
N'a pas d'impact sur les erreurs que tu peux faire	33,29%	33,29%
Génère des erreurs	35,26%	51,33%
Génère beaucoup d'erreurs	16,07%	

IA ET CONDITIONS DE TRAVAIL

En plus des modifications de nos missions dans notre administration, l'impact des outils algorithmiques est ressenti de manière évidente sur les conditions de travail des personnels de la DGFIP.

La charge de travail : no comment

Si l'on nous vend l'IA comme permettant de simplifier les missions en épargnant aux personnels toute une série de tâches à la fois répétitives et chronophages, la réalité s'avère bien différente. Près d'un agent sur deux exprime sans ambiguïté que l'intelligence artificielle n'a en rien diminué sa charge de travail. Un sur dix tend même à considérer qu'elle a significativement augmenté cette charge.

Concernant ta charge de travail, l'utilisation de l'IA a	
diminué ta charge de travail	11,33 %
n'a pas eu d'impacts	40,35 %
a augmenté ta charge de travail	48,32 %

Côté contrôle fiscal, les enquêté-es évoquent ainsi un « *apurement des listes* », « *l'exclusion des faux positifs* », un « *sentiment d'abattage de masse* ».

Au sein des missions cadastrales et foncières, un accroissement des tâches est également constaté : « *L'IA devant me remplacer pour la mise à jour du bâti, je me retrouve à devoir faire 50 % de mon temps du travail fiscal, dont la diversité des tâches ne cesse de grandir au fur et à mesure du temps (campagne VSL, accueil téléphonique, saisie de déclarations, mise au point fiscale des DMPC, mise à jour de la voirie...) sans parler des tâches autres qui nous sont confiées, faute de personnel pour le faire (scannage des archives pour les cabinets de géomètre expert, par exemple)* ».

Aux Domaines avec l'utilisation d'outils d'IA développés par la start-up Homiwoo, les personnels se plaignent d'une perte de temps, « *Or comme l'outil n'est pas fiable, ce recouplement est inutile et chronophage pour rien* ».

En Gestion publique, le bilan des outils de data-science, c'est « beaucoup moins d'opérations comptables quotidiennes mais plus de régularisations complexes en fin d'année ».

Stress en puissance

Sur une échelle de 1 à 5, un quart des personnels est stressé par l'utilisation de l'IA dans l'exercice de ses missions.

Sur une échelle de 1 à 5 peux-tu dire si l'utilisation de l'IA entraîne du stress dans l'exercice de tes missions [de 1 : pas du tout de stress à 5 : beaucoup de stress]		
Propositions	Pourcentage	Tendance
1	27,60 %	47,80 %
2	20,20 %	
3	27,20 %	27,20 %
4	14,90 %	25,00 %
5	10,10 %	

En effets, avec l'IA, la statistique devient un objectif professionnel prioritaire. Il faut toujours produire davantage pour pouvoir être rentable. Cet outil, présenté comme une simple aide à la décision ou un appui pour les personnels, est ressenti par nombre d'entre eux comme un moyen supplémentaire de cadencer le travail.

L'impact des intelligences artificielles sur les conditions de travail est réel et documenté. Les résultats du questionnaire s'ajoutent aux nombreux échanges que nous avons eu par ailleurs : entretiens, visites de services, réseaux militants... et qui viennent traduire une réelle inquiétude des personnels des Finances Publiques.

Solidaires Finances Publiques assume de porter un discours techno-critique. Si nous nous réjouissons d'utiliser des nouvelles technologies dès lors qu'elles sont conçues avec et dans l'intérêt des personnels, nous refusons la dématérialisation et l'automatisation massive et systématique de nos outils sans aucune concertation.

Attachés au sens de nos missions de service public, nous défendrons toujours les intérêts des agents et des agentes de la DGFIP !





L'IA AUX IMPÔTS : RÉFLEXIONS ET ACTIONS SYNDICALES

L'intelligence artificielle est aujourd'hui sur toutes les lèvres. Tout le monde, ou presque, semble avoir un avis sur l'IA. Pourtant, une population reste curieusement absente – ou du moins volontairement écartée – de ces débats : les salarié.es et, en particulier, les agent.es de l'administration fiscale. La Direction Générale des Finances Publiques s'efforce de se positionner comme un des fers de lance de cette course effrénée à l'innovation. Les projets d'IA s'y multiplient : algorithmes de contrôle fiscal, Foncier Innovant détectant les piscines non déclarées, etc.

Les personnels y ont-ils été pleinement associés ? Non.

Solidaires Finances Publiques, première organisation syndicale de la DGFIP, a-t-elle été écoutée, entendue ? Certainement pas.

Au-delà des arguments techniques systématiquement mis en avant, se posent de réels choix de société. Quel service public souhaitons-nous ?

Quels moyens techniques et humains veut-on valoriser pour lutter contre la fraude fiscale ?

Solidaires Finances Publiques défend à la fois les compétences des personnels et une vision progressiste du service public. Si nous ne sommes pas opposés aux nouvelles technologies, nous refusons qu'elles soient déployées uniquement par souci d'économie et dans le but de supprimer des emplois. Ni technophobes, ni technophiles, Solidaires Finances Publiques propose une vision technocritique des outils d'intelligence artificielle dans la fonction publique.

