

RÉUNION TECHNIQUE IA ET CYBERSÉCURITÉ

13 OCTOBRE 2026

En liminaire le SNAD CGT a rappelé que notre syndicat reste ouvert aux évolutions technologiques uniquement si elles apportent un plus aux agents en termes de conditions de travail et de bien-être.

L'utilisation de l'IA générative est déjà dans les mœurs des collègues, ancrée depuis des mois. Changer leurs habitudes sera difficile : il faut de la pédagogie et non de la répression.

Concernant les soucis de cybersécurité, c'est un problème strictement lié à l'employeur. Il doit mettre en place tous les outils nécessaires pour que les agents puissent exercer sereinement leur activité, et cette charge ne doit pas basculer du côté de l'utilisateur, d'autant plus si il n'est pas correctement formé.

Si l'avènement de l'IA générative est inéluctable, nous exigeons que celle-ci permette enfin la mise en place de la semaine de 32 heures en 4 jours.

Cette RT s'inscrit dans un contexte de transformation numérique accélérée de l'administration, confrontée à des défis colossaux en matière de souveraineté numérique, de protection des données personnelles et professionnelles, d'évolution des métiers et de préservation des conditions de travail des agents.

Des projets de modernisations inatteignables ou difficilement réalisables économiquement il y a 12 mois, peuvent aujourd'hui être menés avec un coût économique maîtrisé et une durée de travail réduite.

La Direction générale affiche une ambition résolue de moderniser l'institution et de

« gagner du temps » grâce aux technologies de pointe. La CGT a exprimé de vives inquiétudes. Nous avons dénoncé la précipitation des déploiements, les risques accrus d'intensification de la charge de travail, la sous-traitance à des prestataires privés qui peuvent stocker des données dans des clouds gérés par des entreprises extra-européennes et les failles béantes en matière de sécurité informatique et de protection des données sensibles.

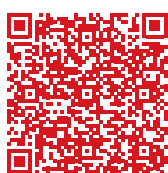
I. L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE EN DOUANE

L'assistant « DiAne »

Tandis que la DG promeut l'utilisation de l'IA générative maison, DiAne, conçue pour se connecter aux ressources documentaires et à la bibliothèque administrative douanes, nous avons alerté sur le fait que les tests menés par les agents sur le terrain mettent en évidence des dysfonctionnements majeurs, notamment des « hallucinations » (génération de fausses références réglementaires ou textuelles inexistantes).

Un gros travail d'océrisation (Processus automatisé de conversion d'une image contenant du texte de document en un fichier texte éditable, indexable et exploitable par une machine) est en cours pour alimenter la base de données de DiAne.

Le projet est ambitieux, pour qu'il soit utile, il faudra que la bibliothèque soit accessible à tous les douaniers et que toutes les notes DG/DI/DR mises à jour y soient intégrées.



La CGT espère que ce travail permettra à certaines DI de se conformer aux notes nationales et arrêter l'inversion des normes qui existe trop souvent.

La CGT s'est inquiétée de la pérennité de DiAne quand on connaît l'Assistant (nom de l'IA généraliste du ministère) mis en place par notre ministère, sera-t-elle un doublon ou une offre complémentaire ? On nous affirme que les deux sont viables et que l'offre directionnelle sera un plus pour les agents, cet outil interne étant destiné à être plus spécialisé dans les métiers de la douane.

L'offre de l'État fournit la puissance de calcul (GPU), mais la DGDDI ne se dotera pas d'outils de transcription, de génération d'images ou de vidéos, jugés sans intérêt direct pour ses missions.

Le piège de la responsabilité unilatérale

Le discours de la DG se veut rassurant quant à la responsabilité de l'agent prenant la décision ultime suite à une réflexion de l'IA, la CGT exige un engagement fort de l'administration qui ne devra jamais inquiéter un agent qui a commis une erreur (non malveillante) dans la prise de décision sous l'aide de l'IA.

Si l'IA apporte un gain de temps, cela ne doit pas mettre l'agent en difficulté lors de la prise de décision.

La CGT est également inquiète concernant la place future de l'IA prédictive et du ciblage (notamment pour les contrôles et les sélections de marchandises).

Nous sommes soucieux de la transparence des critères retenus et de la place laissée au libre arbitre professionnel, au flair douanier.

II. MATHIEU, MISE À JOUR ET RÉÉCRITURE DU CODE.

Le traitement des lignes de code et l'intervention de prestataires privés

L'un des points les plus clivants de la réunion concerne la modernisation et la refonte des applications informatiques historiques. Le premier projet consiste à moderniser Mathieu, avec une réécriture des lignes de code dans un langage informatique plus récent afin de favoriser ses évolutions futures.

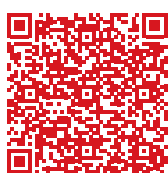
Ce projet a été confié à un prestataire qui fait appel à l'IA pour coder plus vite et mieux. Si les appels d'offres douaniers, à ce jour, n'empêchent pas les prestataires d'utiliser les IA pour leur prestation (ce qui est interdit à la DGFIP !) la CGT s'inquiète des relations étroites entre les IA et les entreprises étasuniennes. Le Patriot Act (USA) permet aux agences de renseignement américaines d'exiger l'accès aux données stockées ou traitées par des entreprises de droit américain, **y compris lorsque ces données se trouvent physiquement sur des serveurs en Europe.**

Notre souveraineté numérique et notre indépendance stratégique doivent être assurées dans tous les domaines.

Nous saurons rappeler à la DG sa responsabilité en cas de fuite des données personnelles présentes dans Mathieu !

III. L'INTENSIFICATION DU TRAVAIL ET LE MIRAGE DES GAINS DE PRODUCTIVITÉ

L'administration brandit la promesse de gains de productivité et de temps libéré, la CGT rappelle que ces outils ne doivent



en aucun cas justifier de nouvelles suppressions d'emplois, des restructurations aveugles ou une augmentation mécanique des objectifs de contrôle. La CGT exige de passer à la semaine de 32h en 4 jours.

Le déploiement progressif des assistants conversationnels internes (la version maison de ChatGPT) et des processus d'automatisation (IA agentique) modifiera en profondeur la nature même des missions douanières, de la fiscalité aux enquêtes.

La CGT et l'ensemble des OS exigent la mise en place de groupes de travail dédiés pour évaluer concrètement l'impact de ces technologies sur la charge de travail et pour sanctuariser les compétences des agents.

Une présentation régulière de l'IA et de son impact en douane doit être faite au CSA de réseau.

IV LE FOSSÉ ENTRE LA VISION CENTRALE ET LES BESOINS DU TERRAIN

La CGT regrette le décalage persistant entre la vision théorique de l'administration centrale et la réalité quotidienne concernant l'utilité de l'IA et les projets à mettre en avant.

Les agents expriment des besoins concrets et immédiats qui restent insatisfaits, une consultation locale par appel d'idées devrait être mise en place par la DG. Les agents sont ceux qui connaissent le mieux leur métier et leurs besoins.

La CGT rappelle que nombre d'innovations de terrain émergent d'initiatives individuelles non encadrées par manque de solutions institutionnelles et qu'elles ne doivent en aucun cas faire l'objet de remarques ou de poursuites disciplinaires.

V. LA FORMATION

Un besoin d'acculturation universel et urgent

Le constat : l'acculturation des agents à l'intelligence artificielle est reconnue comme une nécessité absolue, d'autant que de nombreux personnels s'auto-forment ou utilisent déjà des outils généralistes par nécessité opérationnelle, s'exposant ainsi à des risques juridiques et professionnels. Il est donc prévu un plan de formation qui est déjà lancé avec la formation des formateurs qui vient de se terminer.

Les cadres supérieurs seront tous formés et ensuite les agents volontaires le seront.

La CGT déplore le choix initial de miser uniquement sur le volontariat qui risque d'écarter les agents les plus fragiles ou réfractaires au numérique, qui sont précisément ceux qui encourent le plus de risques en cas de mauvais usage des IA.

Nous exigeons que la formation ne se résume pas à des modules en ligne impersonnels (« cliquer-cliquer ») réalisés en trompe-l'œil pendant le service, mais qu'elle propose des sessions en présentiel, pratiques et adaptées aux spécificités de chaque métier.

VI. CYBERSÉCURITÉ

La période récente a été marquée par une recrudescence d'incidents de sécurité et de cyberattaques (dont des compromissions de boîtes aux lettres professionnelles).

C'est suite à ces tentatives que cet été les mots de passe de nos boîtes Zimbra ont dû être changés et qu'il faudra le faire régulièrement.



On nous a annoncé la fin à court terme de l'application Zimbra, aucune alternative n'est encore trouvée.

Une première réponse consiste dans la mise en place de la double authentification pour accéder à la boîte mail en dehors de l'intranet.

Si cette solution est encore accessible, selon les résultats de l'audit interne de sécurité informatique, il se peut que la messagerie professionnelle ne soit plus accessible via des terminaux non professionnels.

Afin de mieux protéger notre réseau, la DG estime nécessaire la journalisation (la traçabilité des actions des agents sur les traitements de données personnelles) des utilisations des applicatifs informatiques. La CGT redoute un détournement de l'outil à des fins de surveillance individualisée ou de « flicage » des agents.

Les déploiements de Smartphones aux agents OP/CO-AG volontaires se déroule normalement au rythme dicté par l'arrivée des terminaux et les disponibilités des TSI pour les distribuer. Ce déploiement devrait se terminer d'ici fin 2026.

» La CGT demande des garanties strictes sur l'emploi et la charge de travail : Refus catégorique que l'intégration de l'IA et l'automatisation des tâches servent de prétexte à de nouvelles réductions d'effectifs ou à l'intensification des cadences.

» Souveraineté et protection absolue des données : Transparence totale et moratoire sur l'externalisation des codes sources et des données sensibles des agents et des structures douanières auprès de prestataires privés.

» Pédagogie et formation universelle : Mise en place d'un parcours de formation pratique, concret, accessible à l'ensemble des agents en temps de service, adossé à un glossaire clair et à des guides de bonnes pratiques débarrassés du jargon technologique.

» Dialogue social : Suivi régulier des évolutions de l'IA dans nos métiers en Comité Social d'Administration de Réseau

L'IA doit rester au service des agents et de leurs missions d'intérêt général, et non l'inverse.

L'IA doit permettre la mise en place de la semaine de 32h en 4 jours.

Certaines notes ont été prises avec l'aide de l'outil Transcript, avec l'autorisation des participants à la RT.

Notre priorité, c'est vous !

