

IA et Cybersécurité : Le saut dans l'inconnu

La CFTC prend acte du développement de l'assistant dIAne et de la volonté de l'administration de faire de l'intelligence artificielle un levier de transformation du travail douanier.

Nous reconnaissons que ces outils peuvent faciliter certaines tâches, notamment la recherche d'informations, la synthèse documentaire et la rédaction de documents. Ils peuvent représenter un appui utile pour les agents, à condition de rester des outils au service de leur travail, et non de devenir une fin en soi.

Nous considérons qu'il est préférable d'encadrer ces usages dans un cadre professionnel, sécurisé et transparent, plutôt que de laisser se développer des pratiques individuelles non maîtrisées. Les documents montrent un réel effort d'accompagnement : formations, référents IA, espaces d'échange, questionnaires, communautés d'usage et prise en compte des enjeux de cybersécurité et de souveraineté numérique.

Mais plusieurs points de vigilance demeurent essentiels pour la CFTC.

D'abord, l'IA doit rester un outil d'assistance et non devenir un outil de normalisation du travail ou d'intensification des charges.

Les retours d'expérience montrent que les outils peuvent produire des erreurs, des hallucinations, des références juridiques inexactes ou des analyses nécessitant une vérification humaine constante. Derrière les gains de temps affichés, il existe aussi un travail invisible de contrôle, de correction et de sécurisation qui repose entièrement sur les agents et crée donc une nouvelle charge.

Ensuite, nous insistons sur la nécessité d'un accompagnement durable des personnels. Les niveaux d'acculturation restent très hétérogènes et la montée en compétences ne peut reposer uniquement sur l'autonomie individuelle ou la logique du « bon prompt ». La formation doit rester accessible à tous, sur le temps de travail et pour toutes les catégories d'agents.

Nous souhaitons donc attirer votre attention sur plusieurs points de vigilance.

Premièrement, la formation des agents. L'administration prévoit une formation en ligne et des formations en présentiel reposant sur des formateurs locaux. C'est une démarche positive. Mais nous serons attentifs à ce que tous les agents qui en ont besoin puissent réellement en bénéficier, quelle que soit leur catégorie ou leur service. La formation doit pouvoir être suivie sur le temps de travail, avec les moyens nécessaires et sans faire peser une charge supplémentaire sur les agents ou leurs collègues.



IA et Cybersécurité : Le saut dans l'inconnu (suite)

Deuxièmement, la place de l'humain. Le document de formation rappelle que l'IA doit assister les agents sans se substituer à leur jugement, à leur expertise ni à leur responsabilité. Pour la CFTC, ce principe doit rester central. Les réponses produites par une IA peuvent comporter des erreurs ou manquer de contexte. L'agent doit donc conserver la maîtrise de son travail et disposer du temps nécessaire pour vérifier les résultats.

Troisièmement, les conséquences sur les métiers et les conditions de travail. Le déploiement de nouveaux assistants et de nouvelles fonctionnalités doit s'accompagner d'une évaluation de leurs effets concrets : évolution des missions, charge de travail, compétences attendues et organisation des services. Les gains de temps annoncés ne doivent pas conduire automatiquement à une intensification du travail ni à une hausse des objectifs.

Nous considérons que le dialogue social doit accompagner ces évolutions. Les agents doivent pouvoir faire remonter leurs besoins, leurs difficultés et leurs propositions, afin que les outils soient adaptés aux réalités du terrain.

La question de la protection des données est également centrale. Les préoccupations sont légitimes dans notre administration manipulant des données sensibles. Les garanties et exigences annoncées en matière d'environnement sécurisé devront s'accompagner de règles d'usage simples, claires et stabilisées.

La CFTC n'est pas opposée à l'innovation, ni aux évolutions rendues nécessaires par un contexte de sécurité qui se tend. La CFTC demande que tout fasse dans un cadre clair, avec une formation accessible, des garanties pour les agents et une véritable prise en compte des conséquences sur le travail.

Notre exigence est simple : l'intelligence artificielle et la sécurité doivent rester au service des agents, et non l'inverse.

CFTC-Douanes : sur un autre ton.

