

Fiche n° 4

Impact de l'Intelligence Artificielle sur l'organisation de la DGFIP

Les avancées du numérique et notamment de l'intelligence artificielle (IA) laissent entrevoir des apports très significatifs pour les organisations, y compris celles des administrations publiques comme la DGFIP. Ces évolutions majeures accompagnent et accélèrent la modernisation, l'efficacité et la qualité des services offerts aux citoyens et entreprises.

Le potentiel des technologies numériques et de l'IA pour transformer et améliorer les opérations de la DGFIP est considérable. Ces outils offrent des opportunités d'amélioration des performances, de rationalisation des processus, de diminution des tâches répétitives ; ils apportent aussi de nouveaux outils aux agents qui leur permettent de réaliser des tâches hors d'atteinte par le passé. En effet, l'IA permet de gérer et d'analyser de grandes quantités de données plus rapidement et plus précisément que jamais, ce qui facilite et démultiplie l'action des agents et des services.

Cependant, la transition vers le numérique et l'IA nécessite d'être réfléchie. Elle implique une évolution des compétences et parfois des modes de travail. Cette fiche vise à expliquer comment la DGFIP aborde cette transition, en présentant les principes de mise en place de l'IA, des exemples concrets de son utilisation, ainsi que les initiatives mises en œuvre pour accompagner les agents de l'État dans cette transformation.

Principes de mise en place de l'IA:

L'implémentation de l'Intelligence Artificielle (IA) au sein de la DGFIP n'est pas un simple ajout technologique, mais un axe de transformation stratégique qui nécessite une organisation et un accompagnement bien définis.

Pour tirer le meilleur parti de l'IA, il est impératif d'avoir accès à une vaste quantité de données de qualité, ce qui implique de repenser la façon dont les données sont recueillies, stockées et gérées. C'est là que le concept de "lac de données" intervient. Un lac de données est une infrastructure de stockage centralisée qui permet de conserver un vaste ensemble de données tout en respectant scrupuleusement les règles de d'accès et de traitement des données (RGPD, secret fiscal etc.). C'est la fondation sur laquelle l'IA peut s'appuyer pour extraire des connaissances utiles.

La mise en place de l'IA à la DGFIP est également guidée par des principes d'éthique et de transparence. L'IA est utilisée comme un outil d'aide à la décision, mais elle ne remplace pas le jugement humain. De plus, les algorithmes d'IA sont conçus et déployés dans le respect de la législation en vigueur en matière de protection des données et de respect de la vie privée.

La mise en œuvre de l'IA nécessite des compétences et des connaissances spécifiques. La DGFIP investit donc dans la formation de ses agents et le recrutement des talents spécialisés dans le domaine de l'IA.

Les missions de l'IA à la DGFIP :

L'IA trouve et va trouver de multiples applications à la DGFIP, qui correspondent à des enjeux importants de l'administration fiscale. Voici quelques exemples de ces applications.

1. **Lutte contre la fraude fiscale** : L'IA joue un rôle de premier plan dans la lutte contre la fraude fiscale. En s'appuyant sur les données de la DGFIP, elle peut détecter des modèles de comportement anormaux ou des schémas de fraude potentiels. Elle aide ainsi les services de la DGFIP à identifier les dossiers nécessitant une attention particulière, améliorant ainsi l'efficacité de la lutte contre la fraude et augmentant l'équité fiscale. Les retours des services sont pris en compte pour enrichir les données et améliorer les algorithmes.
2. **Projet "Signaux Faibles"** : Ce projet vise à prédire les difficultés financières des entreprises en utilisant des signaux précurseurs détectés par l'IA. Grâce à cette analyse qui met en jeu de très nombreuses données, les services de la DGFIP peuvent agir de façon anticipée et ciblée pour

soutenir les entreprises en difficulté, que ce soit par des mesures d'accompagnement, de prévention ou d'intervention.

3. **Projet "Foncier Innovant"** : Ce projet d'innovation foncière s'appuie sur l'IA pour automatiser l'exploitation des prises de vue aériennes et de l'ensemble des données recueillies par l'administration fiscale. Ainsi, la détection automatisée des piscines a apporté un nouvel outil aux services pour détecter systématiquement des défauts de déclarations. De façon plus générale, permettant l'optimisation du processus de détection des constructions ou aménagements non déclarés permettra aux services d'identifier davantage d'anomalies déclaratives, afin de répondre aux impératifs d'équité et de justice fiscale.
4. **Le Chatbot E-contacts** : L'IA est également utilisée pour proposer une interface de chat aux contribuables qui souhaitent interagir en langage naturel avec l'administration fiscale à tout moment de la journée. Le chatbot «AMI» répond aux questions simples et récurrentes. Il suggère aussi aux usagers des orientations vers ses documents et les informations utiles, ou bien de saisir une demande par formulaire E-Contacts en cas de besoin. Ses connaissances sont régulièrement enrichies pour répondre aux thématiques fiscales du moment. Pour illustration, durant la campagne de télédéclaration, AMI a entretenu plus de 440 000 conversations avec les usagers. En déchargeant les services de ces sollicitations, les agents peuvent accompagner les usagers sur des questions plus complexes. Un projet pour adjoindre au chatbot les apports des dernières IA génératives (type ChatGPT) est en cours d'analyse pour augmenter la qualité des réponses aux contribuables proposées à l'agent.
5. **Fiabilisation des données** : L'IA commence également à être utilisée pour améliorer la qualité des données. En identifiant les erreurs, les incohérences ou les données manquantes, l'IA contribue à augmenter la fiabilité des bases de données de la DGFIP. Cela améliore non seulement l'efficacité des services, mais aussi la qualité du service rendu aux usagers

D'autres projets sont en cours d'étude comme l'utilisation de l'IA pour le CHD (contrôle hiérarchisé de la dépense) qui est utilisé dans le domaine de la comptabilité de l'Etat et devrait être étendu au domaine des collectivités locales.

Chacun de ces périmètres appuyés par l'IA montre son importance pour la DGFIP dans l'accomplissement de ses missions.

Accompagnement des agents :

Face à l'évolution technologique et à l'essor de l'IA, la DGFIP accompagne ses agents à travers différentes initiatives. Cette démarche est importante pour permettre aux agents d'appréhender au mieux ces nouvelles technologies, de les utiliser efficacement dans l'accomplissement de leurs tâches et, finalement, d'offrir un service de meilleure qualité aux citoyens.

Plusieurs initiatives ont été mises en place dans ce cadre :

1. **Séminaires IA bi-annuels** : Ces séminaires visent à partager les avancées, les découvertes, les réussites en matière d'IA. Ces séminaires favorisent l'échange de connaissances et d'expériences entre les agents, le monde académique et le monde industriel, favorisant ainsi une culture d'apprentissage et d'innovation. Ils permettent aux agents de se tenir au courant des dernières évolutions, et de comprendre comment l'IA peut être appliquée dans leur domaine d'activité.
2. **Formations internes** : La DGFIP a mis en place un programme de formation interne sur l'IA. Le principal objectif de ces formations est de permettre aux agents de comprendre les bases de l'IA, de connaître ses potentialités et ses limites. Grâce à ces formations, les agents de la DGFIP ne sont pas seulement des utilisateurs passifs de l'IA, mais deviennent des acteurs avertis et sont en mesure d'apporter leur contribution et leurs retours d'expériences pour l'amélioration continue de ces outils. Une version «découverte» plus accessible encore est également proposée et disponible.
3. **Les ateliers data auprès des directions** : ces ateliers proposés aux directions locales abordent également l'IA et permettent de présenter aux agents de tous grades en quoi elle pourrait les assister dans leurs travaux. Ainsi certains projets sont en cours de test suite à l'initiative de directions locales comme, par exemple, le routage des messages des BALF de SIE avec proposition de réponse pour les cas simples, projet identifié par la DRFiP 69.

Ces initiatives soulignent l'engagement de la DGFIP à accompagner ses agents dans cette transition numérique. Elles illustrent l'importance accordée à la formation et à la montée en compétence pour mieux profiter des opportunités offertes par l'IA et d'autres technologies numériques.

Les bénéfices de l'IA pour la DGFIP :

L'une des forces principales de l'IA réside dans sa capacité à automatiser certaines tâches qui étaient auparavant manuelles et chronophages ou même réaliser des tâches qui étaient auparavant hors de portée. Cela concerne notamment le traitement de données, l'analyse de tendances ou la détection de comportements anormaux. L'IA permet également d'assister la prise de décision en fournissant des analyses prédictives et des recommandations basées sur l'analyse de données.

De plus, l'IA libère du temps précieux pour les agents de la DGFIP, qui peuvent ainsi se consacrer à des tâches à plus forte valeur ajoutée, comme l'accompagnement des usagers dans des cas complexes (exemple du chatbot).

En somme, l'IA permet de construire de nouveaux outils qui, en plus d'améliorer la qualité de service de l'administration, améliorent les conditions de travail pour les agents de la DGFIP, en leur permettant de se concentrer sur les aspects les plus importants et les plus gratifiants de leur travail.

Le choix de l'adoption de l'IA à la DGFIP est systématiquement celui d'un outil venant apporter une aide précieuse à la réalisation des missions des agents et décideurs. Dans ce contexte la décision finale revient toujours à l'humain qui occupe toujours une place centrale dans l'exercice des missions.