



Direction de Projet TNMJ

GT OS Transformation numérique 13/02/2024

La DGFIP s'est engagée, à compter de septembre 2023, dans une stratégie de transformation numérique du métier juridique. Ce projet à horizon 2023-2028 participe à l'objectif stratégique de renforcement du civisme fiscal de la DGFIP prévu par le cadre d'objectifs et de moyens 2023-2027. Il est en ligne avec les orientations des politiques publiques nationales, Action publique 2022 et loi pour un Etat au service d'une société de confiance (ESSOC), et européennes de digitalisation des activités au bénéfice des usagers et d'exploration, par les administrations, des possibilités offertes par l'intelligence artificielle et les nouvelles technologies.

Un projet de transformation numérique du métier juridique composé de plusieurs modules :

▪ **Une procédure dématérialisée de bout en bout tout en maintenant une relation de service public de qualité avec l'ensemble des usagers**

La messagerie e-contact accessible aux usagers particuliers et professionnels *via* leur compte DGFIP est appelée à évoluer dès la fin de l'année 2024 pour fluidifier encore davantage les échanges avec l'administration, en particulier s'agissant des demandes à caractère juridique des usagers.

Elle offrira ainsi un point d'entrée unique *via* e-contact qu'il s'agisse de demandes simples ou de demandes de prises de positions formelles de l'administration (rescrits). Associé à des outils collaboratifs, le processus sera dématérialisé de bout en bout avec un routage automatique des demandes au service en charge de l'instruction et un traitement interne intégré, collaboratif et moderne.

L'utilisateur connecté sera informé en temps réel de l'état d'avancement de ses demandes et bénéficiera de la fluidité accrue dans la procédure de traitement de la demande. Cette solution favorisera l'allègement des tâches de saisie des agents, le traitement optimisé des demandes et des modalités de travail collaboratives. Une solution de signature électronique devra être déployée à la DGFIP pour accomplir l'entièreté du processus de manière dématérialisée. Le passage à la dématérialisation favorisera également la mise en place d'un archivage numérique performant.

Pour les populations les plus éloignées du numérique, l'offre multicanale, «fondement d'une relation de service public de qualité » doit demeurer. Des solutions de numérisation et d'océrisation devront être mises en œuvre pour automatiser la dématérialisation des demandes déposées sous format papier et bénéficier ainsi de tous les avantages liés à la dématérialisation.

Enfin, quel que soit l'utilisateur, un accompagnement de proximité doit être rendu possible au guichet, notamment au moyen des France services, ou par téléphone.

▪ **Le recours à des systèmes experts pour partager notre interprétation de la norme pour renforcer la sécurité juridique et assurer une égalité devant l'impôt des usagers**

Des bases documentaires certifiées et entretenues, de spectre large et de navigation aisée, notamment à travers des fonctionnalités de recherche à l'état de l'art seront mises en place pour conforter l'analyse des demandes par les agents de la DGFIP.

Une base interne de précédents dénommée DoCS (Documentation du contrôle fiscal et de la sécurité juridique) visant à l'harmonisation des prises de position de l'administration fiscale au moyen d'un accès facilité aux précédents a été déployée auprès du réseau de la DGFIP – soit environ 15 000 utilisateurs estimés - au cours du dernier trimestre 2023. Des évolutions techniques sont prévues en 2024.

Elle intègre déjà près de 1000 rescrits et réponses à des demandes de solution traitées par le SJCF et la DLF sans préjudice d'autres types de documents juridiques (notes d'acquiescement, mémoires en défense, pourvois). Une étude doit être conduite dès 2024 sur son élargissement aux documents juridiques émanant de la sphère gestion publique.

A terme, l'accès par les usagers à l'information, en particulier à notre interprétation de la norme, pourrait être renforcé. L'ouverture d'une base publique de rescrits est ainsi prévue par le cadre d'objectifs et de moyens de la DGFIP (chantier n° 4.1) et fait partie des mesures de simplification sollicitées par les usagers et retenues par le ministre en vue d'un projet de loi simplifications. Le SJCF a entrepris d'explorer les conditions d'ouverture au public d'une telle base et son articulation avec la base BOFIP existante. Ce partage à grande échelle constituera un nouveau cas d'usage de systèmes experts (solutions de production de résumé, pré-anonymisation automatique).

Le recours à des systèmes experts fondés sur l'intelligence artificielle et mis à la disposition des agents renforcera ce partage de documentation et l'efficacité de l'action administrative.

Un outil de veille documentaire développé à compter de 2024 à partir de logiciels libres et de données en accès libre (open data) assurera un gain de temps conséquent en matière de recherche documentaire. En réponse à une question posée par un agent, il restituera les données fiscales et juridiques utiles à l'analyse. Des résumés des documents restitués seront automatiquement générés par l'outil pour favoriser l'identification rapide des documents les plus pertinents. Une telle solution sera utile pour les métiers du domaine de la sécurité juridique et du contrôle fiscal. A condition d'établir une base de données appropriée, le modèle utilisé pourrait être décliné potentiellement à tous les métiers.

D'autres cas d'usage sont d'ores et déjà envisagés comme la base publique de rescrits évoquée *supra* mais aussi le traitement des demandes de masse de manière plus efficiente, en appuyant la réponse aux questions de nature juridique simples et récurrentes sur des systèmes experts. Une proposition de réponse sera ainsi faite à l'agent, à charge pour ce dernier d'assurer la qualité de la réponse apportée à l'utilisateur. Ce cas d'usage pourrait bénéficier du retour d'expérience de l'expérimentation « CONTACT'IA » qui devrait être conduite en 2024 par la DTNum avec la SRP.

▪ A compter de 2026, des outils d'intelligence artificielle au service de la stratégie juridictionnelle

A plus long terme, en fonction des évolutions technologiques, des applications dites «prédictives» basées sur l'utilisation de modules d'intelligence artificielle pourront être développées afin de permettre, d'une part, la détection précoce des contentieux de série ou de masse, et d'autre part, de guider au mieux les stratégies de la DGFIP en ce qui concerne le règlement des différends avec ses usagers.

Une nouvelle application DATAVIZ TNMJ devrait être déployée au cours du 1er trimestre 2024. Elle favorisera le pilotage des rescrits, au moyen de tableaux de bord réalisés à partir de l'extraction des données statistiques d'Erica et de l'intégration d'une alerte pour aider les services à gérer les délais de traitement. De plus, elle favorisera une meilleure identification des questions soulevées par les usagers dans la perspective de ces outils prédictifs.

Une inclusion des agents dès la conception de l'éco-système :

Ce projet nécessite d'emporter la conviction et l'adhésion d'agents de haute expertise dont le numérique n'est pas le métier principal, alors que leur inclusion dans la conception même de l'écosystème applicatif projeté sera cruciale.

Plusieurs actions ont été conduites dès 2023 :

- Visites en immersion dans les directions des affaires juridiques ;
- Constitution d'un groupe d'utilisateurs associant les agents des métiers juridiques de l'administration centrale et du réseau soit 74 agents représentant 18 départements et réunis au sein d'une communauté Novae ;
- Constitution d'un groupe de 10 experts associés à la conception de l'outil de veille documentaire ;
- Présentations du projet (mois de l'innovation publique, responsables DAJ, responsables pôles gestion fiscale).

La direction de projet TNMJ vient de débiter une phase de cadrage de l'accompagnement du changement qui devrait notamment mobiliser les relais existants au sein des directions – référents relation usager, référents transformation numérique, champions du numérique – et capitaliser sur l'existant concernant la messagerie e-contact.