

Séminaire CEDAF, Alger, 19-21 novembre 2018

Restitution de l'atelier 2 – Solutions numériques « innovantes » mises en place ou à l'étude

1 La conduite de projet

- Il faut une structure adaptée qui est une MOA informatique professionnelle pour piloter le projet et qui doit être rattachée à haut niveau, par exemple au Directeur Général.
- Il faut mettre en place une gouvernance de projet à tous les niveaux :
 - comité de pilotage présidé à haut niveau (ex : DG, Chef de service, directeur selon les enjeux du projet) ;
 - comité opérationnel présidé par le directeur de projet ;
 - comité de suivi dirigé par le chef de projet.

Pourquoi une gouvernance ? Pour atteindre les objectifs définis par l'étude de cadrage validé par les décideurs.

- Il faut une étude de cadrage qui décrit le périmètre socle pour la réussite du projet informatique.
L'étude de cadrage doit plus particulièrement définir le périmètre fonctionnel, le calendrier, le budget, le retour sur investissement et l'analyse risque).
Ce n'est qu'à l'issue de la validation de l'étude de cadrage que le projet est lancé.
- Le rôle de la MOA est notamment :
 - de faire émerger, de définir les besoins auprès des métiers et des utilisateurs finaux
 - de piloter le projet : il faut un directeur de projet unique
 - de coordonner les acteurs (les métiers, la MOE...)
 - de spécifier les besoins fonctionnels à la MOE (spécifications détaillées, recette, conduite du changement...)
- C'est l'occasion de revisiter et de simplifier les processus métiers
- Et à la fin :
La conduite du changement pour les agents > information avec l'intranet, la formation in situ, l'e formation ; il faut avoir si possible une formation sans démultiplication à cause de la perte d'information.
Et une formation des usagers (contribuables) et des partenaires (par exemple les banques).
- Quelques bonnes pratiques :
 - Prévoir une trajectoire pour atteindre la cible : prévoir des lots de fonctionnalités à livrer chaque année, par exemple : le module d'immatriculation, la gestion de l'assiette, le recouvrement, le contrôle et le contentieux.
 - Il faut imposer ses exigences et ne pas se les faire imposer par le prestataire > par ex un progiciel qui n'est pas vraiment adapté au besoin.
 - Se faire assister au besoin pour obtenir de la compétence technologique et aussi en cas de manque d'effectifs en interne.
 - Associer et embarquer les utilisateurs

2 Les référentiels

Avant de se lancer de n'importe quel projet informatique, il faut des référentiels solides : personnes physiques, personnes morales ; les adresses d'imposition (IR, TH, TF...) ; les adresses électroniques ; les numéros de téléphones ; les taux de prélèvements à la source ; etc...

Ce doit être des référentiels uniques

➤ Pourquoi des référentiels

Assurer l'identification des personnes de façon homogène ;

Échanger des données avec des applications métiers au niveau national

Harmoniser et actualiser les données pour le compte de toutes les applications ;

Eviter les doubles saisies :

Une mise à jour unique : une donnée utilisée par plusieurs applications fait l'objet d'une mise à jour unique qui est répercutée automatiquement dans toutes les applications clientes du référentiel.

Le partage des données : une information nouvelle obtenue par un service est partagée par l'ensemble du système d'information grâce aux référentiels.

- Comment maintenir la qualité des données du référentiel ? Grâce à :
- la Collecte de données complètes,
 - le Maintien d'un identifiant unique et stable,
 - la Fiabilisation des données : opération de contrôle et d'amélioration de la qualité des données du système d'information.

L'absence de qualité entraîne des coûts importants comme :

- Création de doublons ou d'amalgames bloquant pour la taxation ;
- Recouvrement long, impossible ou coûteux ;
- Coûts d'affranchissement importants suite aux plis non distribués ou mass-mail inefficaces (impossibilité de mettre à jour des adresses pour des usagers non reconnus).

Objectif collectif : acquérir des données complètes et maintenir la qualité par exemple par des actions de sensibilisation des agents à la qualité des données par la diffusion de fiches sur les bonnes pratiques de la fiabilisation.

3 Les données et le civisme fiscal

➤ Valoriser notre patrimoine de données :

- en utilisant mieux nos données pour gagner en efficacité : datamining pour le contrôle fiscal et le recouvrement, évaluation des mesures fiscales, meilleure connaissance des usagers, ... ;
- en échangeant de plus en plus de données avec des partenaires toujours plus nombreux : administrations sociales, collectivités locales, administrations de l'OCDE, certaines professions du droit (notaires, huissiers...).

Quelle utilisation des données ?

- simplifier le parcours des usagers : la circulation des données entre les administrations est la clé de « Dites-Le Nous Une Fois - DLNUF »,
- proposer des services personnalisés aux usagers en leur envoyant des messages ciblés,
- Renforcer la confiance à l'égard de l'État avec l'Open Data qui crée la transparence de l'action publique ;
- Accroître le civisme fiscal en affichant à l'utilisateur les données fiscales connues de l'administration des impôts.

Accroître le civisme fiscal et donc élargir l'assiette de l'impôt en :

- collectant les salaires et les pensions auprès des employeurs et les revenus de capitaux mobiliers auprès des banques et assurances ;
- pré-affichant aux usagers sur leurs déclarations de revenus les données fiscales à déclarer :
 - salaires ;
 - pensions ;
 - revenus de capitaux mobiliers.

L'utilisateur a la possibilité de modifier les revenus pré affichés mais dans un contexte de transparence : « voilà ce que l'administration fiscale connaît de vous ».

Une nouvelle approche des données au sein de l'État :

- le développement de l'API « Impôt Particulier » s'inscrit dans le cadre du programme « Dites-le nous une fois » ;
- elle met à disposition en temps réel et automatiquement les seules données fiscales nécessaires au traitement des démarches administratives via FranceConnect.

Au final c'est :

- **Une simplification pour l'utilisateur** qui n'a plus besoin de déposer son avis d'impôt.
- **Un gain d'efficacité pour les collectivités** – Intégration automatique des données transmises.
- **Des gains pour les services locaux de la DGFIP** – Accueil, fiabilité des données, ...