

**Groupe de travail Transformation Numérique
19 octobre 2020**

Fiche n° 7

État des travaux en cours et perspectives sur les assistants digitaux (AD)

Le RPA (robotic process automation, ou assistant digital) constitue une nouvelle génération d'outils de type "macro-commande" qui permet de simuler l'action d'un agent inter-agissant à travers un écran, un clavier et une souris, avec des applications informatiques, quelle que soit leur technologie sous-jacente.

Après une première phase d'expérimentation, des travaux sont en cours visant à déployer à la DGFIP la technologie des assistants digitaux, conçus comme un véritable outil d'allègement de charges au service des agents.

I – La situation du projet

Deux processus, la préparation de l'imputation des virements Banque de France pour le SIP des non-résidents et le contrôle des obligations déclaratives et contributives des agents ayant été expérimentés fin 2018 avec succès, Cap Numérique a lancé au 1^{er} semestre 2019 un appel à projets auprès des services centraux et des directions locales, par l'intermédiaire de leur Délégué, afin de réaliser de nouveaux processus métiers fondés sur la technologie de l'assistant digital.

L'équipe projet intégrée associant Cap Soutien et des représentants de SI 1 et SI 2 assure la centralisation des besoins des métiers et l'expertise des propositions d'automatisation y afférant. En novembre 2019, 145 expressions de besoin ont ainsi été examinées avec les bureaux métier compétents, d'où la conduite de quatre nouveaux assistants digitaux, co-construits avec les utilisateurs, 2 ou 3 services pilotes en directions locales ou en trésoreries étant systématiquement associés aux travaux dès leur conception. Leur déploiement va s'échelonner d'octobre à décembre 2020, permettant ainsi de soulager les agents des services concernés dans l'exercice de certaines tâches simples mais répétitives et chronophages:

- **L'imputation des virements Banque de France reçus en paiement de titres de recettes non fiscales (RNF).** Ce processus, qui s'appuie sur les applications COMPAS et REP, vise à identifier la créance objet du virement COMPAS, par un numéro de facture Chorus, puis à imputer ces créances dans l'application de recouvrement des recettes non fiscales (REP). La mise en production de ce processus est actuellement en cours.
- **Le recensement du patrimoine du défunt dans le cadre de successions vacantes.**

Ce processus vise à constituer le dossier du patrimoine du défunt, en enregistrant, dans l'application de gestion ANGELIS, l'ensemble des éléments de nature fiscale et patrimoniale, issus de la consultation des applications de la DGFIP (ADONIS, FICOBA, BNDP, Suivi successions). Ce processus doit être mis en production en septembre 2020 (pour la 1ère vague) et octobre 2020 (seconde vague).

- **Le réadressage des titres de recettes non fiscales (RNF).** Ce processus vise à identifier les redevables ayant changé d'adresse, à préparer via CLIC ESI l'impression du titre et du courrier d'accompagnement pour renvoi à leur nouvelle adresse et à mettre à jour l'application de recouvrement des recettes non fiscales (REP) du réadressage. Ce processus doit être mis en production en novembre 2020.
- **L'imputation des virements unitaires Banque de France dans le secteur des amendes.** Ce processus, qui s'appuie sur les applications COMPAS et AMD, vise à identifier la créance objet du virement COMPAS, puis, après contrôles de corroboration, à imputer ces créances et enfin à mettre à jour le code action dans l'application de recouvrement des amendes (AMD). L'automatisation de ce processus sera, dans un premier temps, expérimentée sur un périmètre géographique et fonctionnel limité (mise en production prévue en décembre 2020) dans le cadre d'une trajectoire de déploiement progressive.

Un espace « assistant digital » a été créé sur le site intranet de Cap Numérique afin de mettre à disposition les informations utiles aux utilisateurs¹. Une documentation générale sur les assistants digitaux est également publiée.

II – La seconde phase de déploiement des assistants digitaux

Les travaux qui sont conduits en parallèle par le SSI doivent permettre de mettre en place les infrastructures matérielles et logicielles indispensables pour accélérer le déploiement des assistants digitaux dès 2021.

Depuis septembre 2020, l'assistance aux utilisateurs est intégrée dans les circuits habituels de la DGFIP.

Fin 2020, les environnements techniques seront consolidés. Au cours de l'année 2021, les activités de paramétrage et de pilotage technique seront progressivement internalisées afin de diminuer les coûts de réalisation et de maintenance.

Pour aborder cette nouvelle étape, un nouvel appel à projets auprès des services centraux et des directions nationales ou spécialisés a été lancé afin de recueillir de nouvelles propositions d'automatisation.

¹ L'espace propose notamment une vidéo de démonstration illustrant le processus automatisé «préparation de l'imputation des sommes portées au crédit du relevé Banque de France pour le SIP des non-résidents ». (http://capnum.intranet.dgfip/0_mon_site/assistants_digitaux.html).