



Yannick GIRAULT
Directeur du service Cap Numérique à la DGFiP

La dématérialisation au service de la performance de l'administration

Mots-clés : dématérialisation - site impôts.gouv.fr - déclaration en ligne - e-administration - droit de timbre - espace numérique sécurisé et unifié (ENSU)

La DGFiP a une longue expérience de la dématérialisation dont le domaine s'étend. Mais de plus en plus, elle offre de nouveaux services qui préfigurent une véritable « e-administration ».

Si le droit fiscal s'inscrit de plus en plus dans un corpus général de règles issues du droit interne et du droit international, ce n'est au fond qu'une tendance lourde dans laquelle s'inscrit toute l'action publique en France. Le domaine du numérique n'échappe bien naturellement pas à cette réalité, ce que l'enseignement universitaire souligne à travers la délivrance de diplômes ou l'engagement de nombreux travaux de recherche « droit et numérique ».

Le droit fiscal et notamment les droits et garanties reconnus aux usagers au regard d'une administration de plus en plus dématérialisée sont le reflet de ces évolutions. En termes d'organisation d'administration publique, et sans ici commenter davantage ce que la LOLF a apporté au regard d'une lisibilité renforcée de l'action publique ou bien encore le contrôle accru du Parlement sur les administrations publiques dans le contexte de la réforme constitutionnelle de 2008 (notamment

avec la saisine de la Cour des comptes dans le cadre du contrôle de la gestion publique), la modernisation des services publics et tout particulièrement celle de l'administration des finances publiques dans un environnement 3.0 et du big data se déploient dans un environnement légal qui tantôt apparaît comme facilitant cette modernisation, tantôt en limite l'évolution au regard notamment d'un certain nombre de grands principes (respect de la vie privée, confidentialité des informations, etc.).

C'est ainsi que la dématérialisation, la diversification des offres de service en ligne, le partage croissant des données et progressivement l'affirmation d'une e-administration sont autant révélateurs d'une forte volonté des décideurs (cf. la loi n°2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique) que l'occasion de la reconnaissance de nouveaux droits et garanties dont s'enrichit le cadre normatif.

Dossier

> Les droits du contribuable face à l'administration dématérialisée

Dans cette évolution, la DGFIP dispose d'une longue expérience dans le domaine de la qualité de service offerte à ses publics dans le contexte de la montée en charge de la dématérialisation et elle s'est aujourd'hui résolument engagée à devenir une véritable e-administration de référence.

La dématérialisation : le site impots.gouv.fr, la déclaration en ligne, la dématérialisation des factures...

Le site impots.gouv.fr est emblématique de cette démarche et tout spécialement la déclaration annuelle des revenus en ligne... Plus de la moitié des ménages déposent en ligne leur déclaration des revenus (obligation générale à compter de 2019) et, pour 30% d'entre eux, quatre écrans seulement ont été nécessaires de valider pour satisfaire à leurs obligations déclaratives en 2017. L'offre de services en ligne va bien évidemment beaucoup plus loin en termes de contenu et d'usage – impot.gouv.fr est le 2^e site internet de l'État par sa fréquentation - et ce sont tous les métiers de la DGFIP qui sont présents sur ce portail, complété aussi avec d'autres sites internet de la DGFIP (ou partagés avec d'autres ministères) et des applications mobiles.

Récemment encore, l'ordonnance 2014-697 du 26 juin 2014 qui a défini le calendrier d'obligation de facturation électronique pour les émetteurs de factures à destination de l'État, des collectivités territoriales et de leurs établissements publics, le décret n° 2016-1417 du 20 octobre 2016 relatif à la simplification des obligations des entreprises en matière d'affichage et de transmission de documents à l'administration ou de prochaines dispositions relatives à l'archivage des documents (cf. aussi la circulaire du ministère de la Culture du 30 juin 2017 portant diverses mesures de simplification relatives à la conservation des pièces comptables et pièces justificatives des comptes par l'ordonnateur dans les collectivités territoriales, leurs groupements, leurs établissements et les établissements publics de santé) permettent de franchir de nouvelles étapes de cette transformation numérique en consacrant la transmission de données nativement numériques.

Nouveaux usages, nouveaux services, nouvelles relations...

Si la dématérialisation est un levier important pour la réduction des coûts de fonctionnement, l'impératif de la transition numérique va bien au-delà. Il s'agit de répondre à de nouveaux usages, d'établir de nouvelles relations entre les

acteurs publics et au bénéfice de leurs usagers pour s'adapter au plus vite à leurs besoins et parfois même de dégager de nouveaux droits (par exemple, l'accès aux données, leur durée de conservation, l'accessibilité des personnes handicapées, etc.).

Ici même, dans ces locaux où le CSN accueille ce colloque, on sait que depuis plus de 10 ans l'activité notariale est fortement marquée par la progressive dématérialisation des actes, des signatures portées par les parties et il faudra encore aller plus loin !

Le numérique est aussi porteur d'ouverture. Non seulement parce que la dématérialisation permet une relation de plus en plus fluide entre les acteurs (cf. les orientations très fortes portées dans la loi précitée pour une République numérique, à la fois sur le « dites le nous une fois », l'open data ou encore l'enjeu des algorithmes), mais aussi parce que les progrès réalisés dans une administration doivent aussi profiter à d'autres acteurs publics.

On peut citer l'exemple de l'achat du timbre fiscal en ligne qui simplifie les démarches des usagers et allège les process administratifs de vente du timbre papier au guichet des services locaux ou dans les bureaux de tabac. Grâce à une opportune coordination de projets entre ministères, cette dématérialisation s'inscrit aussi dans les nouvelles modalités de démarches à distance établies par de nombreux ministères, tout particulièrement le ministère de l'Intérieur quant à la délivrance des titres sécurisés dans le contexte du Plan Préfecture Nouvelle Génération 2020 (carte nationale d'identité, passeport, carte d'immatriculation des véhicules, permis de conduire, etc.).

Il est d'ailleurs frappant de voir que les usagers sont souvent en attente de ces évolutions et qu'ils s'en saisissent avec rapidité. Ainsi, sur la base d'une simple offre de service bénéficiant d'une publicité très limitée auprès des particuliers, 75% des passeports sont désormais délivrés avec un timbre dématérialisé deux ans seulement après l'ouverture de ce service.

L'ensemble des nouveaux services en ligne et l'accroissement rapide attendu dans le domaine du partage des données vont faciliter les démarches, éviter des déplacements physiques souvent longs et pas toujours utiles, optimiser la mutualisation de données, accroître la sécurité, permettre de mieux lutter contre les fraudes, sans contredire le devoir de mieux accueillir physiquement l'utilisateur qui a besoin d'un soutien, d'une aide, d'un conseil.

Vers l'e-administration...

La loi précitée du 7 octobre 2016 pour une République numérique (LRN) est fondatrice à cet égard en posant 5 principes directeurs :

- une offre généralisée de services en ligne aux usagers pour toute démarche administrative (« SVA : saisine par voie électronique »);
- la généralisation des dispositifs « Dites le nous une fois » : les administrations devront désormais partager l'information que l'utilisateur aura communiquée à l'une d'entre elles, pour éviter la multiplicité et la redondance des démarches. La loi institue la libre circulation des échanges de données entre administrations publiques. Mais afficher ce principe ne doit pas masquer les difficultés de mise en œuvre, tant les habitudes et modes d'organisations divers doivent se concilier;
- un principe réaffirmé de l'accessibilité aux personnes handicapées;
- le droit des usagers à être informé sur l'utilisation d'algorithmes pour la prise d'une décision les concernant, ce qui conduira dans ces prochains mois à préciser l'étendue de ce droit nouveau;
- le principe de confidentialité des données : dans le contexte du principe de l'ouverture des données, cela ouvre un vaste chantier en termes d'anonymisation des données et va obliger les administrations publiques à rehausser les dispositifs de sécurité des données pour éviter toute altération de la confidentialité de nature à engager la responsabilité de l'État. Il convient à cet égard d'être particulièrement attentif aux dispositions contenues dans le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (Règlement général sur la protection des données).

Le numérique suscite des questions, voire crée des craintes, mais il offre aussi des opportunités

et des droits nouveaux au bénéfice des usagers. Notre organisation juridique est interpellée par ces évolutions et, à l'image de l'organisation retenue par un grand nombre d'États européens, le débat autour de l'adoption d'un identifiant unique partagé par l'ensemble des administrations publiques peut à nouveau se poser. L'émergence d'un identifiant unique européen pourrait bientôt prendre place dans ces débats pour les entreprises mais également pour les personnes physiques.

Plus proche de nous et sous le regard attentif de la CNIL, le programme France Connect porté par le SGMAP constitue une réponse à ce défi, notamment pour les usagers particuliers avec l'ouverture d'une communauté d'identifiants partagés (actuellement, avec trois fournisseurs d'identité : la DGFIP, l'Assurance maladie, La Poste).

L'apport des API (*application programming interface*) pour faciliter le partage de données est important et il progressera sans doute aussi dans les mois à venir comme en témoignent, par exemple, les travaux actuellement en cours entre la DGFIP et le ministère de l'Éducation nationale pour faciliter les démarches des parents et des étudiants dans la constitution des demandes de bourses d'études. Ou bien encore d'autres chantiers engagés par la DGFIP avec les collectivités locales pour faciliter la constitution de dossiers pour des usagers souhaitant bénéficier de certains tarifs sociaux locaux.

Toute cette évolution vers l'e-administration, constitutive de droits et de garanties nouveaux, se concrétisera à la DGFIP avec l'ouverture progressive d'ici la fin d'année 2018 d'un espace numérique sécurisé et unifié (ENSU) pour tous les usagers particuliers, espace unique et confidentiel pour tout échange dématérialisé avec l'administration des finances publiques dans lequel sera également proposée une solution nouvelle de paiement (Projet PayFiP) dans le contexte de modernisation des moyens de paiement. ■