

**Groupe de travail « Nouvelles organisations du travail dans les SIE et expérimentation du travail à distance »**

**ANNEXE 3 –Déploiement de l'application RSP forcé : bilan intermédiaire et perspectives**

### **Économie générale du projet RSP**

Le projet RSP vise à mettre à la disposition de l'ensemble des structures exerçant une fonction fiscale (SIP, SIE, SIP-SIE, PRS, trésoreries fiscales) une application unique de gestion du recouvrement forcé pour l'ensemble des impôts, professionnels ou particuliers. L'application RSP forcé est ainsi destinée à se substituer aux applications actuelles MIRIAM et RAR.

Outre l'unification des applications du recouvrement forcé, le projet RSP présente plusieurs avantages :

- la connexion de RSP forcé aux référentiels nationaux des personnes et des obligations fiscales permet une vision nationale des créances, des paiements et des actions en recouvrement associés à un redevable. Cette vision consolidée offre aux comptables une connaissance complète du dossier et des actions déjà engagées par la DGFIP pour optimiser leur propre action en recouvrement. Les services de direction locale pourront également visualiser les dossiers suivis par les postes comptables ;
- RSP forcé favorise la dématérialisation des procédures en mettant à disposition des listes d'aide au recouvrement dynamiques, un processus dématérialisé de gestion des ANV et en offrant des perspectives à court terme de dématérialisation des ATD et de justification des ANV auprès de la Cour des Comptes ;
- l'automatisation de certaines procédures dans RSP forcé vise à décharger les services des tâches les plus chronophages : interrogation automatisée de FICOBA, surveillance par traitement automatisé des actions engagées, positionnement d'alarmes, mise à disposition de listes d'ATD potentiels, intégration automatique des nouveaux jugements de procédures collectives (à venir)...

Si le déploiement de RSP forcé dans la sphère des particuliers constitue un objectif du projet, le déploiement dans la sphère des professionnels représente actuellement la priorité. En effet, le démantèlement de MIRIAM concourt à l'objectif de suppression des MMA, qui figure parmi les orientations stratégiques de la DGFIP pour 2017.

### **Bilan de l'expérimentation de RSP forcé dans les services des professionnels de l'Eure (27)**

Depuis le 3 octobre 2013, l'application RSP est expérimentée par neuf services des professionnels (3 SIP-SIE, 5 SIE et le PRS) et la DDFIP du département de l'Eure. Le démarrage de l'expérimentation a été affecté par une défaillance du traitement de reprise des données MIRIAM, qui s'est traduite par une migration incomplète des dossiers de procédures collectives. Depuis, un plan d'actions visant à fiabiliser et faciliter les opérations de reprise du stock MIRIAM a été mis en œuvre pour garantir la qualité des prochaines bascules de données dans RSP.

S'agissant du fonctionnement de RSP, les premiers mois d'expérimentation ont été marqués par des difficultés liées à des anomalies de l'application ou à une couverture insuffisante des besoins métier. Fondée sur un partenariat étroit entre Cap numérique et les utilisateurs, et notamment à travers l'organisation d'ateliers thématiques, cette expérimentation a permis une amélioration continue de l'application, à travers la constitution de plusieurs paliers d'évolutions.

Plusieurs indicateurs de tendance (fréquence des remontées d'anomalies, retours des services dans le cadre d'ateliers thématiques ou par questionnaire...) ont incité à valider une version de déploiement.

Parallèlement, le processus de reprise de données de MIRIAM a été fiabilisé et retravaillé dans le but d'une plus grande simplicité pour les services.

Dans ce contexte, il a été décidé d'ouvrir l'application RSP au département de l'Aisne afin de confronter l'outil à de nouveaux utilisateurs et d'entériner un plan de déploiement national dans la sphère des professionnels.

## **Bilan intermédiaire de l'extension aux services des professionnels de l'Aisne (02)**

Le déploiement de RSP dans les huit services des professionnels (3 SIP-SIE, 4 SIE et le PRS) et la DDFiP de l'Aisne a été assuré le 1<sup>er</sup> juin 2015 dans les conditions suivantes :

### Les travaux préparatoires dans MEDOC

Pour permettre la migration vers une application connectée aux référentiels, les créances et les redevables existants dans MEDOC doivent être préalablement reconnus dans les référentiels des personnes et des obligations fiscales et dotés des identifiants nécessaires. Cette étape préparatoire s'appuie sur un traitement informatique (dénommé « EMIR »), qui permet l'enrichissement automatique de 95 % des créances en restes à recouvrer dans MEDOC. Les autres créances nécessitent, pour leur correct enrichissement, la saisie de données métier complémentaires dans MEDOC ou GESPRO par les services. Une formation à destination des services (1 jour) a été assurée sur ce thème par Cap Numérique.

### Les travaux préparatoires dans MIRIAM

Certaines informations manquantes dans MIRIAM sont nécessaires à une reprise optimale du stock des actions dans RSP. Certaines de ces informations ont été complétées par les services dans l'application MIRIAM avant la bascule. D'autres informations (fermeture des ATD en cours, conversion des créances provisionnelles...) ont pu être complétées après la bascule dans RSP. Afin d'alléger au maximum la charge des services, certaines données (dates d'accusé réception des AMR et mises en demeure de payer notamment) ont été mises à jour automatiquement au moment de la bascule.

Un accompagnement individualisé des services a été assuré par Cap Numérique pour mener à bien ces travaux préparatoires : les travaux dans MEDOC ont ainsi été anticipés et réduits grâce un apurement préalable des dossiers irrécouvrables justifiant une admission en non valeur. Par ailleurs, des requêtes dans MIRIAM ont été fournies pour permettre aux services de vérifier l'avancement de leurs travaux et de s'assurer de la qualité de la reprise des données dans RSP.

### La formation à l'application RSP forcé

La formation à RSP forcé s'est déroulée sur une durée de 4 jours. La première session a été assurée par l'ENFiP et a été relayée par la suite par les formateurs locaux. Une base école est mise à la disposition des stagiaires.

### L'ouverture de l'application aux utilisateurs

Le 1<sup>er</sup> juin, l'application RSP a été ouverte en consultation aux services de l'Aisne, qui ont disposé de deux jours pour s'assurer de la qualité des données reprises de MIRIAM et valider l'ouverture définitive de RSP.

Un premier bilan a été établi conjointement avec les services. Les points clefs qui ont été mis en exergue sont les suivants :

- une reprise du stock globalement réussie : 35 000 actions MIRIAM reprises dans RSP, dont seulement quelques dossiers (une cinquantaine) a posé quelques difficultés, aujourd'hui résorbées. Une optimisation du traitement de reprise est engagée pour les prochaines bascules ;
- des remontées d'anomalies applicatives en nombre maîtrisé et portant sur des dossiers individualisés ;
- les services se sont approprié les nouveautés de RSP : dématérialisation du processus de gestion des ANV, utilisation des listes d'ATD potentiels générées grâce aux interrogations automatiques de FICOBA, utilisation de l'écran de pilotage (écran « carrefour »)...
- des améliorations restent attendues, notamment pour offrir plus de souplesse aux utilisateurs (« droit à l'erreur ») et optimiser le pilotage des procédures collectives.

## **Perspectives**

### Une généralisation de RSP dans les services en charge des professionnels

Une visite dans les deux départements d'expérimentation est prévue pour valider la maturité de l'application au regard de l'expérience acquise des utilisateurs de RSP. Elle permettra de s'assurer que la généralisation de RSP forcé à l'ensemble de la sphère professionnelle est à notre portée. Ce déploiement national pourrait être engagé en plusieurs vagues à compter du 1<sup>er</sup> trimestre 2016, avec un horizon de généralisation à la fin 2017.

Pour anticiper et accompagner ce déploiement à grande échelle, plusieurs actions sont progressivement mises en œuvre :

- un déploiement du traitement EMIR à l'ensemble du territoire national a été engagé le 1<sup>er</sup> octobre 2015, pour s'achever au 1<sup>er</sup> trimestre 2016 ;
- un module de e-formation à l'exploitation des bilans EMIR sera prochainement finalisé par l'ENFiP afin de renforcer l'information des services ;
- une note sera diffusée à destination du réseau d'ici la fin de l'année afin de sensibiliser au plus tôt les services aux bonnes pratiques qui permettront, le moment venu, de faciliter les opérations de basculement dans RSP ;
- sur la base de l'expérience acquise dans le cadre des deux premiers basculements à RSP forcé, un *vademecum* de la reprise des données MIRIAM sera confectionné et mis à disposition des services.

### Des travaux complémentaires à programmer avant une extension à la sphère des particuliers

Les évolutions récentes de RSP améliorent l'application au bénéfice des services des professionnels comme ceux des particuliers. Cependant, une extension de RSP forcé en remplacement de RAR nécessite des évolutions spécifiques et complémentaires dans MEDOC et RSP.

Pré-requis à l'arrivée de RSP forcé dans la sphère des particuliers, le remplacement de DDR3 par MEDOC dans les SIP devrait intervenir à partir de 2017. Les évolutions spécifiques à RSP concernant la sphère des particuliers seront développées parallèlement.