

# Des robots remplaceront les agents du fisc

Deux projets pilotes utiliseront l'intelligence artificielle : des « chatbots » viendront au secours des contribuables via des conversations automatisées.

Le SPF Finances s'est fortement numérisé. On ne présente plus Tax-on-web ni les nombreuses formalités dont le fisc autorise désormais la réalisation via internet. L'automatisation va néanmoins être poussée encore plus avant par l'administration fiscale, en ayant recours à l'intelligence artificielle. Des robots logiciels pouvant dialoguer avec un individu par le biais d'un service de conversations automatisées viendront bientôt au secours des contribuables perdus dans les méandres de l'administration.

Les projets concernent l'enregistrement des baux locatifs et la déclaration du précompte professionnel pour les employeurs. Le ministère vient donc de lancer un marché public visant à développer ces projets pilotes dans le but de remplacer des agents mais sans suppression d'emplois pour autant, des réaffectations étant prévues.

Ces deux chatbots devraient être opérationnels pour l'horizon 2021. Pour l'administration fiscale, il ne s'agit que d'acquiescer une première expérience dans le domaine

avant un « déploiement à grande échelle ».

A quoi pourrait ressembler un tel déploiement ? Les pistes avancées par le SPF Finances visent, notamment, l'utilisation de l'intelligence artificielle pour rendre accessible son call-center 24 h sur 24.

Selon Jacques Bughin, directeur du centre de recherche McKinsey Global Institute : « Bien utilisée et à grande échelle, l'intelligence artificielle offre un potentiel de gain de productivité de 10 à 15 % ». ■

## iPolice ?

Annoncé en 2014, le projet « iPolice » devra centraliser l'actuelle BMG-Circulation et une vingtaine d'autres banques de données, mais aussi récolter les informations disponibles sur le web et les réseaux sociaux à propos des personnes recherchées. Mais iPolice ne sera pas pleinement actif avant 2021. Et il faudra d'abord parvenir à l'informatisation effective du travail policier.

## Le fisc se lance dans l'intelligence artificielle

► Le SPF Finances va lancer deux projets pilotes dans le domaine de l'intelligence artificielle.

► Il entend ainsi se préparer à un déploiement à grande échelle.

► L'Intérieur travaille, lui, sur une « iPolice ».

L'administration fiscale s'est fortement numérisée ces dernières années. Tout le monde connaît Tax-on-web. Nous sommes de plus en plus nombreux à remplir notre déclaration fiscale via cette plateforme, mais ce n'est qu'un exemple. De nombreuses formalités vis-à-vis du fisc peuvent être réalisées via internet. Le SPF Finances s'apprête maintenant à pousser encore plus loin l'automatisation de ses processus en recourant à l'intelligence artificielle. Des « chatbots », ces robots logiciels pouvant dialoguer avec un individu par le biais d'un service de conversations automatisées, viendront bientôt au

secours des contribuables perdus dans les méandres de l'administration en remplacement des agents du fisc. Le ministère vient de lancer un marché public visant à développer deux projets pilotes en ce sens. Et ce n'est qu'un début...

Le premier projet pilote a trait à l'enregistrement des baux locatifs. Malgré le lancement de l'application MyRent qui permet

aux propriétaires d'enregistrer directement leurs baux via internet, 52 % d'entre eux continuent de se rendre physiquement dans les 42 bureaux d'enregistrement que possède le SPF Finances à travers le pays pour y déposer les baux et états des lieux. Cela ne fait pas les affaires du SPF Finances qui voudrait « réduire l'offre de services physiques de proximité » et « supprimer à court terme » le service d'enregistrement des baux dans les 42 bureaux, selon le texte du cahier des charges. Tout devra donc se faire en ligne.

Les propriétaires pourront encore obtenir de l'aide dans les 11 infocentres répartis dans le pays mais aussi en ligne, en s'adressant à un chatbot qui répondra à toutes leurs questions.

La conversation se déroulera par écrit via un clavier mais « sachant que la population qui n'utilise pas l'application MyRent est généralement peu éduquée en français ou néerlandais ou incertaine quant à l'écriture en général », le chatbot pourrait dans le futur évoluer vers une solution vocale. Au SPF Finances, on nous précise qu'aucun emploi ne sera supprimé dans le cadre de cette automatisation. Les personnes concernées seront réaffectées à d'autres tâches.

La seconde expérience pilote concerne la déclaration du précompte professionnel pour les employeurs. Un très grand nombre d'entreprises utilisent aujourd'hui l'application FinProf pour faire cette déclaration mais l'outil d'aide en ligne qui existe actuellement (FAQ) doit être renouvelé. Le SPF Finances veut saisir cette occasion pour lui injecter une dose d'intelligence artificielle, en utilisant ici encore un chatbot. Le but est « de construire un système flexible, évolutif et auto-apprenant », peut-on lire.

**Le chatbot devra apprendre**

Les réponses fournies par le robot devront par exemple être « adaptées au niveau de compréhension de toutes les sortes d'utilisateurs : grandes ou petites entreprises, utilisant une langue nationale ou pas... ». Le chatbot devra être capable, sur base des informations juridiques pointues qui lui auront été « inculquées », de converser dans un langage compréhensible avec les utilisateurs. Avec ce projet, on est bien dans le champ de l'intelligence artificielle et non d'un FAQ (questions fréquemment posées) amélioré. Le robot devra être capable d'apprendre en continu via les interactions avec les utilisateurs. En plus des connaissances structurées et de cas opérationnels qui seront injectés dans sa base de connaissances lors de son lancement, il devra apprendre à trouver les bonnes réponses « sur base d'exceptions, de cas complexes, de réponses jugées insatisfaisantes » par l'utilisateur.

Ces deux chatbots devraient être opérationnels pour l'horizon 2021. Pour l'administration fiscale, il ne s'agit que d'un début. Une manière d'acquiescer une première expérience dans le do-

maine en vue d'un « déploiement à grande échelle de l'intelligence artificielle » qui lui permettra de

« redéployer ses ressources des tâches de routine vers les tâches d'expertise ». L'entreprise qui aura été désignée pour développer ces chatbots aura d'ailleurs aussi pour mission de conseiller le SPF Finances dans la définition de cette stratégie. L'administration précise également

dans le cahier des charges qu'elle veut « être parfaitement informée de la complexité et des solutions pour introduire l'intelligence artificielle dans ses processus » et que ses fonctionnaires doivent être impliqués dans l'élaboration des stratégies.

A quoi pourrait ressembler ce déploiement à grande échelle ? Des pistes sont avancées par le SPF Finances, comme par exemple l'utilisation de l'intelli-

gence artificielle pour rendre accessible son call-center 24h sur 24. Le robot capterait les appels en dehors des heures d'ouverture et proposerait des réponses. Cette technologie pourrait aussi être utilisée pour faire fonctionner des bornes interactives qui accueilleraient les citoyens au sein des bâtiments du SPF Finances et effectueraient un prétraitement de leurs demandes. Enfin, il pourrait aussi s'agir de

mettre à disposition des agents du fisc des outils d'analyse pour les épauler dans leur travail.

Le recours à l'intelligence artificielle est l'une des technologies que compte utiliser l'administration des finances pour atteindre les objectifs qu'elle s'est fixés, à savoir devenir une administration sans papier et avec des processus entièrement numérisés pour 2025. ■

JEAN-FRANÇOIS MUNSTER

## l'expert « L'intelligence artificielle présente un gros potentiel pour les pouvoirs publics »

ENTRETIEN

Jacques Bughin est senior partner chez McKinsey et directeur du centre de recherche McKinsey Global Institute.

**L'intelligence artificielle constitue-t-elle une opportunité pour les administrations publiques ?**

Rien n'indique que ce secteur ne devrait pas utiliser cette technologie. Le potentiel d'automatisation y est même légèrement plus élevé que dans d'autres secteurs car c'est un monde procédurier où il y a beaucoup de tâches administratives répétitives. Si ces technologies d'intelligence artificielle (IA) sont bien utilisées et à grande échelle, nos études nous indiquent qu'elles ont un potentiel de gain de productivité de l'ordre de 10 à 15 %. Vu les budgets brassés par les pouvoirs publics, cela peut représenter des montants importants. Cela vaut vraiment la peine.

**Que pensez-vous des expérimentations envisagées par le SPF Finances ?**

Les technologies comme la reconnaissance vocale intelligente deviennent matures. Il y a des études de cas dans le privé. C'est bien qu'on commence à les expérimenter dans la sphère publique. Utiliser l'intelligence artificielle pour remplacer un call center, cela tombe sous le sens. Pourquoi ? Parce qu'on supprime les problèmes liés à ceux-ci, à savoir une disponibilité limitée, une gestion de personnel difficile (beaucoup de turnover, performances inégales des agents) et des

problèmes de congestion (tout le monde appelle souvent en même temps).

**Comment le système fait-il pour répondre à toutes les questions qui lui sont adressées ?**

L'IA, à la base, c'est comme un call center automatique. Si vous voulez une réponse à la question A, tapez 1. Une réponse à la question B, tapez 2. Les questions et réponses ont été paramétrées dans le système.

Sur cette couche automatisée, on vient mettre des applicatifs qui apprennent en fonction du volume de cas qui se présentent. Plus les questions sont nombreuses et subtiles, plus le système apprend et devient capable de répondre non pas de façon stéréotypée mais de façon nuancée. On est ici dans l'amélioration de la qualité du service au citoyen mais ce n'est qu'une application possible de l'IA. Cela reste extrêmement étroit par rapport à tout ce qu'il est possible de faire. Le potentiel le plus important est ailleurs.

**Par exemple ?**

Un des applicatifs les plus intéressants pour les pouvoirs publics est certainement la détection de la fraude. En utilisant des modèles mathématiques permettant d'aller très en profondeur dans l'analyse des données (datamining) et en appliquant par exemple à l'entière du reporting financier des sociétés, on peut détecter des choses qui clochent. Il y a aussi la maintenance prédictive. A Singapour, toutes les infrastructures pu-

bliques routières (ponts...) sont équipées de caméras et de capteurs qui informent sur l'état d'usure de celles-ci. On n'attend pas qu'un trou se crée dans la chaussée ou qu'un pont s'effrite pour intervenir. Une autre grande application,

c'est la ville intelligente. On peut réguler le trafic en temps réel grâce aux caméras qui analysent les flux de voitures.

**L'intelligence artificielle menace-t-elle à terme nos emplois ?**

C'est clairement une technologie qui substitue du capital à l'emploi. Du moins pour les tâches répétitives, prévisibles. Plus la technologie va devenir puissante, plus elle va réduire ce type de tâches. Mais on veut tous une administration efficace. Passer 40 minutes à discuter avec un agent pour devoir remplir 25 fois le même formulaire, ça n'amuse personne. En même temps, dans les services publics, il y a plein de besoins non satisfaits et de choses qui peuvent être améliorées. Que ce soit au niveau de la police de proximité, du service aux personnes âgées... Si on réalloue les ressources humaines dans les départements où il y a de vrais besoins, une valeur ajoutée... on obtient des services publics plus pertinents pour le citoyen. C'est un choix politique. Bien sûr, cela implique que les compétences des gens soient adaptées. Le problème, ce n'est pas l'emploi tué par l'intelligence artificielle mais les nouvelles compétences qu'il faut acquérir. ■

Propos recueillis par  
J.-F.M

## L'IA A LA POLICE ? PAS SI VITE...

### **L'intelligence artificielle (IA) va-t-elle « fliquer » le citoyen à la place de la police, en dehors de tout cadre déontologique ou contrôle ?**

L'annonce en 2016 du lancement du projet « iPolice » a soulevé quelques inquiétudes en ce sens. iPolice - qui représente un investissement de 110 millions d'euros - « est un projet très important », souligne le cabinet du ministre de l'Intérieur, Jan Jambon. Avec le ministre de l'Agenda numérique Alexander De Croo, ils veulent « véritablement faire entrer le travail de la police dans l'ère numérique, afin de rendre le travail des fonctionnaires plus efficace ». Tout un programme !

Dans une question écrite, adressée à Jan Jambon, le député fédéral Benoît Hellings s'inquiétait dès 2017 de la possible implémentation de l'IA dans le travail policier. « Les techniciens qui développent ces programmes d'IA, eux-mêmes, sont aujourd'hui incapables d'expliquer comment leurs algorithmes arrivent à telle ou telle conclusion parfois aberrante tant les micro-calculs sont imbriqués et nombreux. Ceci peut s'avérer dramatique quand ils concernent la sécurité et pointent erronément du doigt des citoyens qui appartiennent à une catégorie déterminée », souligne le député Ecolo.

Dans sa réponse publiée en début d'année, le ministre de l'Intérieur a tenté d'adoucir ces craintes. D'abord, l'IA via le projet iPolice, ce n'est pas pour tout de suite : le projet doit être pleinement actif en 2021. Et avant de parler d'intelligence artificielle, il faudra d'abord arriver à l'étape première visée par iPolice : l'informatisation effective et efficace du travail

policier.

iPolice sera un système qui devra centraliser l'actuelle BMG-Circulation et une vingtaine d'autres banques de données, mais également récolter les informations disponibles sur le web et les réseaux sociaux à propos des personnes faisant l'objet de recherches spécifiques. Résumé en deux mots par le cabinet Jambon, cela donne un « bureau virtuel » pour notre police. Un outil consultable sur le terrain par les inspecteurs et autres commissaires : informations sur un individu, une plaque d'immatriculation, un fait criminel...

Mais l'étape suivante pourrait, en effet, intégrer des algorithmes s'apparentant à l'IA. Notamment des calculs savants qui permettraient, via les banques de données d'iPolice, de détecter les réseaux criminels ou de déployer des moyens sur le terrain.

Jan Jambon rassure et fait une promesse : « Intrinsèquement, un algorithme n'est pas dangereux car il ne fait jamais que donner une instruction à un set de données pour fournir un résultat. L'intelligence artificielle cadre plutôt à des fonctionnalités de profiling, de ciblage ou de détection de risques et je suis pleinement conscient de l'éventualité de pièges. C'est pour cela qu'il est important que, si de tels algorithmes devaient être utilisés dans le futur, il n'existe pas de boîte noire mais que la police gère elle-même autant que possible ceux-ci (et leur paramétrisation), que le traitement des données et l'utilisation des résultats (sous la forme d'une mesure à l'encontre d'un individu) puissent être expliqués de manière transparente et soumis autant à un contrôle interne qu'à un contrôle externe. » Rendez-vous dans le futur : en 2021.

LOUIS COLART