

# Direction Générale des Impôts : Oracle pour offrir plus de services aux utilisateurs

## Profil Client



## Direction Générale des Impôts

Paris, France

<http://www.gouv.fr/DGI/>

et <http://www.impots.gouv.fr>

**Secteur :**  
Public

**Budget :**  
NC

**Effectifs :**  
80 000 agents

## Produits et Services Oracle :

- Oracle Database 8i
- Oracle Forms 6i
- Oracle9i Application Server
- Oracle Consulting Services

## Bénéfices Clefs :

- Robustesse des bases de données et du serveur d'application, parfaitement adaptés à la gestion de données sensibles, et à des grosses volumétries transactionnelles
- Simplification de la consultation des informations au profit de tâches à valeur ajoutée : contrôles fiscaux, accueil du public
- Haute disponibilité de l'application Iliad, utilisée au quotidien par 20.000 agents

*"Utilisée par 20.000 agents pour la saisie, le suivi et le contrôle des déclarations sur le revenu, l'application Iliad, qui s'appuie sur les performances éprouvées d'Oracle 9i Application Server, est aujourd'hui l'une des plus appréciées au sein de la DGI." -- Jean-François Guilbert, Inspecteur Principal, Direction Générale des Impôts*

## Une application de back-office plus proche des utilisateurs

Saisie des déclarations d'impôts sur le revenu, enregistrement et suivi des réclamations, aide aux contrôles fiscaux: autant de tâches variées à la charge des 850 centres des impôts répartis sur tout le territoire français (soit plus de 20.000 agents). " Ces tâches nécessitent de saisir des données de façon efficace, d'accéder facilement à de nombreuses informations et d'effectuer des recoupements de chiffres ", explique Jean-François Guilbert. " Le projet Iliad, dont l'origine remonte à 1992, est né de ce constat : il faut rapprocher l'informatique des utilisateurs de base afin de leur offrir des services mieux adaptés aux besoins du terrain et plus fiables. Or le système d'information de l'époque, très centralisé, ne remplissait pas ce critère. "

La première étape d'Iliad, en 1993, a donc consisté à développer sous Oracle Forms 3 une application localisée de saisie des déclarations, en mode caractère, avec des bases de données sous-jacentes Oracle 7. Durant les années suivantes, Iliad sera enrichie de nouvelles fonctionnalités : redressement, contentieux, recoupement... Mais en 1999, les systèmes d'exploitation des machines utilisées (HP UX et Bull Aix) arrivent en fin de vie. La Direction Générale des Impôts décide d'adopter une nouvelle infrastructure et de moderniser l'application Iliad. L'idée : la moderniser en adoptant l'ergonomie normalisée des applications Internet (mode graphique), afin de la pérenniser.

## Objectifs stratégiques du projet

- Rapprocher la solution de back-office de ses utilisateurs de base
- Offrir des services mieux adaptés aux besoins locaux
- Améliorer la qualité visuelle et l'ergonomie de l'application back-office
- Assurer la pérennité du système de gestion

## Pourquoi Oracle?

" Nous avons commencé à travailler avec Oracle en 1992, tout simplement parce que c'était le leader du marché des bases de données. Du fait de leur fiabilité et de leur robustesse, les bases de données Oracle, qui hébergent nos données les plus sensibles, sont devenues le standard de la DGI pour les applications locales. " L'outil Oracle Forms (version 3) a été choisi en 1992 dans la suite logique du choix des bases de données : simple et souple, il permettait à la DGI de développer rapidement une application de back-office et surtout de la faire évoluer au fil des modifications de la loi de finance.

" Enfin, si les nouveaux choix technologiques que nous venons d'effectuer sont encore résolument orientés Oracle (8i Database, Forms6i et 9iAS), c'est aussi pour le réel partenariat qui perdure entre Oracle et nous depuis dix ans par le biais d'Oracle Consulting Services (OCS). Depuis le départ, les mêmes consultants d'OCS apportent leur expertise à Iliad via quelques jours de conseil annuels. C'est également eux qui nous ont assisté pour sa modernisation impliquant un portage des données : Une mission d'un an au total. Nous apprécions beaucoup ce partenariat sur la durée qui assure la pérennité de notre application. "

- Souplesse conférée par Oracle Forms qui permet de mettre en oeuvre rapidement les modifications de la loi de finances

### **Une fiabilité éprouvée pour processus et données sensibles**

Iliad est aujourd'hui l'outil de travail quotidien de 20.000 agents de la DGI. Elle permet la saisie des déclarations, la gestion des contentieux, le calcul des redressements ou des dégrèvements (appel sous Oracle Forms de procédures de calcul en langage C), le recoupement, la consultation des dossiers de taxe d'habitation, etc. " Cette application est donc tout particulièrement critique : de sa performance dépend le travail de nos utilisateurs et donc la satisfaction de nos usagers. Une panne, alors que les utilisateurs sont en train de saisir les déclarations par exemple, à raison de 2500 formulaires par jour et par Centre des impôts, pourrait causer de graves préjudices. C'est pourquoi la performance du moteur de base de données, les temps de réponse plutôt bons pour ce type d'architecture (n -tiers) du serveur d'applications Oracle 9iAS et sa résistance aux pannes sont des critères que nous avons éprouvés et qui sont particulièrement importants pour nous. Les données que nous manipulons sont sensibles : pas question de les perdre. Heureusement nos bases de données Oracle sont très robustes, quelle que soit leur version. "

### **Une souplesse ad hoc pour suivre les évolutions légales**

Par ailleurs, la DGI a pu, en dix ans, apprécier la souplesse de l'outil Oracle Forms : tous les ans, la loi de finances implique des changements qu'Iliad doit prendre en compte dans ses évolutions, dans des délais très serrés. " Sur les 1300 écrans d'Iliad, 70% sont touchés annuellement par ces modifications légales ", ajoute Jean-François Guilbert. " Si dès septembre nous avons une idée de ces modifications, leur texte définitif n'est voté que fin décembre et applicable dès février de l'année suivante. Certes nous échelonons les modifications au fil des besoins (février pour les déclarations IR, août pour les consultations TH, septembre pour les contentieux...) mais si nous n'avions pas une application sous Oracle Forms (si nous avions un progiciel par exemple), nous devrions mobiliser un plus grand nombre de développeurs. "

A noter : le changement de version de Oracle Forms 3 à Oracle Forms 6i n'a posé aucun problème aux développeurs du service informatique de la DGI. Cependant, l'application d'ILIAD en mode graphique a connu des débuts difficiles " Un temps d'adaptation à l'ergonomie propre au mode graphique a été nécessaire : au début, certains processus ont été ralentis. Dans ce genre de projet, il ne faut pas hésiter à mettre des moyens suffisants dans la conduite du changement. Suite à une communication interne intense et un usage quotidien, ces mêmes utilisateurs ont cerné les enjeux de cette modernisation et sont même plutôt contents : Iliad est aujourd'hui l'une des applications les plus appréciées au sein de la DGI, qui en compte plusieurs dizaines. "

### **Perspectives d'avenir**

Dans le cadre de son programme Copernic d'e-administration, dont l'objectif principal est de permettre la mise en place d'un dossier fiscal unique, la DGI prévoit d'abandonner Iliad fin 2008, au profit d'autres applications en cours de définition : les enrichissements fonctionnels majeurs seront limités. A court terme, la DGI va se préoccuper de poursuivre l'intégration d'Iliad avec les applications existantes et futures du programme Copernic.

**ORACLE**

CUSTOMER ADVOCACY  
PROGRAM

