

Groupe de travail du 20 novembre 2020
La relocalisation d'emplois des services de gestion des usagers professionnels
Fiche 2 – Les services à compétence nationale

1. Les pôles nationaux de soutien au réseau Pôle National (PNSR)

1-1 Le PNSR gestion des professionnels

Le PNSR gestion des professionnels, sera créé en 2021. Il sera composé, en cible, d'une vingtaine d'agents.

➤ Le périmètre fonctionnel

Le PNSR des professionnels sera mis en place afin de répondre au besoin de soutien technique des services locaux qui voient leur champ de compétence global s'élargir depuis quelques années, au-delà des grands impôts que sont la TVA et l'IS où le besoin d'appui des services locaux est avéré sur les questions complexes. Les taxes annexes de la sphère des professionnels seront donc intégrées dans le périmètre du PNSR, s'agissant de taxes pouvant être dues par un faible nombre d'entreprises, disséminées sur tout le territoire.

Les agents du PNSR des professionnels apporteront leur expertise aux services locaux sur les questions les plus complexes relatives aux impôts des professionnels (nouveauités législatives et applicatives pour les impôts professionnels).

D'autres travaux pourront être confiés au PNSR comme le suivi des taxes annexes (en matière de relance par exemple, dans l'attente de l'automatisation de celle-ci), le suivi des questions Wifip nécessitant une expertise, ou le soutien à la rédaction de notes, fiches techniques, guides et productions documentaires sur les impôts des professionnels, en lien avec les bureaux métiers des services centraux.

➤ L'organisation au sein du PNSR des professionnels

La complexité de la matière, la multiplicité d'impôts à gérer et le nombre d'applications concernées dans le domaine des professionnels nécessitent de doter prioritairement le PNSR en cadres A et B.

Les emplois et les effectifs seront répartis du 01/09/2021 au 01/09/2024 de la façon suivante :

	01/09/2021	01/09/2022	01/09/2023	01/09/2024	TOTAL
AFiPA	1				1
IP		1			1
A	5	5	4	4	18
B			1	1	2
TOTAL	6	6	5	5	22

Au regard du périmètre réduit lors de sa mise en œuvre en septembre 2021, il est prévu un démarrage avec 5 inspecteurs et un encadrant, cadre A+. Pour faciliter la montée en compétence des agents, une formation de deux semaines sera assurée lors de la prise de poste, induisant une ouverture décalée du PNSR mi-septembre 2021.

Le périmètre fonctionnel final conduit à envisager un calibrage en 2024 de l'ordre de 22 ETP, soit 2 cadres A+, 18 cadres A et 2 cadres B.

➤ **Le lieu d'implantation**

Le PNSR sera implanté à compter du 01/09/2021 à Pau et rattaché à la direction locale (DDFiP des Pyrénées-Atlantiques). Ce rapprochement géographique dans une même ville permettra de faciliter l'expertise et la fluidité de l'information sur des sujets communs entre ces deux structures, qui resteront néanmoins administrativement indépendantes l'une de l'autre.

➤ **L'organisation interne**

Le PNSR sera piloté par un cadre A+ (AFiPA), responsable de la structure. Il sera assisté à compter du 01/09/2022 par un adjoint (IP).

Un cadre A pourra, à terme, avoir pour mission d'assister le responsable du PNSR dans le management du service (suivi d'activité, définition des plannings).

1-2 Le pôle national dédié à l'accompagnement sur les actions juridiques complexes en matière de recouvrement forcé

Dans le cadre de la démarche d'harmonisation et d'unification du recouvrement forcé, il est prévu la création d'une structure d'appui aux directions départementales et régionales, spécialisée dans les actions lourdes.

Le nombre d'actions juridictionnelles engagées en matière de recouvrement forcé est assez réduit sur le territoire national, du fait notamment de leur complexité, de leur suivi contraignant et du contentieux qu'elles sont susceptibles de générer.

Pour autant, ces actions dites « lourdes » (saisie immobilière, mise en cause du dirigeant, mise en cause du tiers détenteur, etc.) sont un levier stratégique pour le recouvrement des créances fiscales à fort enjeu.

Cette structure d'appui aux directions départementales et régionales sera spécialisée sur ces actions nécessitant l'intervention d'un avocat et soumises à la décision du juge, en tant qu'elles requièrent une expertise juridique importante, la rédaction d'écritures et un suivi dans le temps des procédures engagées.

L'objectif est de professionnaliser l'examen des dossiers complexes nécessitant une forte expertise juridique pour faciliter la mutualisation et le traitement homogène des dossiers et augmenter le nombre d'actions lourdes engagées tout en renforçant la sécurité juridique des procédures.

Lancement d'une expérimentation pour identifier les besoins de soutien des directions

Le PNSR dédié aux actions lourdes a d'abord vocation à intervenir, à la demande de la direction locale, sur toutes les actions s'exerçant à l'encontre des personnes ou sur leurs biens à travers la saisie immobilière, les actions patrimoniales de droit privé ou encore la solidarité des dirigeants prévue par le livre des procédures fiscales.

Dès que l'action lourde est retenue en opportunité par la direction locale et que cette dernière en éprouve le besoin, le dossier est transmis par le poste comptable au pôle qui engage l'action, en assure le traitement juridictionnel en liaison avec l'avocat et tient la direction et le poste comptable informés des évolutions du dossier et des décisions du juge. La Direction peut également solliciter un soutien technique tout en continuant de prendre en charge la procédure.

À la demande de la direction locale, le pôle peut également donner un avis sur l'opportunité de réaliser une action lourde et/ou le choix de toute autre action la plus pertinente, en fonction des caractéristiques du dossier et des risques de non-recouvrement.

Afin d'identifier précisément les besoins des directions en la matière, une expérimentation a été lancée auprès d'un panel de 8 directions qui transmettront des dossiers de redevables pour expertise des actions lourdes à engager. Cette expertise est pilotée par le bureau GF-2B avec l'appui de 8 directions sélectionnées pour leur forte maîtrise du contentieux du recouvrement¹.

L'expérimentation sera conduite d'octobre 2020 à avril 2021. C'est à l'appui du bilan que sera finalisée la constitution du PNSR et sa doctrine d'emploi pour une création du pôle prévue en septembre 2022.

2. Le service de gestion des quitus

Actuellement, l'immatriculation des véhicules achetés dans l'UE nécessite pour l'utilisateur d'effectuer deux démarches auprès de deux administrations distinctes, la DGFIP et le ministère de l'intérieur.

- l'acquéreur doit se rendre au SIE pour payer la TVA éventuellement due et solliciter dans tous les cas un certificat fiscal « papier » (quitus) délivré manuellement par les services ;

¹ Les directions qui participent à l'expérimentation sont pour les directions qui transmettent des dossiers : DDFIP 02, DDFIP 03, DDFIP 08, DDFIP 14, DRFIP 44, DDFIP 49, DRFIP 67, DDFIP 90 ; et pour les directions aidantes : DDFIP 30, DDFIP 34, DRFIP 54, DRFIP 75, DRFIP 69, DDFIP 93, DDFIP 83, DDFIP 78.

- l'usager doit procéder aux formalités dématérialisées d'immatriculation du véhicule auprès des centres d'expertise et de ressources des titres (CERT) en transmettant le numéro de quitus fiscal lors de sa demande de certificat d'immatriculation effectuée sur le site de l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS).

Afin de sécuriser le processus, depuis novembre 2017, le fichier des quitus délivrés, dont les informations sont saisies par les agents des SIE territoriaux dans l'application Miniquit, est transmis automatiquement et quotidiennement aux services du ministère de l'Intérieur.

Par ailleurs, une expérimentation est en cours dans l'arrondissement de Lille permettant aux particuliers depuis 2015 et aux professionnels depuis 2016, relevant de ce secteur géographique, de transmettre et recevoir de façon dématérialisée les demandes de quitus. Les données des quitus délivrés par la cellule des quitus de Lille figurent également dans le fichier issu de l'application Miniquit, transmis au ministère de l'Intérieur.

Enfin, depuis le 1^{er} octobre 2020, les DR/DDFiP qui le souhaitent peuvent centraliser dans un ou plusieurs SIE la mission de délivrance des certificats fiscaux et/ou dématérialiser la demande de délivrance des certificats fiscaux.

La nouvelle application IQUIT, qui sera déployée en 2022, remplacera Miniquit et l'application utilisée dans le Nord actuellement et permettra d'intégrer les demandes transmises de manière dématérialisée, traiter les demandes de quitus et transmettre par flux les quitus délivrés aux services préfectoraux.

➤ **Le périmètre fonctionnel**

- **Extension du dispositif actuel**

Afin de simplifier l'accomplissement de ces formalités, une solution définie par la DGFIP et le ministère de l'Intérieur consiste à offrir une démarche dématérialisée unique de certificat d'immatriculation qui inclut la demande de quitus fiscal.

Afin de traiter les quitus, une nouvelle application IQUIT sera créée à la DGFIP. Celle-ci intégrera un module d'analyse-risque qui induira un traitement automatique ou manuel des demandes selon leurs risques et enjeux.

Les usagers accéderont à une démarche unique et dématérialisée de demande de quitus et de certificat d'immatriculation à partir du portail du ministère de l'Intérieur (téléprocédure ANTS). Ils transmettront l'ensemble des pièces justificatives dématérialisées nécessaire au traitement de leur démarche et effectueront un paiement dématérialisé de la TVA éventuellement due via PayFip, puis des taxes sur les certificats d'immatriculation. Il n'y aura pas de guichet physique d'accueil.

Ce nouveau dispositif conduit à mettre en place une centralisation de la délivrance des quitus au sein d'une structure nationale. Une phase d'expérimentation est prévue le 1^{er} janvier 2022 avant une généralisation en août 2022.

- **Objectifs :**

- ➔ spécialiser et professionnaliser l'activité de traitement des quitus et favoriser une meilleure détection des schémas de fraude ;
- ➔ décharger les services d'accueil des services des impôts des professionnels de la délivrance des quitus ;

- ➔ rationaliser la mission de traitement des quitus : alléger les charges de traitement par la mise en place d'un module d'analyse-risque permettant la délivrance automatisée de certains quitus (70 % des demandes) et concentrer l'activité sur les opérations de vérification des demandes fraudogènes.

➤ **Missions du service national des quitus**

Le service national assurera la gestion intégrale de la mission de délivrance des quitus, à savoir :

- l'examen des demandes de quitus qui passeront en circuit manuel ;
- l'encaissement de la TVA liée aux quitus ;
- le traitement des contentieux ;
- le remboursement des éventuels trop-perçus aux usagers ;
- la délivrance des cautions, dispenses de caution et dispenses de visa aux professionnels qui en font la demande ;
- la réponse aux questions générales posées par les usagers pendant les téléprocédures et relatives à la TVA.

➤ **Gestion applicative de la mission**

Au plan informatique, la mission sera suivie par les applications Médoc et IQUIT. L'application de gestion IQUIT sera mise en service, en janvier 2022, pour l'expérimentation sans le module d'analyse-risque. Ce dernier sera intégré lors de la généralisation.

Pour autant, des tâches de gestion manuelles, principalement réalisées dans Médoc, sont à prévoir, notamment pour les opérations comptables et le traitement des incidents de paiements.

➤ **L'organisation au sein du service national des quitus**

Il est prévu que le service dispose de son propre poste comptable.

Le travail de gestion à compter de janvier 2022 consistera à traiter manuellement les demandes de quitus émanant uniquement des quatre départements expérimentateurs (Nord, Moselle, Bas-Rhin, Pas-de-Calais) et transmises automatiquement par le Système d'immatriculation des véhicules (ou SIV : application du ministère de l'Intérieur permettant de gérer toutes les procédures liées à l'immatriculation des véhicules terrestres à moteur dans l'outil de gestion IQUIT.

À compter d'août 2022 et de l'intégration de la grille d'analyse-risque dans l'application de gestion IQUIT, le service national traitera uniquement les demandes en circuit manuel (environ 30 % du nombre total des demandes) pour l'ensemble du territoire. Il traitera également les réponses aux questions des usagers posées pendant la téléprocédure. Les demandes de caution, dispense de caution et dispense de visa seront également examinées et délivrées par les agents du service national.

Au regard de la nature des missions, la structure des emplois prévue est la suivante :

Catégories	A+	A	B	C	TOTAL
Nombre	1	2	8	15	26

Le service national aura à sa tête un cadre supérieur assisté de deux cadres de catégorie A, qui encadreront chacun 11 et 12 agents répartis entre les catégories B et C.

➤ **Le lieu d'implantation**

Le service national des quitus sera implanté à compter du 01/09/2021 à Denain et rattaché à la direction locale (DRFiP du Nord).

3- Le guichet TVA commerce en ligne

Le MOSS (« mini one-stop shop »), mis en place au niveau communautaire depuis 2015, est un dispositif de simplification offert aux entreprises qui le souhaitent, pour leur permettre de déclarer et de payer de la TVA étrangère auprès d'un seul État membre, à charge pour cet État membre de transmettre les déclarations et paiements aux États membres bénéficiaires concernés.

Le dispositif, qui repose donc sur la coopération administrative entre États membres, est actuellement limité à la collecte de la TVA sur les prestations de services électroniques fournies à des particuliers domiciliés dans un autre État membre de l'UE.

À compter du 1^{er} juillet 2021, la législation communautaire prévoit une extension majeure du dispositif à la collecte de la TVA sur l'essentiel des transactions transfrontières du e-commerce en B2C, à savoir les prestations de services transfrontières fournies à des particuliers, les ventes à distance intracommunautaires et, en lien avec les douanes des États membres, les ventes à distance de biens importés de moins de 150 €. Le dispositif portera alors le nom d'OSS-IOSS (« one-stop shop - import one-stop shop ») et, en France, celui de guichet TVA commerce en ligne.

Une phase de préinscription au dispositif OSS-IOSS sera ouverte dès avril 2021 dans chaque État membre pour permettre aux entreprises de bénéficier du dispositif dès son ouverture, le 1^{er} juillet 2021.

➤ **Le périmètre fonctionnel**

Le service national du guichet TVA commerce en ligne assurera la gestion intégrale de la mission OSS-IOSS.

La gestion des entreprises françaises qui déclarent et paient de la TVA revenant à d'autres États membre auprès du portail français OSS-IOSS, consistera à valider les inscriptions au dispositif, à suivre les déclarations et les paiements de TVA étrangère, à rembourser d'éventuels trop-perçus, et à reverser les sommes de TVA collectées aux États membres bénéficiaires.

La gestion des entreprises étrangères qui déclarent et paient de la TVA française auprès des autres portails OSS-IOSS, consistera à encaisser la TVA française collectée et reversée par les autres États membres, à traiter les demandes de remboursement des entreprises qui auraient trop payé, à recouvrer la TVA française auprès des opérateurs défaillants ou retardataires et à appliquer les pénalités nécessaires.

Par ailleurs, le service assurera également la relation usagers pour toutes questions générales relevant de l'OSS, en relais des SIE du réseau gestionnaires, qui conserveront une mission

d'information générale auprès des entreprises de leur ressort, en qualité d'interlocuteurs uniques des entreprises.

Le service traitera les sollicitations des entreprises sur l'ensemble des questions relatives aux situations déclaratives et de paiement. Le service sera également en lien avec les administrations étrangères et prendra en charge les questions ou difficultés relatives à ces reversements.

Le service participera également au traitement de la défaillance des entreprises étrangères dans le cadre des actions spécifiques de recouvrement forcé des créances étrangères.

Au plan informatique, la mission sera suivie par les applications Médoc et la nouvelle application OSS, qui sera mise en service en 2021, dans laquelle seront intégrées les données issues de l'actuelle application MOSS.

La gestion des entreprises françaises sera largement automatisée. Les entreprises s'inscriront et déclareront en ligne. Les démarches seront accessibles à partir de leur espace professionnel. Leurs déclarations remonteront dans l'OSS. Les entreprises paieront ensuite par virement auprès du service. Les virements qui arriveront dans Médoc remonteront dans l'OSS via des interconnexions applicatives régulières entre Médoc et l'OSS.

Pour autant, des tâches de gestion manuelles, principalement réalisées dans Médoc, sont à prévoir, notamment pour traiter les incidents de paiements et les difficultés d'appariements entre déclarations et paiements. Des améliorations fonctionnelles et applicatives seront progressivement apportées à compter de 2022.

➤ **L'organisation au sein du service national du guichet TVA commerce en ligne**

Le portage de la mission par une structure unique permettra de professionnaliser la gestion de la mission OSS-IOSS et développer l'expertise au profit des usagers et des autres États membres. Le service sera doté de 10 emplois installés dès l'ouverture en avril 2021. Les emplois seront pourvus par des fiches de poste. Un appel à candidatures sera donc lancé prochainement.

Les emplois et les effectifs seront répartis de la façon suivante :

Catégories	A+	A	B	C	TOTAL
Nombre	1	1	4	4	10

Un renfort de 10 ETP supplémentaires est envisagé à partir de 2022, en fonction du développement attendu de l'activité.

➤ **Le lieu d'implantation**

Le service national sera implanté courant 2021 à Noyon (60).

➤ **L'organisation interne**

Le service national aura à sa tête un cadre supérieur assisté d'un cadre de catégorie A, qui encadreront 8 agents répartis entre les catégories B et C. Le cadre A assurera l'intérim du responsable et le secondera dans l'encadrement et le soutien technique apporté à l'équipe.