

Groupe de travail du 20 novembre 2020
La relocalisation d'emplois des services de gestion des usagers professionnels
Fiche 1- PRÉSENTATION GÉNÉRALE

Référence : 2020-10-4135

1. Les orientations générales de la relocalisation des emplois des services de gestion pour les usagers professionnels

Conformément à l'objectif fixé par les ministres de relocaliser des emplois de services de grandes métropoles, des services seront créés pour réaliser, à distance, hors des départements exportateurs et pour leur compte, certaines de leurs activités.

Pour les services de gestion fiscale des professionnels, le rééquilibrage géographique d'emplois dans les territoires constitue une opportunité pour répondre à plusieurs besoins métier, exprimés notamment dans différents groupes de travail :

a) Centraliser certaines missions dans des services à compétence nationale

Certains processus sont en cours d'évolution et leur centralisation dans un service dédié permettra de renforcer leur professionnalisation. Il en est ainsi de la gestion de la délivrance des certificats fiscaux (quitus) lors de l'acquisition d'un véhicule en provenance d'un État membre de l'Union européenne ainsi que de la collecte de la TVA sur certaines opérations transfrontalières du e-commerce.

b) Renforcer le soutien au réseau

Pour répondre à l'accompagnement des services dans le cadre d'une fiscalité complexe (avec, en outre, le contexte du transfert de taxes de la DGDDI à la DGFIP) et du fait d'un environnement juridique pointu en matière de recouvrement forcé, il est prévu la création de deux pôles nationaux de soutien au réseau : l'un pour la fiscalité des professionnels (et notamment, dans un premier temps, les taxes issues de la DGDDI), l'autre pour l'action en recouvrement forcé en matière d'actions lourdes.

c) Renforcer l'accompagnement des usagers professionnels

Les usagers professionnels, en particulier les TPE, sont peu familiers du droit fiscal et des téléprocédures, ce qui les oblige souvent à recourir à des prestataires externes.

La professionnalisation de l'accueil téléphonique a été développée avec succès pour les particuliers. Elle sera étendue progressivement aux professionnels en mettant en place des centres de contact dédiés à ces usagers et adaptés à leurs besoins spécifiques.

2. La centralisation de certaines missions dans des services à compétence nationale

➤ Le service de gestion des quitus

Après la mise en place de mesures transitoires en 2015 pour les usagers particuliers et en 2016 pour les usagers professionnels, une téléprocédure unifiée de demande de certificat d'immatriculation et de quitus a été validée par le Ministère de l'Intérieur et la DGFIP. Ces deux administrations offriront une démarche dématérialisée unique de certificat d'immatriculation qui inclura la demande de quitus fiscal. Cette téléprocédure permettra à l'utilisateur de n'effectuer qu'une seule démarche en lieu et place des demandes distinctes réalisées auprès des deux administrations. Cette démarche unifiée sera totalement dématérialisée et évitera un déplacement physique de l'utilisateur.

La délivrance des quitus sera confiée à une structure nationale composée de 26 agents et installée à Denain (59). Une expérimentation débutera en 2022, et couvrira la délivrance des quitus de quatre départements (Nord, Pas-de-Calais, Bas-Rhin et Moselle).

➤ Le pôle national de gestion OSS/IOSS (guichet TVA commerce en ligne)

Depuis 2015, un mini guichet de TVA (MOSS pour « mini one-stop shop ») est offert de manière optionnelle aux entreprises afin de simplifier leurs démarches déclaratives et de paiement à la TVA sur les prestations de service électroniques intracommunautaires. À compter du 1^{er} janvier 2021, sous le nom de OSS-IOSS (« one-stop shop » et « import one-stop shop »), ce dispositif, qui restera optionnel, sera élargi, à la collecte de la TVA sur toutes les prestations de services transfrontalières fournies à des particuliers, aux ventes à distance intracommunautaires et aux importations de petits colis de moins de 150 € en provenance de pays tiers.

Compte tenu de l'élargissement du périmètre de ce dispositif et de sa spécificité, la mission exercée actuellement par le SIEE de la DINR sera transféré vers un pôle national spécialisé.

Ce pôle sera implanté à partir du mois d'avril 2021 à Noyon et sera composé à terme d'environ 20 agents. Le calibrage de l'équipe sera en effet dépendant de l'attractivité du dispositif pour le monde économique.

3. La création de nouveaux pôles nationaux de soutien au réseau (PNSR)

Un PNSR « gestion des professionnels » sera créé en 2021 à Pau. Il viendra en appui des SIE sur les questions liées à la gestion des impôts des professionnels. Il sera composé, en cible, de 22 agents.

Un PNSR « actions lourdes » du recouvrement forcé sera mis en place à Dax afin d'apporter un appui aux directions sur les actes de poursuite complexes qui requièrent une expertise juridique importante et comportent souvent des risques de contentieux. L'objectif est de sécuriser l'expertise et le traitement juridique de ces dossiers, actuellement traités au sein d'équipes en direction, faciliter la mutualisation et l'homogénéisation des procédures. Composé en cible de 25 agents, il sera implanté à partir de 2022.

4. La création de centres de contact dédiés aux usagers professionnels

La création de centres de contact pour les professionnels répond à un besoin exprimé par les usagers mais également par le réseau¹, notamment ceux qui sont peu familiers ou éloignés des outils numériques, de pouvoir joindre plus facilement les services de la DGFIP, à la fois pour des questions d'ordre fiscal général mais aussi pour bénéficier d'un accompagnement pour l'utilisation des téléprocédures². Parallèlement, l'évolution des outils de contact (E-contact, APRDV) permet de prendre en charge à distance un certain nombre de questions afin de décharger les services locaux.

Une dizaine de centres de contact composés de 35 à 49 agents seront progressivement déployés d'ici 2024. Une expérimentation à Pau et Lons-Le-Saunier est prévue à partir de septembre 2021³.

5. L'installation de services travaillant à distance hors du département exportateur

Le travail à distance, rendu possible grâce aux évolutions informatiques, offre aux directions la possibilité de transférer certaines missions dans un site hors du département, tout en conservant le pilotage et la responsabilité des processus traités.

Les missions exercées dans ces services seront sélectionnées prioritairement parmi un panel de processus qui ont déjà été éprouvés en travail à distance infra-départemental.

Ces services « extra-départementaux », dont les missions et les emplois proviendront des 17 directions comportant une ou plusieurs grandes métropoles, seront implantés entre 2022 et 2024⁴. Un protocole entre la direction « exportatrice » et la direction d'accueil organisera le transfert et le fonctionnement opérationnel de ces services.

1 Demande exprimée lors d'un GT NRP sur les services de gestion fiscale.

2 Indépendamment des difficultés purement techniques qui resteront prises en charge par le PUV Toscane.

3 Sites d'implantation des autres centres de contact des professionnels : Perpignan, Carpentras, Cahors, Decazeville, Châlons-en-Champagne, Alençon, Lisieux, Morlaix.

4 Les premières implantations de ces services interviendront en 2022 à Pont-Audemer, Chaumontet Valence.