



DIRECTION GÉNÉRALE DES
FINANCES PUBLIQUES

**DIRECTION RÉGIONALE DES FINANCES PUBLIQUES DES HAUTS-DE-FRANCE
ET DU DÉPARTEMENT DU NORD**

EXPÉRIMENTATION DE LA CELLULE QUITUS – LILLE

Présentation de l'expérimentation :

Dans la perspective de redéfinir l'organisation des démarches à accomplir par les usagers qui font l'acquisition d'un véhicule en provenance d'un autre État membre de l'Union européenne, la DRFiP des Hauts-de-France a mis en place un projet d'expérimentation dans le département du Nord et plus particulièrement sur l'arrondissement de Lille pour le traitement à distance des demandes de quitus fiscal (estimation annuelle au lancement de l'expérimentation : 23 000 quitus délivrés aux particuliers, soit 10 % des quitus délivrés au niveau national, et 5 000 quitus délivrés aux professionnels).

Ce projet avait pour triple objectif de mettre en œuvre une démarche dématérialisée évitant à l'usager de se déplacer physiquement au guichet, de décharger les services d'accueil des centres des finances publiques de la délivrance des quitus en leur évitant d'être confrontés à des situations parfois conflictuelles, et enfin de sécuriser le processus afin d'assurer une meilleure détection des schémas de fraude.

La mise en œuvre de cette expérimentation nationale a été menée en étroite collaboration entre le bureau GF-2A, sur la base d'un outil développé puis optimisé par les services centraux (Iquit), en liaison avec un groupe de travail local.

Cette expérimentation a débuté le **1^{er} février 2016 pour la délivrance des quitus aux particuliers** et a été étendue à compter du **2 janvier 2017 aux professionnels**.

Schéma organisationnel

Le dispositif expérimenté a été conçu en vue de limiter au maximum les risques (métiers, techniques et financiers) tout en permettant de mettre en œuvre les orientations envisagées dans le cadre du schéma cible et notamment :

- éviter tout déplacement physique au guichet en permettant à l'usager de formuler sa demande à l'appui d'un imprimé pdf pré-remplissable téléchargeable sur le site impots.gouv.fr (formulaire n° 1993-PRO-D-SD pour les assujettis ou formulaire n° 1993-PART-D-SD pour les non-assujettis), qu'il transmet par courriel ou voie postale accompagné, le cas échéant, du paiement de la TVA (par chèque ou virement) ;

- dématérialiser complètement les échanges : l'application Iquit permet de générer le quitus qui est adressé par courriel ou voie postale lorsque le requérant n'a pas d'accès internet. Les usagers communiquent ensuite aux services de la préfecture du Nord, à l'appui de leur demande de certificat d'immatriculation, le seul numéro du quitus ;

- limiter les risques de falsification du quitus en mettant à disposition des services du ministère de l'intérieur une base de données comportant la liste des quitus délivrés : des contrôles de supervision contemporains ou *a posteriori* peuvent ainsi être opérés pour vérifier la validité des numéros de quitus ;

- sécuriser le dispositif de paiement de la TVA en assurant la centralisation de la mission par un seul SIE.

Les paramètres de l'expérimentation étaient les suivants :

- un périmètre circonscrit dans un premier temps au processus de délivrance des quitus des particuliers, pour limiter les enjeux financiers en cause et le transfert de charge résultant de l'expérimentation, puis élargissement au 1^{er} janvier 2017 du périmètre aux usagers assujettis à la TVA de l'arrondissement de Lille afin d'englober l'intégralité de la population concernée par cette démarche ;

- un périmètre représentatif (arrondissement de Lille) : la cellule composée de cinq agents traiterait ainsi annuellement environ 23 000 quitus particuliers (soit 70 % des quitus délivrés aux particuliers au niveau départemental et plus de 10 % au niveau national) ;

- puis renforcement des effectifs de la cellule dédiée (+2 agents) afin de prendre en compte l'extension du périmètre de l'expérimentation aux professionnels ;

- une cellule dédiée bénéficiant d'un dispositif d'accompagnement avec le déploiement d'un outil de gestion et de pilotage (Iquit), la diffusion de fiches pédagogiques et des actions de formation et soutien ;

- un plan de communication s'appuyant sur les outils nationaux (création d'un espace d'information sur le site impots.gouv.fr) et locaux (actions de communication menées par la DRFiP du Nord associant les services préfectoraux du département) ;

- une gouvernance reposant sur un groupe de travail piloté localement par la division de la fiscalité des professionnels de la DRFiP des Hauts-de-France et nationalement par le bureau GF-2A.

L'expérimentation devait permettre de :

- s'assurer que les nouvelles conditions de délivrance des quitus soient acceptées par les usagers particuliers puis professionnels ;

- vérifier que la centralisation de la délivrance des quitus permette de mieux assurer la mission et sécuriser le paiement de la TVA ;

- définir les conditions techniques, informatiques et de gestion qu'il est nécessaire de satisfaire pour déployer la délivrance centralisée à l'ensemble du territoire national dans le cadre des nouvelles modalités de demande des certificats d'immatriculation.

Dialogue social :

- CTL du 18 décembre 2015 : Présentation de l'expérimentation VTREC

- CTL du 1^{er} mars 2016 : Question diverse → bilan du dispositif après un mois de fonctionnement

- CTL du 28 octobre 2016 : Point d'étape sur l'expérimentation VTREC et extension aux demandes des professionnels sur l'arrondissement de Lille

- CTL du 7 juillet 2017 : Point d'étape sur l'expérimentation VTREC

Bilan

Au plan local, le dispositif mis en place a reposé sur une cellule calibrée à 5 puis à 7 agents (constituée de 3 agents « détachés » au sein de la cellule et de 4 agents de l'équipe de renfort) encadrée par une inspectrice et positionnée au sein de l'immeuble de la direction.

Il consiste concrètement à traiter les demandes et leurs justificatifs envoyés par les usagers soit par voie dématérialisée (envoi sur une BALF dédiée), soit par courrier (documents alors scannés par le service) puis d'informer ces derniers (par courriel) et l'ANTS (par une liaison informatique sécurisée) des décisions prises. L'objectif affiché est une réponse en 48 heures.

À l'aune de cinq années de fonctionnement, plusieurs constats positifs peuvent être posés :

- les campagnes d'information préalables à la mise en place de l'expérimentation PART puis PRO se sont déroulées dans d'excellentes conditions ;
- un allègement très important des missions d'accueil dans les SIE de l'arrondissement de Lille a pu être constaté, avec 25 000 situations de réception physique – potentiellement conflictuelles – en moins ;
- le lien permanent entre la DRFiP et le bureau GF-2A ainsi que la réactivité de ce dernier ont permis de faire évoluer rapidement l'applicatif Iquit afin de surmonter les difficultés techniques rencontrées au début de l'expérimentation ;
- les usagers particuliers puis professionnels ont très majoritairement retenu le mode de transmission dématérialisé pour leurs demandes et se sont appropriés ce nouveau processus :

	% demandes dématérialisées		% demandes papier	
	PART	PRO	PART	PRO
2016	80		20	
2017	87	97	13	3
2018	95	97	5	3
2019	97	98	3	2
2020	98	99	2	1

- l'organisation mise en place a permis d'enregistrer rapidement des gains de productivité et de vigilance dans le traitement des demandes. Ce dernier est donc harmonisé, les procédures appliquées avec la même rigueur et avec plus d'efficacité, ce qui a permis de faire face à la hausse structurelle du nombre de quitus demandés :

	Demandes quitus PART reçues	Quitus PART délivrés	Demandes quitus PRO reçues	Quitus PRO délivrés	TOTAL reçus	TOTAL délivrés
2016	14 732	14 017			14 732	14 017
2017	16 345	16 660	7 581	6 980	23 926	23 640
2018	16 585	15 532	9 087	8 464	25 672	23 996
2019	19 451	18 290	10 231	9 118	29 682	27 408
2020	22 830	19 221	11 247	9 372	34 077	28 593

- en matière de lutte contre les fraudes et en liaison avec les principaux acteurs du contrôle fiscal, le dispositif concourt, grâce à la spécialisation des agents sur un sujet très technique, à une meilleure professionnalisation qui permet ainsi de mieux détecter les irrégularités concernant les demandeurs, les mouvements et caractéristiques des véhicules ainsi que les pièces justificatives présentées. Plusieurs schémas de fraude ont été décelés tant pour les demandes de quitus PART que PRO. Au-delà des requêtes régulièrement exercés par les acteurs du contrôle fiscal sur la base Iquit, plusieurs dossiers potentiellement frauduleux ont été également transmis à la BCR pour analyse ;
- par ailleurs, le traitement harmonisé et centralisé des demandes a permis de mettre en évidence la nécessité de recadrer au plan national le dispositif de dispense de visas et de cautionnement (note de service du bureau GF-2A du 12 avril 2017).

Le développement de la nouvelle télé-procédure de délivrance des cartes grises définie sous l'égide du ministère de l'intérieur et l'adaptation subséquente de l'applicatif Iquit qui sera utilisé par la cellule nationale de traitement des quitus de Denain devrait améliorer quelques points qui demeurent en retrait dans le cadre de l'expérimentation actuelle :

- du fait de la dématérialisation complète de la téléprocédure, la gestion de la BALF primordiale mais assez lourde n'aura plus lieu d'être. De même, la téléprocédure devrait limiter le nombre de champs à saisir par les opérateurs de contrôle ;

- l'actuel Iquit est insuffisamment développé en matière de restitutions statistiques et de requêtage (calcul de délais de traitement, requêtage sur la nature des demandes de régularisations, liste des rejets, liste des paiements en cours, liste des demandes de régularisation en cours...).

En conclusion, le bilan de cette expérimentation menée à Lille est très positif. La dématérialisation de la procédure, le traitement à distance, l'application homogène et systématique de la procédure par une équipe experte ont participé à l'amélioration de la qualité de service sur ce secteur. C'est aussi sur la base de ces acquis que la dématérialisation de la procédure de délivrance des quitus a pu être étendue à quasiment tout le territoire en 2020 pour faire face à la crise sanitaire.