

Service national des quitus de Denain (59)



Montreuil, le 02/06/2021

La dématérialisation, c'est magique ?!

Depuis Février 2016, une expérimentation a lieu à la DRFIP des Hauts de France, essentiellement à Lille, pour le traitement à distance des demandes de quitus fiscal. Il s'agit notamment de dématérialiser l'ensemble des formalités.

Pourquoi selon la DG ? Au-delà de l'argument habituel de professionnalisation (comme si les agents ne l'étaient pas suffisamment en local), il s'agit notamment de supprimer tout contact avec l'utilisateur, supprimer tout accueil... soi-disant pour éviter d'éventuels conflits.

Mais la politique du rideau baissé est-elle la seule façon de désamorcer les tensions avec les usagers ? Est-ce vraiment la solution correspondante au rôle d'un service public ? Nous ne le pensons pas. Plutôt que de supprimer la présence de l'utilisateur, la DG ferait mieux de fournir les moyens et le soutien nécessaire pour assurer le travail des agents dans de bonnes conditions.

De plus, le tout dématérialisé accentue la fracture numérique, par exemple pour les personnes en situation d'exclusion, de précarité ou vieillissantes. Aucun dispositif d'aide ou d'accompagnement n'est prévu pour ces populations.

La dématérialisation de la procédure de délivrance des quitus a pu être étendue à quasiment tout le territoire en 2020 pendant la crise sanitaire.

Le bilan de l'expérimentation lilloise est bien sûr qualifié de très bon par la DG. Elle a mis les moyens, mais en y fixant des EDR sur plusieurs années au détriment des autres services et en détachant des agents de SIE. **Toujours la méthode d'habiller Pierre en déshabillant Jacques**, ou inversement. De plus, **les usagers n'avaient pas la possibilité de joindre le service** pour une question ou juste pour savoir où en est leur demande, vu que le service ne disposait **pas de téléphone !**

L'expérimentation va être généralisée sur tout le territoire national par la création d'un service national des quitus, à Denain (59), implanté à compter du 1er janvier 2021 et rattaché à la direction locale (DRFIP du Nord). Mais toujours pas de ligne téléphonique de prévue !

Ses missions :

- Examen des demandes de quitus qui passeront en circuit manuel
- Traitement du contentieux
- Remboursement des éventuels trop perçus aux usagers
- Délivrance des cautions et dispenses de visa aux professionnels qui en font la demande
- Réponses aux questions générales posées par les usagers pendant les téléprocédures et relatives à la TVA.

Une phase d'expérimentation avec l'utilisation de la future application Iquit est prévue à partir de septembre 2022 avant une généralisation en septembre 2023.

La CGT Finances Publiques n'a jamais été opposée par principe aux progrès du numérique ; mais la DG, notamment pour effectuer des économies d'échelle, s'engouffre dans un processus de déshumanisation que nous ne pouvons pas cautionner ! **La centralisation nationale des quitus à Denain constitue un nouveau coup dur en matière de services de proximité**, avec comme conséquence notamment les suppressions d'emplois qu'elle risque fort d'entraîner dans les départements. **Pour la CGT, service public doit rimer avec qualité et proximité !**

