Institué par le décret n° 2002-612 du 26 avril 2002, le Médiateur des ministères de l'Économie et du Budget intervient pour le règlement des litiges individuels entre les usagers, particuliers ou entreprises, et les services du ministère de l'Économie, des finances et de l'industrie et du ministère du Budget, des comptes publics et de la réforme de l'État.

Par arrêté ministériel du 13 janvier 2012, Emmanuel CONSTANS, Inspecteur général des finances, a été reconduit, pour une durée de trois ans, dans ses fonctions de Médiateur.

Le Médiateur exerce sa mission en toute impartialité et indépendance et en coopération avec les correspondants des directions des ministères auprès desquels il sollicite un avis concernant les demandes des usagers avant de rendre sa médiation.

Pour être recevable, toute demande de médiation doit avoir été précédée d'une première démarche de l'usager auprès du service concerné, ayant fait l'objet d'un rejet total ou partiel.

La demande de médiation donne lieu à un accusé de réception circonstancié du Médiateur, sous 48 heures, mentionnant que les délais de recours ne sont pas interrompus.

Le Médiateur remet aux Ministres un rapport annuel, rendu public, dans lequel il établit le bilan de son activité et formule des propositions de nature à améliorer le fonctionnement des services des deux ministères dans leurs relations avec les usagers.

En 2011, le Médiateur a reçu et traité 3 410 demandes de médiation. Il a rendu 2 022 médiations, dans un délai inférieur à deux mois pour 60 % d'entre elles. Ces médiations ont donné un résultat totalement ou partiellement favorable aux usagers dans 66 % des cas. Dans son rapport 2011, le Médiateur présente 10 propositions qui insistent notamment sur le besoin des usagers d'être mieux informés sur les moyens de recours qui leurs sont ouverts au titre de leurs réclamations.

La parution de ce rapport en 2012 marque le dixième anniversaire de la médiation au sein des ministères de l'Economie et du Budget. De 2002 à 2012, le Médiateur a rendu 28 000 médiations et a formulé près de 150 propositions de réforme qui ont été mises en œuvre, par l'administration, dans 80 % des cas.

Comme l'année précédente, le présent rapport comporte plusieurs dizaines d'exemples de médiations rendues ainsi qu'un glossaire destinés à aider les usagers dans leur démarche.

Le Médiateur peut être saisi, sans formalisme et gratuitement, par courriel (mediateur@finances.gouv.fr), par lettre ou par formulaire électronique.

Monsieur le Médiateur des ministères de l'Économie et du Budget
BP 60153
14010 CAEN CEDEX 1

www.economie.gouv.fr/mediateur
www.budget.gouv.fr/mediateur

RAPPORT 2011

Le Médiateur des Ministères de l'Économie et du Budget

10 ans



le Médiateur
des Ministères de l'Économie et du Budget

RAPPORT 2011

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE
DE L'ÉCONOMIE
DES FINANCES
ET DE L'INDUSTRIE

MINISTÈRE DU BUDGET
DES COMPTES PUBLICS
ET DE LA RÉFORME DE L'ÉTAT

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

LE MINISTRE DE L'ÉCONOMIE, DES FINANCES ET DE L'INDUSTRIE

LA MINISTRE DU BUDGET, DES COMPTES PUBLICS, ET DE LA REFORME DE L'ÉTAT
PORTE-PAROLE DU GOUVERNEMENT

Paris, le 14 MARS 2012

Monsieur le Médiateur,

Nous vous remercions de nous avoir fait parvenir votre rapport d'activité pour l'année 2011.

L'accroissement du nombre des demandes de méditation et la forte proportion des médiations donnant satisfaction en tout ou partie aux demandeurs témoignent de l'efficacité de votre action dans un contexte économique et social difficile.

Nous nous félicitons de la nouvelle réduction du délai de traitement des demandes de médiation enregistrée en 2011, qui confirme le niveau élevé de performance de votre service.

Nous accueillons avec beaucoup d'intérêt les propositions que vous présentez dans votre rapport pour améliorer les relations des services de nos ministères avec les usagers et vous demandons d'en examiner la mise en œuvre.

Le dixième anniversaire de la médiation dans nos ministères est pour nous l'occasion de vous confirmer la confiance que nous mettons dans ce mode alternatif et impartial de règlement des litiges au service des citoyens et des entreprises.

Nous vous prions de croire, Monsieur le Médiateur, à l'assurance de notre considération la meilleure.

François Baroin

Valérie Pécresse

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Le Médiateur du Ministère de l'Economie,
de l'Industrie et de l'Emploi
et du Ministère du Budget, des Comptes Publics
et de la Réforme de l'Etat

Paris, le 27 février 2012

Monsieur François BAROIN
Ministre de l'Economie, des Finances et de l'Industrie

Madame Valérie PECRESSE
Ministre du Budget, des Comptes Publics et de la Réforme de l'Etat
Porte-parole du Gouvernement

Monsieur le Ministre,

Madame la Ministre,

Conformément au décret du 26 avril 2002 instituant un médiateur du ministère de l'Economie, des Finances et de l'Industrie, j'ai l'honneur de vous remettre mon rapport annuel 2011.

En progression de 3 % par rapport à l'année 2010, les demandes de médiation reçues, au nombre de 3 410, atteignent leur niveau le plus élevé depuis 2002. Les médiations rendues sont en augmentation de 22 % d'une année sur l'autre. L'amélioration des délais de traitement se poursuit. 66 % des médiations ont donné lieu à un résultat totalement ou partiellement favorable aux usagers. Enfin, ce rapport présente une dizaine de propositions pour améliorer le fonctionnement des services dans leurs relations avec le public.

Je tiens à souligner l'efficacité de l'équipe qui travaille à mes côtés ainsi que la coopération constructive dont je bénéficie de la part de l'ensemble des services placés sous votre autorité.

La parution de ce rapport marque le dixième anniversaire de la médiation au sein des ministères de l'Economie et du Budget. 10 ans de médiation à Bercy, ce sont 28 000 litiges traités et 150 propositions effectivement mises en œuvre pour améliorer les relations des particuliers et des entreprises avec l'administration. L'enquête réalisée cette année auprès d'un échantillon d'usagers ayant recouru à ma médiation confirme un haut degré de satisfaction.

La médiation constitue un précieux observatoire économique et social. C'est aussi un état d'esprit fait d'écoute, de respect du droit et de l'équité, de ténacité contre les dysfonctionnements, qui répond à une aspiration profonde tant des usagers du service public que de l'administration elle-même.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, Madame la Ministre, l'expression de ma considération respectueuse et la meilleure.

Emmanuel CONSTANS

Table des matières

EDITORIAL 3

Partie I : Champ de compétence, modalités de saisine du Médiateur et traitement des demandes de médiation 5

– Champ de compétence 6

– Modalités de saisine du Médiateur 10

– Traitement des demandes de médiation 13

Partie II : Le bilan d'activité de l'année 2011 15

– Les chiffres clés 16

– Les moyens humains et matériels et les actions de gestion en 2011 21

– Les propositions de réforme 26

– Focus sur quelques exemples de médiation de l'année 2011 37

Partie III : Dix ans de médiation (2002-2012) 65

– Les chiffres clés : 28 000 demandes de médiation traitées 66

– 150 propositions de réforme 69

– Focus sur quelques propositions marquantes 70

– Enquêtes de satisfaction auprès des usagers 79

Annexes : 85

– Annexe I : Positionnement du Médiateur dans l'organigramme des ministères 86

– Annexe II : Organigramme du Service du Médiateur 87

– Annexe III : Photo de l'équipe du Médiateur 88

– Annexe IV : Décret n° 2002-612 du 26 avril 2002 instituant un médiateur 89

– Annexe V : Décret du 23 août 2011 portant délégation de signature 90

– Annexe VI : Arrêté du 13 janvier 2012 portant nomination et reconduction du Médiateur 91

– Annexe VII : Charte des médiateurs de services au public et liste des médiateurs 92

– Annexe VIII : Glossaire 94

Éditorial



Les résultats 2011 de la médiation de Bercy en font un très bon cru, qu'il s'agisse du nombre record de demandes de médiation (3 410), du raccourcissement de la durée moyenne des médiations, du maintien à un niveau élevé (66 %) du taux de réponse favorable aux demandeurs ou de la mise en œuvre effective des réformes proposées par le médiateur.

Au delà du bilan chiffré et des nouvelles propositions présentées dans ce rapport, celui-ci témoigne de l'enracinement croissant de la médiation, de sa contribution à la réforme de l'Etat au service du citoyen et des perspectives ouvertes pour l'avenir.

10 ans de médiation à Bercy, ce sont 28 000 litiges traités et 150 propositions effectivement mises en oeuvre, pour améliorer les relations des particuliers et des entreprises avec les services des ministères de l'Economie et du Budget. C'est un état d'esprit fait d'écoute, de respect du droit et de l'équité, de ténacité contre les dysfonctionnements, qui répond à une aspiration profonde tant des usagers du service public que de l'administration elle-même.

Au cours des dernières années, la médiation de Bercy a fait école dans le secteur public et dans différents secteurs de la consommation et des services financiers. A l'initiative de la France, une directive européenne de 2008 assure désormais le développement de médiations de qualité dans de nombreux pays.

Précieux observatoire des difficultés des usagers et des progrès de la bonne administration, la médiation de nos ministères fait déjà face à de nouveaux défis : défi de la crise et de ses conséquences économiques et sociales, défi de l'Internet, défi de l'humain dans une société aux rouages de plus en plus complexes.

Pour sa part, il appartient au médiateur, avec son équipe, et en coopération avec les services des ministères, de répondre à ces défis, dans le cadre de sa mission, en toute indépendance.

Emmanuel CONSTANS

Partie 1



Champ de compétence, modalités de saisine du Médiateur et traitement des demandes de médiation

Champ de compétence

Le Médiateur du ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie (MINEFI) a été institué par le décret n° 2002-612 du 26 avril 2002 (publié au Journal officiel du 28 avril 2002 et figurant en annexe IV).

Dès l'origine, le domaine d'intervention du Médiateur a été étendu, au titre des relations entre les usagers et l'administration, à l'ensemble des activités des services de ce ministère dont dépendaient, en 2002 :

– le ministère délégué à l'Industrie, aux Petites et Moyennes Entreprises, au Commerce, à l'Artisanat et à la Consommation ;

– le secrétariat d'État au Commerce Extérieur ;

– et le secrétariat d'État au Budget.

En 2007, eu égard à une nouvelle composition du Gouvernement, le Médiateur du MINEFI est devenu le Médiateur de deux ministères : le ministère de l'Économie, des Finances et de l'Emploi et le ministère du Budget, des Comptes Publics et de la Fonction Publique.

Depuis le décret du 29 juin 2011 relatif à la composition du Gouvernement actuel, le domaine d'intervention du Médiateur est celui couvert par le ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie et le ministère du Budget, des Comptes Publics et de la Réforme de l'État.

Les demandes de médiation relèvent, dans la majorité des cas, du domaine de compétence de la Direction générale des finances publiques (D.G.F.I.P.) s'agissant de la fiscalité et de la gestion publique et, dans une moindre mesure, notamment de celui de la Direction générale des douanes et droits indirects (D.G.D.D.I.), des U.R.S.S.A.F., du Régime Social des Indépendants (R.S.I.) et de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (D.G.C.C.R.F.) et de la Direction générale du Trésor.

Les directions et services placés sous l'autorité du ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie et du ministre du Budget, des Comptes Publics et de la Réforme de l'Etat, pour lesquels le Médiateur est susceptible de recevoir une demande de médiation d'un usager, sont identifiés dans l'organigramme figurant à l'annexe I.

Qui est le Médiateur du ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie et du ministère du Budget, des Comptes publics et de la Réforme de l'État ?

Le Médiateur du ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie et du ministère du Budget, des Comptes Publics et de la Réforme de l'Etat est souvent, par abréviation, dénommé comme étant « le Médiateur des ministères économique et financier » ou « le Médiateur des ministères de l'Économie et du Budget ». Ayant été le premier Médiateur institutionnel nommé au ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie, il est parfois désigné comme « le Médiateur de Bercy ».

En application de l'article 2 du décret n° 2002-612 du 26 avril 2002 précité :

> Art. 2. - Le médiateur est nommé pour trois ans par arrêté du ministre chargé de l'Économie, des Finances et de l'Industrie.

Lors de la création de la fonction de médiateur en 2002, **Emmanuel CONSTANS** a été nommé Médiateur du ministère. Depuis cette date, il a été reconduit dans ses fonctions ; en dernier lieu, par arrêté du 13 janvier 2012.

Inspecteur général des finances, **Emmanuel CONSTANS** est également président du Comité consultatif du secteur financier (CCSF), président de la commission de médiation de la convention AERAS (S'assurer et Emprunter avec un Risque Aggravé de Santé), président du Club des médiateurs de services au public et membre de la Commission de la médiation de la consommation.

Le Médiateur dispose, par décret (cf. annexe V), d'une délégation de signature du ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie et du ministre du Budget, des Comptes publics et de la Réforme de l'Etat ainsi que son délégué, en son absence ou en cas d'empêchement.

La recevabilité des demandes de médiation

La nature des demandes de médiation qui entrent dans le champ de compétence du Médiateur des ministères de l'Économie et du Budget.

L'article 1er du décret n° 2002-612 du 26 avril 2002 précise :

> Art. 1er - Un médiateur du ministère de l'économie, des finances et de l'industrie est placé auprès du ministre. Il reçoit les réclamations individuelles concernant le fonctionnement des services du ministère dans leurs relations avec les usagers dans les conditions prévues à l'article 3 du présent décret.

Deux éléments caractérisent ainsi la nature des demandes de médiation :

– elles doivent être formulées de manière individuelle ;

- elles concernent le fonctionnement des services des ministères (Économie et Budget) dans leurs relations avec les usagers. En d'autres termes, le Médiateur ne peut être saisi que de demandes de médiation pour des réclamations entre un usager et une direction ou des services des ministères.

A contrario, sont notamment hors du champ de la médiation :

– les réclamations ou pétitions collectives formulées par des usagers ou des groupements de personnes ;

– les réclamations des usagers avec les administrations d'autres ministères ou les collectivités territoriales (régions, départements, communes) et les établissements publics ;

- tous les litiges d'ordre privé entre des personnes physiques ou morales (il en est ainsi par exemple, dans le cadre d'opérations commerciales, bancaires, relatives aux assurances, en matière de télécommunications…) ;

- les demandes d'information ou d'interprétation concernant la législation au regard d'une situation individuelle ou collective ;

- les litiges internes d'ordre professionnel, administratif et comptable entre un agent et son administration.

Les conditions de recevabilité des demandes de médiation

L'article 3 du décret n° 2002-612 du 26 avril 2002 précise :

> Art. 3. - Toute réclamation adressée au médiateur doit avoir été précédée d'une première démarche de l'usager auprès du service concerné, ayant fait l'objet d'un rejet total ou partiel. Elle donne lieu à un accusé de réception indiquant qu'elle n'interrompt pas les délais de recours.

Une saisine du Médiateur sans formalisme qui peut être présentée à différents stades d'une procédure.

Dès son origine, un souci de simplicité et de souplesse a prévalu à l'élaboration des modalités de saisine du Médiateur.

La nécessité d'une première démarche préalable à la saisine du Médiateur s'inscrit dans le cadre, en quelque sorte, du principe de subsidiarité qui favorise le dialogue de proximité et le règlement des contentieux et des litiges au niveau approprié.

De manière générale, il n'est prévu aucun formalisme concernant la première démarche auprès de l'administration et il n'existe que peu d'obstacles pour saisir le Médiateur à un stade quelconque de la procédure.

Le Médiateur peut notamment être saisi :

- à la suite d'une action administrative contestée (exemples : refus de délivrance d'un document administratif, modalités du service public rendu…) ;

– dans le cadre d'une procédure contentieuse administrative en cours (exemple : rejet au premier niveau d'une demande se référant à une question de droit) ;

– dans une procédure contentieuse alors même qu'une instance a été introduite devant les tribunaux et tant qu'une décision de justice définitive n'a pas été rendue. Dans une telle situation, la médiation se justifie en tant que mode alternatif de résolution des différends ;

– pour mettre en place une transaction administrative (en matière fiscale et douanière notamment) ;

– pour un recours à titre gracieux (exemples : délais de paiement, remise ou modération d'une somme due, application mesurée d'une norme…).

Un particularisme en matière fiscale et de recouvrement des créances de l'Etat, des collectivités territoriales et des établissements publics pour préserver les droits de recours des usagers

Dans le domaine des finances publiques et plus particulièrement en matière fiscale ainsi que dans le cadre du recouvrement des produits de toute nature par les comptables publics au profit des collectivités territoriales et de certains établissements publics, ce principe « de première démarche avant saisine du Médiateur » a été adapté pour préserver les droits de recours des usagers qui ont été instaurés par le législateur et codifiés dans le code général des impôts (C.G.I.), le livre des procédures fiscales (L.P.F.) et le code général des collectivités territoriales (C.G.C.T.) ou par instructions administratives.

La recevabilité des demandes de médiation concernant l'assiette, le recouvrement et le contrôle des impôts

Le droit fiscal, qui se fonde sur des principes constitutionnels d'égalité devant l'impôt et les charges publiques, dispose d'un corpus législatif, réglementaire et administratif destiné à collecter et à contrôler l'impôt mais également, en contrepartie, à renforcer les droits des contribuables. Ainsi :

– pour prévenir des différends, les usagers peuvent s'informer et solliciter l'avis de l'administration des finances publiques (notamment à travers la procédure dite « du rescrit fiscal ») ;

– les recours contentieux et gracieux doivent être présentés, au premier niveau, auprès des services de proximité des finances publiques (services des impôts des particuliers, service

des impôts des entreprises, centres des finances publiques…) dans les conditions fixées par le code général des impôts et le livre des procédures fiscales ;

– depuis 2004, des conciliateurs fiscaux ont été mis en place dans tous les départements pour constituer un deuxième niveau de recours pour des affaires contentieuses et gracieuses (à l'exclusion des affaires concernant des contrôles fiscaux externes, la publicité foncière et les recours formulés auprès notamment du Président de la République, des ministres, du Médiateur de la République et maintenant du Défenseur des droits) ainsi que pour des différends relatifs à la qualité du service public ;

– des commissions spécifiques sont instituées pour formuler des avis ou prendre des décisions sur des litiges en cours (par exemple: commission départementale des impôts directs et taxes sur le chiffre d'affaires, commission départementale de conciliation, comité de l'abus de droit fiscal…) ;

– dans le cadre du contrôle fiscal, au cours d'une vérification de comptabilité ou d'un examen de la situation fiscale personnelle d'un usager, ce dernier peut solliciter un recours hiérarchique et saisir un interlocuteur départemental ;

– en sus de cet encadrement juridique, des engagements, des chartes (chartes du contribuable et du contribuable vérifié) sont mis en œuvre pour faciliter les relations entre l'administration et les usagers.

Aussi, dans les domaines relevant de la compétence des conciliateurs fiscaux départementaux, le Médiateur considère le passage par ces derniers comme un préalable nécessaire à une demande de médiation. De même, en cas de vérification de comptabilité ou d'examen de situation fiscale personnelle, le Médiateur peut être saisi après l'interlocuteur départemental. Dans ces situations, le Médiateur intervient en quelque sorte en troisième niveau.

La recevabilité des demandes de médiation en cas de notification d'une opposition à tiers détenteur (O.T.D.) pour le recouvrement des produits des collectivités territoriales et de certains établissements publics

S'agissant du recouvrement des produits des collectivités territoriales et de certains établissements publics par les comptables publics de la Direction générale des finances publiques, comme il est indiqué sur l'avis de notification d'une opposition à tiers détenteur, en cas de litige, l'usager peut saisir le Médiateur.

Eu égard aux dispositions de l'article L. 1617-5 du code général des collectivités territoriales concernant les voies de recours contre une opposition à tiers détenteur, la saisine du Médiateur constitue l'alternative à un recours devant les tribunaux.

Lorsque la demande de médiation n'est pas recevable en l'absence de première démarche, le Médiateur en informe l'usager dans un délai moyen de deux jours, par voie électronique ou par courrier postal et sa demande est réorientée vers le service le plus à même de lui répondre dans les meilleurs délais. Il lui est également indiqué que, si la réponse qui lui sera donnée, ne le satisfait pas, il pourra s'adresser, à nouveau, au Médiateur.

Modalités de saisine du Médiateur

Comment saisir le Médiateur ?

Après s'être assuré que la demande de médiation relève du domaine de compétence du Médiateur des ministères de l'Économie et du Budget, l'usager peut se poser les questions suivantes :

– qui peut saisir le Médiateur ?

– sur quelles règles reposent la saisine ?

– quels sont les moyens de saisine du Médiateur ?

Qui peut saisir le Médiateur ?

Toute personne (physique ou morale) exerçant ou pas une activité salariée (particuliers) ou non salariée (chefs d'entreprises artisanales, commerciales, agricoles, professions libérales, sociétés…), qui fait face à un litige persistant avec une administration du ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie ou du ministère du Budget, des Comptes Publics et de la Réforme de l'Etat, après avoir fait une première démarche rejetée totalement ou partiellement ou en l'absence prolongée d'une réponse, peut saisir le Médiateur.

La saisine du Médiateur s'effectue sans intermédiaire mais l'usager peut se faire représenter par un mandataire dûment désigné ou par un avocat.

Les cinq règles sur lesquelles repose la saisine du Médiateur

La demande de médiation est :

– formulée par **écrit** (courrier ou courrier électronique) ;

– **individuelle**, comme précédemment indiquée ;

– **gratuite**, en aucun cas elle ne donne lieu à rémunération ou indemnité ;

– **sans formalisme** particulier, elle peut d'ailleurs être retirée à tout moment et ne s'impose pas à l'usager ;

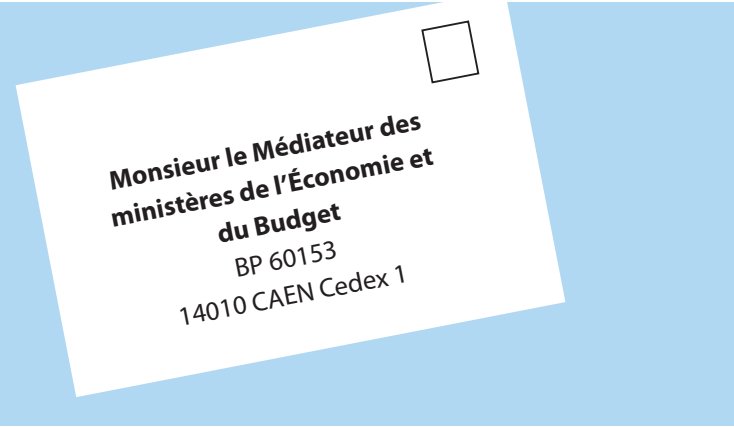
– couverte par la **confidentialité.**

Les moyens de saisine du Médiateur ?

Trois moyens de communication sont mis à disposition de l'usager pour saisir le Médiateur :

L'envoi d'une lettre à l'adresse suivante :

(Une lettre simple suffit. Une lettre recommandée n'est pas indispensable).



L'envoi d'un courriel électronique à l'adresse suivante :

mediateur@finances.gouv.fr

L'utilisation d'un formulaire en ligne sur le site Internet du Médiateur, aux adresses électroniques suivantes :

www.economie.gouv.fr/médiateur/demander-mediation

www.budget.gouv.fr/mediateur/demander-mediation

et également :

www.impots.gouv.fr/Particuliers ou Professionnels/Vos droits/Le Médiateur

www.douane.gouv.fr/Autres accès Internet/Le Médiateur

www.dgccrf.bercy.gouv.fr/Résoudre un litige de consommation/Le Médiateur

En trois étapes, l'usager peut rédiger sa demande de médiation.

1 Accès à l'espace électronique du Médiateur soit par le site du Ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie



ou celui du Ministère du Budget, des Comptes publics et de la Réforme de l'Etat



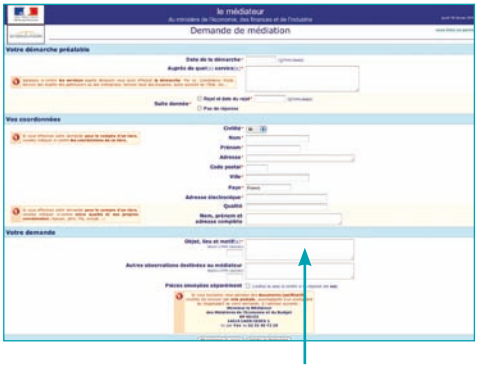
2 Choix du formulaire en ligne (particuliers ou entreprises et professions indépendantes)



Particuliers

Entreprises et professions indépendantes

3 Rédaction de la demande de médiation en ligne



Le formulaire de saisine du Médiateur

Sous 48 heures, l'usager recevra (par courriel ou par voie postale, selon le mode de saisine) un accusé de réception circonstancié qui précisera si sa demande est recevable ou réorientée pour une instruction préalable au plan local, selon les modèles suivants :



Demande réorientée



Demande recevable

Traitement des demandes de Médiation

Il convient tout d'abord d'attirer l'attention sur la seconde phrase de l'article 3 du décret du 26 avril 2002 précité reproduit ci-après, qui précise que la saisine du Médiateur n'interrompt pas les délais de recours.

> Art. 3. - Toute réclamation adressée au médiateur doit avoir été précédée d'une première démarche de l'usager auprès du service concerné, ayant fait l'objet d'un rejet total ou partiel. Elle donne lieu à un accusé de réception indiquant qu'elle n'interrompt pas les délais de recours.

Il faut entendre par là que la médiation n'interrompt ni les délais de recours dont dispose l'usager pour formuler une réclamation contentieuse ou ester en justice ni ceux de l'administration pour poursuivre ses actions à son encontre.

Ainsi, la saisine du Médiateur n'a pas pour effet de suspendre la procédure de recouvrement d'un impôt.

Les saisines du Médiateur sont adressées intuitu personae et en toute confidentialité au Médiateur qui en prend connaissance et se prononce seul, en droit et en équité sur sa médiation après avoir instruit la demande. L'instruction des demandes de médiation se caractérise par un processus structuré qui prend en compte le point de vue et l'exposé des faits par chacune des parties en présence (l'usager et l'administration) en replaçant la demande dans son environnement juridique, administratif, économique et social.

Selon la charte des Médiateurs de services au public (cf. Annexe VII) :

> La médiation institutionnelle est un processus structuré par lequel des personnes physiques ou morales tentent avec l'aide du Médiateur, de manière volontaire, de parvenir à un accord amiable avec des administrations, entreprises, institutions ou collectivités, sur la résolution des différends à caractère individuel qui les opposent à celles-ci.
>
> A la lumière des litiges qui lui sont soumis et des dysfonctionnements qu'il constate, le Médiateur institutionnel formule des propositions d'ordre général pour améliorer les relations avec les publics concernés.

Le caractère intuitu personae du Médiateur

Cette dimension personnelle, la compétence du Médiateur et son positionnement direct auprès des ministres (le Médiateur ne dépend

d'aucune autorité administrative au sein des ministères), sont des conditions qui permettent au Médiateur des ministères de l'Économie et du Budget d'exercer sa mission, depuis 2002, en totale impartialité et indépendance et en coopération avec les services de ces ministères.

Le traitement des demandes de médiation

Les articles 4 et 5 du décret précité du 26 avril 2002 indiquent les modalités de traitement des demandes de médiation.

> Art. 4. - Le médiateur peut faire appel aux services du ministère pour l'instruction des réclamations dont il est saisi. Il dispose des moyens nécessaires à l'exercice de ses missions.

> Art. 5. - Lorsque la réclamation lui paraît fondée, le médiateur adresse une recommandation au service concerné. Il est informé des suites données à cette dernière. Si le service saisi entend maintenir la position initialement portée à la connaissance de l'usager, le médiateur peut soumettre l'affaire à l'appréciation du ministre.

Deux indicateurs de performance mis en place dans le cadre de la loi organique relative aux lois de finances (L.O.L.F.) évaluent l'efficacité et l'efficience du traitement des demandes de médiation, il s'agit pour 2011 :
– du délai moyen de 2 jours de réorientation des demandes de médiation irrecevables ;
– du pourcentage de 54 % des médiations réalisées sur les dossiers de l'année, en moins de 60 jours.
En 2011, le délai moyen de 2 jours a été respecté ainsi que le pourcentage de dossiers reçus ayant donné lieu à une médiation dans le délai de 60 jours, puisque ce taux s'est élevé à 70 %.

Le Médiateur est assisté d'un délégué, d'une chargée de mission et d'une équipe de 6 conseillers en charge de l'instruction des demandes de médiation en liaison avec un réseau de correspondants placés à un niveau décisionnel élevé auprès de chacune des directions des ministères, à l'échelon central, et, pour la Direction générale des finances publiques, aux niveaux régional ou départemental.

Après avoir pris connaissance des éléments de faits et de droit exposés par l'usager dans sa requête, le Médiateur s'adresse à l'administration concernée par le litige pour recueillir son avis. Il demande aux administrations que leurs avis et propositions de solution soient formulés dans un délai de 30 jours.

La médiation est toujours rendue après une analyse juridique préalable, sur le fond et en la forme, pour s'assurer du respect du droit. Et, au-delà du cadre juridique, le Médiateur prend en compte les circonstances de faits et les situations particulières qui peuvent le conduire à se placer sur le plan de l'équité.

Au cours de l'année 2011, le Médiateur n'a pas eu à soumettre d'affaire aux ministres, au regard des dispositions de l'article 5 du décret n° 2002-612 du 26 avril 2002 précité.

Le Médiateur communique simultanément le résultat de sa médiation à l'usager et à l'administration concernée pour qu'elle mette en œuvre les solutions éventuellement proposées, dans les meilleurs délais, si l'usager accepte cette recommandation.

Dans certaines situations, où l'usager apporte des éléments nouveaux qui n'avaient pas été portés à sa connaissance et à celle de l'administration, le Médiateur peut compléter ou reconsidérer sa médiation et adresser une nouvelle recommandation.

Dans la partie II du présent rapport, sont cités, à titre d'information, des exemples non exhaustifs de demandes de médiation réorientées et de médiations, à la fois favorables et défavorables, aux usagers, relevant du domaine de compétence de la Direction générale des finances publiques, de la Direction générale des douanes et droits indirects et d'autres directions des ministères.

Partie 2



Le bilan d'activité de l'année 2011

Les chiffres clés

Pour la troisième année consécutive, le volume des demandes de médiation dépasse le seuil de 3 000 dossiers

L'année 2011 se caractérise par l'enregistrement du nombre le plus élevé de demandes de médiation depuis l'institution du Médiateur des ministères de l'Economie, des Finances et de l'Industrie en 2002 : 3 410 demandes ont été reçues au cours de l'année 2011 soit 3 % de plus qu'en 2010.

Demandes de médiation enregistrées entre 2009 et 2011

	2009	2010	2011
Demandes totales*	3 409	3 308	3 410
Demandes recevables	1 871	1 893	1 974
Demandes réorientées	1 538	1 397	1 389

** Demandes non ventilées à la clôture de l'exercice 18 en 2010 et 47 en 2011.*

La part des réclamations réorientées (1 389) demeure supérieure à 40 % en 2011. Depuis 2009, la progression des demandes réorientées est stoppée et la tendance est inversée au profit de la progression des demandes de médiation recevables.

Les réorientations sont principalement la conséquence de l'absence de saisine préalable des services des ministères. Les demandes de médiation hors champ de compétence du Médiateur sont en baisse par rapport à 2010 et représentent moins de 20 % de l'ensemble des demandes réorientées.

Ventilation des demandes de médiation reçues en 2011 (entre parenthèses, évolution constatée par rapport à 2010)

	Total	Recevables	Réorientées
Fiscalité	1 806 (+1,5 %)	825 (-2,5 %)	981 (+5,5 %)
Gestion publique	1 243 (+9 %)	1 109 (+13 %)	134 (-13 %)
Autres domaines	314 (-17 %)	40 (-38 %)	274 (-13 %)
Ensemble*	3 410 (+3 %)	1 974 (+4 %)	1 389 (–1 %)

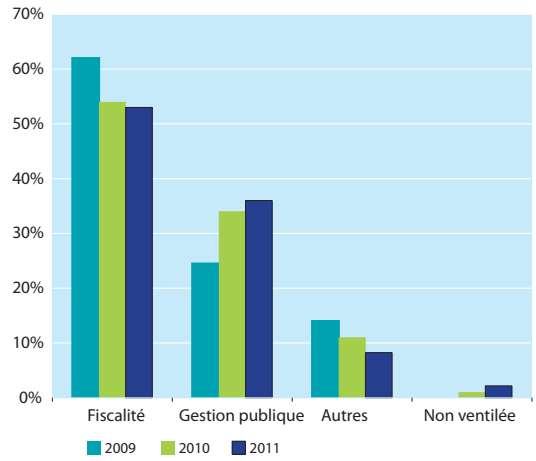
**47 dossiers non ventilés à la date du 31 décembre 2011*

Les demandes recevables (1 974) ont progressé de 4 % par rapport à 2010. La part prépondérante des demandes de médiation relatives à des réclamations de nature fiscale ou liées au recouvrement de créances publiques non fiscales se confirme. Ces dossiers progressent de 4,5 % par rapport à 2010 et représentent 98 % des demandes recevables en 2011.

Les demandes de médiation en matière de gestion fiscale progressent de 1,5 % par rapport à 2010 et représentent, avec plus de 1 800 demandes reçues, la part relative la plus élevée des dossiers en 2011. La part des demandes de nature fiscale qui est réorientée est élevée et augmente par rapport à 2010 : 55 % des demandes relatives à un litige fiscal ont fait l'objet d'une réorientation en 2011 vers les services compétents de la Direction Générale des Finances Publiques (services territoriaux et conciliateurs fiscaux départementaux).

Le nombre des demandes de médiation en matière de gestion publique est de nouveau en forte augmentation (+ 9 % par rapport à 2010). Le taux de réorientation vers les services est faible (11 %) et se réduit par rapport à 2010.

Évolution des demandes de médiation reçues entre 2009 et 2011 (demandes recevables et réorientées)

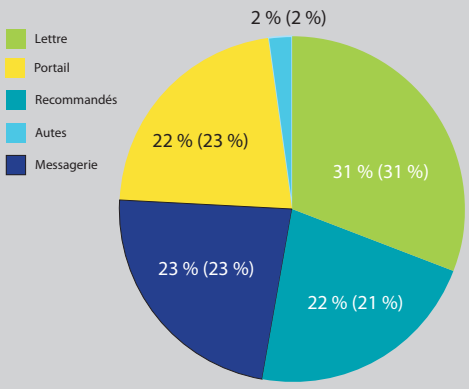


L'évolution des modes de saisine du Médiateur

Les demandes de médiation restent encore majoritairement transmises par envoi postal.

Malgré une baisse très significative depuis les premières années de la médiation, les envois par courriers (simples et recommandés) conservent en 2011 une place prépondérante parmi les modalités de saisine (53 % du total) et restent stables par rapport à 2010 (52 %).

Répartition des demandes de médiation selon le mode de saisine (entre parenthèses les pourcentages observés en 2010).



La prépondérance des demandes de médiation des particuliers

La prépondérance des demandes recevables émanant des particuliers reste marquée. La part des demandes de médiation recevables émanant d'entreprises est en progression par rapport à 2010 sans retrouver le niveau « historique » atteint lors de la crise économique de 2008-2009.

Ventilation des dossiers recevables selon la typologie des demandeurs

	2009	2010	2011
Professionnels	308 (16 %)	139 (7 %)	153 (8 %)
Particuliers	1 563 (84 %)	1 754 (93 %)	1 821 (92 %)
Dossiers recevables	1 871 (100 %)	1 893 (100 %)	1 974 (100 %)

Les demandeurs accompagnés ou représentés

Le nombre des demandeurs accompagnés ou représentés par un tiers s'élève à 210 en 2011. Les avocats représentent près de la moitié (47 %) de ces demandes.

Ventilation des demandes de médiation reçues concernant des usagers accompagnés ou représentés (entre parenthèses, rappel de l'année 2010)

	Nombre de saisines indirectes	Répartition en % du total
Avocats & conseils	99 (114)	47 % (46 %)
Particuliers	56 (65)	27 % (27 %)
Élus & médiateurs	37 (42)	17,5 % (17 %)
Associations & acteurs sociaux	18 (24)	8,5 % (10 %)
Total	210 (245)	100 %

Les demandes de médiation et l'intervention du conciliateur fiscal

En 2011, la réorientation des demandes de médiation vers les conciliateurs fiscaux départementaux constitue le principal motif de réorientation : 756 demandes ont fait l'objet d'un renvoi vers un conciliateur en 2011 (748 en 2010).

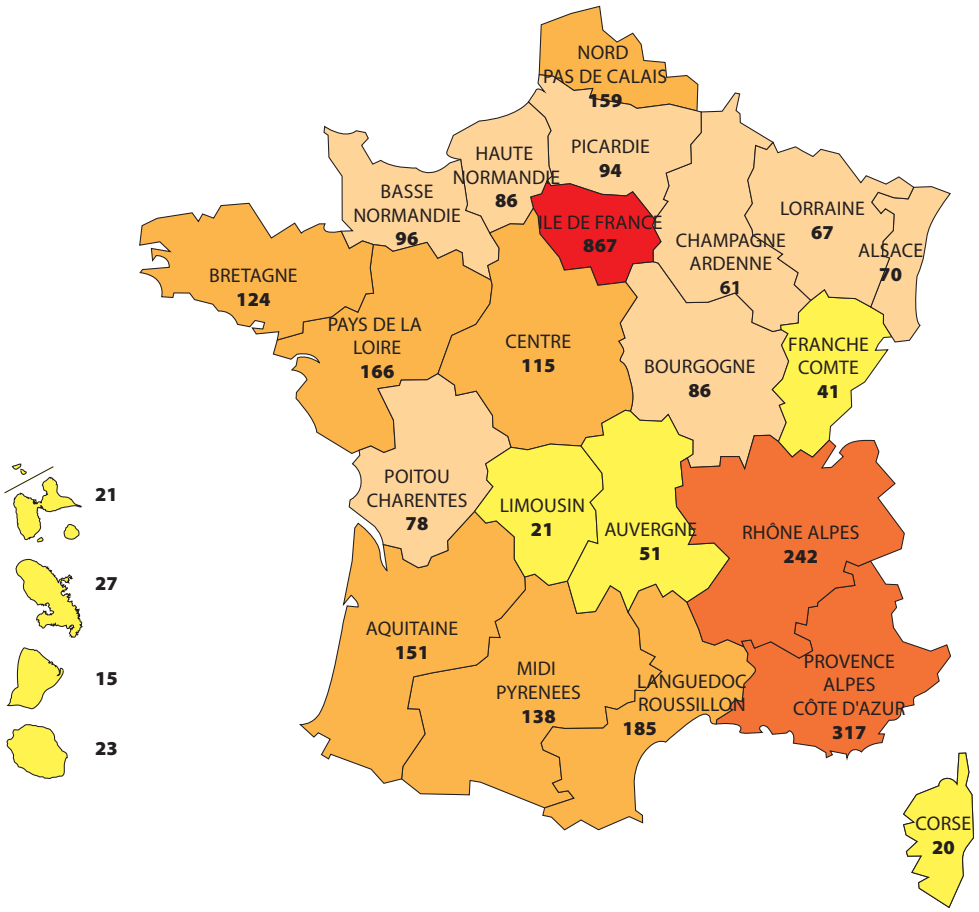
Le Médiateur a été également saisi de 476 demandes ayant fait l'objet préalablement d'un rejet partiel ou total par un conciliateur fiscal départemental (338 en 2010).

La répartition géographique des demandeurs

Les demandes de médiation proviennent essentiellement de personnes domiciliées dans les départements métropolitains (96 %).

Les ultra marins et les non résidents sont à l'origine de 4 % des demandes de médiation reçues en 2011.

Demandes de médiations reçues en 2011

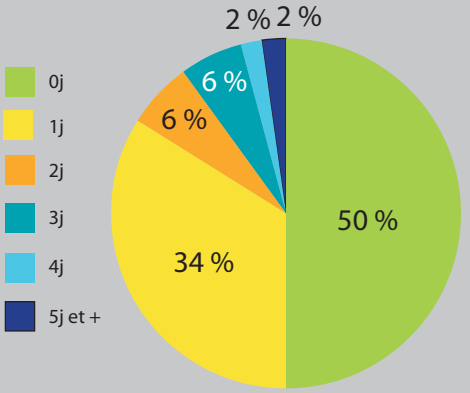


Les délais de traitement des demandes de médiation

Demandes réorientées

Le délai moyen de traitement des **demandes réorientées** a été réduit de moitié en 2011 par rapport à 2010. Ce résultat témoigne d'un effort constant accompli tout le long de l'année et de circonstances particulières liées à la stabilisation des demandes réorientées et à la prépondérance des dossiers transmis aux conciliateurs fiscaux départementaux.

Ventilation des délais de traitement des demandes réorientées en 2011 (jours).

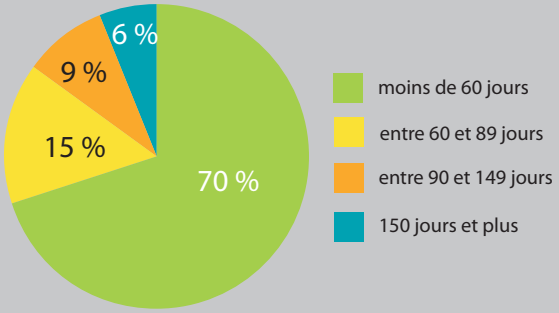


En 2011, 90 % des dossiers ont été réorientés dans un délai de 2 jours à compter de leur enregistrement (76 % en 2010).

Demandes recevables

Le délai de traitement des médiations a été réduit par rapport aux années précédentes : 70 % des médiations relatives à des demandes enregistrées en 2011 ont été réalisées dans un délai inférieur à 60 jours à compter de leur enregistrement.

Répartition des délais de traitement des dossiers enregistrés et clos en 2011



Le délai moyen de traitement des demandes ayant fait l'objet d'une médiation en 2011 (toutes générations confondues) s'établit à 89 jours. Ce délai est stable par rapport à 2010[1].

Les résultats des médiations

2 022 dossiers ont été clos au cours de l'année 2011, soit une progression de 22 % par rapport à 2010.[1]

Ventilation des dossiers clos selon la nature du litige

	Nombre de dossiers clos 2010	Nombres de dossiers clos 2011
Fiscalité	831	798
Gestion publique	759	1 153
Autres domaines	61	71
Total	1 651	2 022

Les médiations clôturées en 2011 aboutissent à un **résultat totalement ou partiellement favorable au demandeur dans 66 % des cas.**

1 Sont exclus les dossiers les plus anciens, de nature atypique, représentant 1 % du total des dossiers clos.

Répartition des dossiers selon le résultat de la médiation

	Demandes satisfaites en totalité	Demandes partiellement satisfaites	Demandes totalement ou partiellement satisfaites	Demandes non satisfaites	Total
2009	27 %	48 %	75 %	25 %	100 %
2010	28 %	44 %	72 %	28 %	100 %
2011	30 %	36 %	66 %	34 %	100 %

Les dossiers de médiation traités après rejet partiel ou total du conciliateur fiscal (503 dossiers en 2011 contre 391 dossiers en 2010, soit une augmentation de 29 %) aboutissent à un résultat partiellement favorable au demandeur dans 39 % des cas (le pourcentage était identique en 2010) et un résultat totalement favorable au demandeur dans 17 % des cas (21 % en 2010).

Répartition des dossiers selon le résultat de la médiation en 2011

	Demandes non satisfaites	Demandes partiellement satisfaites	Demandes totalement satisfaites	Demandes totalement ou partiellement satisfaites
Gestion publique	28,5 %	36,5 %	35 %	71,5 %
Gestion fiscale	42 %	36 %	22 %	58 %
Autres domaines	50 %	17,5 %	32,5 %	50 %

Les enjeux financiers

L'enjeu des dossiers clos en 2011 varie dans une fourchette comprise entre 7,50 euros et 2,7 millions d'euros.

La moyenne des dossiers clos s'élève à 17 210 euros en 2011 (26 400 euros en 2010). La médiane s'établit à 1 280 euros (1 500 euros en 2010).

Les moyens humains et matériels et les actions de gestion en 2011

Les agents du service de la médiation

Le service du Médiateur est un service d'administration centrale installé dans le Calvados, à Caen, depuis avril 2010. Au 31 décembre 2011, 16 agents travaillaient aux côtés du Médiateur dont 7 personnes mises à disposition par la Direction Générale des Finances Publiques, au nombre desquelles le délégué du Médiateur et 6 conseillers qui exercent des fonctions d'expertise[1] . Les 9 autres agents, qui assurent les tâches support d'accueil téléphonique, de gestion des dossiers et de secrétariat, sont affectés auprès du Médiateur par le Secrétariat Général des ministères de l'Economie et du Budget[2].

L'année 2010 s'était caractérisée par un renouvellement important des agents (11 personnes avaient rejoint la médiation entre mars et juillet 2010 sur un effectif de 17 en fin d'année). En 2011, les effectifs ont été stables. La fonction de délégué du Médiateur, distincte de celle de Premier conseiller, a été définie.

L'organigramme du service du Médiateur ainsi qu'une photo des membres de son équipe figurent en annexes II et III du présent rapport.

Le service a mis à profit l'année 2011 pour approfondir la formation des agents en matière de techniques de médiation, d'accueil du public, de maîtrise des outils internet et informatiques et de sécurité. C'est au total, près de 75 journées qui ont été consacrées à la formation en 2011 (hors préparation aux concours et cycles de formation à distance).

Les moyens budgétaires et les indicateurs de performance

Le Médiateur dispose d'un budget de fonctionnement qui s'impute sur le programme 218 « Conduite et pilotage des politiques économique et financière » et d'un budget informatique. Le montant global des dépenses annuelles s'est élevé à 56 027 euros en 2011[3] .

Dans le cadre de la LOLF, le Service du Médiateur applique 5 indicateurs de performance qui concernent en 2011 : les délais de traitement des dossiers irrecevables et des dossiers clos, le taux de satisfaction des dossiers, le suivi des recommandations et le développement du traitement numérisé des dossiers. Le taux de réalisation des indicateurs a atteint 100 % en 2011 comme en 2010.

1 Administrateur des finances publiques adjoint, inspecteurs des finances publiques et contrôleur principal des finances publiques

2 Parmi les 16 agents, 4 travaillent à temps partiel (soit 15,5 ETPT). La délocalisation du service à Caen s'est accompagnée de la nécessité de renforcer son autonomie en matière logistique et informatique. Deux postes de chargé de communication et de documentation et de gestionnaire des ressources informatiques décentralisées (GRID) ont été créés.

3 Le comité hygiène et sécurité du Calvados a pris en charge en 2011 certaines dépenses pour favoriser le cadre de vie professionnel.

Dépenses de fonctionnement (en euros)

	2007	2008	2009	2010	2011
Dépenses de fonctionnement	51 374	51 654	41 020	52 420	39 591
Dépenses informatiques et de téléphonie	7 005	12 694	9 228	15 374	16 436
Total	58 379	64 348	50 248	67 794	56 027
Nombre de demandes de médiation	2 960	2 764	3 409	3 308	3 410
Coût global rapporté aux demandes de médiation	20	23	15	20	16

Hors frais de personnel et loyers

La numérisation des dossiers de médiation

Le service du Médiateur a développé en 2011 une démarche de dématérialisation de ses dossiers qui au-delà de la réponse qu'elle apporte aux besoins du service, sert de base d'expérimentation pour l'ensemble des deux ministères.

Accomplie en liaison avec la sous-direction informatique, le service des archives et l'atelier de numérisation du Secrétariat général des ministères, cette démarche comprend deux volets :

– la numérisation des archives vivantes du service du Médiateur, menée depuis plusieurs années et qui sera intégralement réalisée en 2012 ;

– la numérisation intégrale des dossiers de demande de médiation depuis la réception de la demande jusqu'au rendu de la médiation.

Préparé depuis 2010 et mise en œuvre progressivement depuis la fin 2011, ce projet aboutira à son terme à la suppression complète des dossiers papier.

La conduite de ce projet fait l'objet d'un accompagnement et d'un suivi rigoureux et s'intègre dans les objectifs de la modernisation et de la réforme de l'Etat.

La rénovation du site internet du Médiateur

Conformément aux recommandations issues des travaux du groupe des « Experts du numérique », le service de la communication des ministères de l'Economie et du Budget a procédé à la refonte des sites institutionnels de Bercy. Cette opération a été conduite en concertation avec les directions des ministères concernés, qui ont été formées à l'utilisation des nouveaux outils de gestion afin de mieux répondre à la demande des usagers des services de l'administration numérique.

Le Médiateur des ministères de l'Economie et du Budget, qui est particulièrement attaché à l'amélioration du service rendu à l'usager, s'est fortement engagé dans cette démarche en procédant à la rénovation de son site. Celui-ci offre désormais une meilleure lisibilité et une plus grande accessibilité des services en ligne du Médiateur.

Le site du Médiateur s'est enrichi de liens utiles (Club des Médiateurs de services au public, Compte personnel des démarches en ligne, Légifrance…) et d'un glossaire de la médiation destiné à aider les usagers à prévenir les litiges.



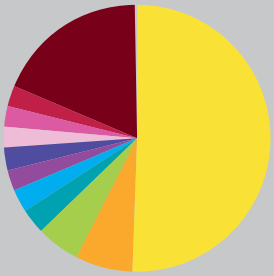
Depuis qu'il est accessible sous sa forme rénovée, en août 2011, la fréquentation de l'espace internet du Médiateur par les internautes est en constante augmentation :

	Économie et Budget	
	Visites	Pages vues
Août	1 171	2 755
Septembre	1 538	3 264
Octobre	1 504	3 134
Novembre	1 256	2 647
Décembre	1 002	2 071
Janvier	1 847	3 907

Ces visites s'articulent ainsi :

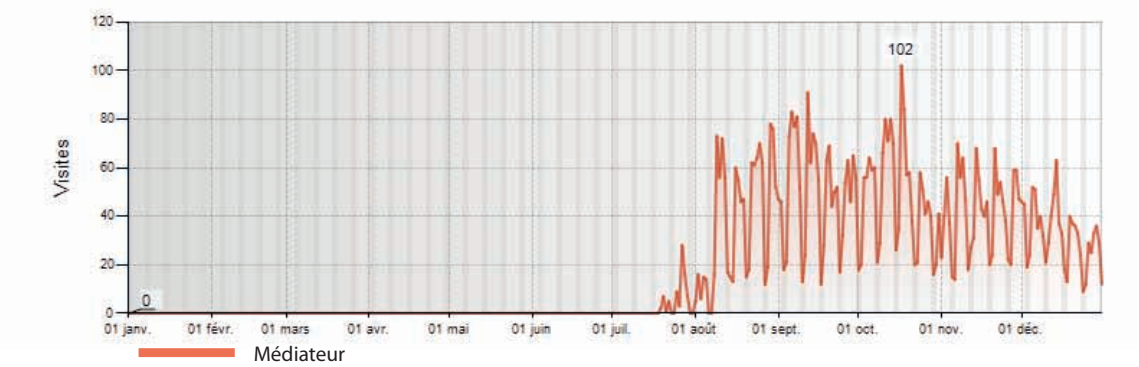
	Nombre de visites
Page d'accueil	1 437
Formulaire de saisine	106
Exemples de médiation	287
Les missions du Médiateur	17
Total	1 847

Origine géographique :



Île-de-France **50,7 %**
Provence-Alpes-Côtes d'Azur **6,9 %**
Rhône-Alpes **5,4 %**
Languedoc-Roussillon **2,9 %**
Aquitaine **2,8 %**
Pays-de-la -Loire **2,7 %**
Bretagne **2,7 %**
Nord-Pas-de-Calais **2,6 %**
Centre **2,5 %**
Picardie **2,4 %**
Autres **18,4 %**

Visites des internautes en 2011



Les autres actions

Le développement de l'application TANDEM

Depuis 2002, le service du Médiateur utilise l'application ministérielle Harmonie qui est une base d'enregistrement et de gestion du courrier.

La nouvelle application TANDEM[4], dont le développement a été engagé en 2011, devrait permettre à compter de sa mise en production effective en janvier 2013 de combiner plusieurs fonctionnalités à partir du même outil :

1. enregistrer les informations nécessaires à l'identification du demandeur et à la nature du litige ;

2. générer les courriers et les messages ;

3. gérer les échanges de messages avec les correspondants de manière fluide au moyen des boîtes fonctionnelles créées en 2012 (abandon des télécopies) ;

4. faciliter la gestion par les correspondants des informations dématérialisées relatives aux dossiers dont ils ont été saisis ;

5. joindre des documents aux messages et les conserver dans la base.

Comme la démarche de numérisation dans son ensemble, le projet TANDEM est structurant pour le service de la médiation et mobilise fortement l'ensemble des agents et en particulier les personnes en charge de la gestion des dossiers.

Les journées annuelles d'étude des correspondants du Médiateur

Lors de ces journées, des 17 et 18 mars 2011 à Cabourg, les correspondants du Médiateur, implantés sur l'ensemble du territoire, se sont réunis pour la présentation du rapport d'activité 2010 et ont mené des travaux de réflexion sur la sécurité juridique des usagers dans leurs relations avec les administrations. Un accent particulier a été donné aux 16 propositions de réforme formulées par le Médiateur à partir des dossiers traités dans l'année.

Une table ronde s'est tenue sur l'organisation des relations entre le Médiateur et les correspondants, leur formalisation et les moyens envisageables pour accroître leur fluidité et faciliter une meilleure compréhension des finalités de la médiation par les agents des administrations financières. Ces débats ont préfiguré l'adaptation des modalités d'échanges dématérialisés entre le service du Médiateur et les correspondants mise en œuvre à compter du 1er février 2012.

Un troisième temps fort fut réservé à la médiatrice d'EDF qui a présenté son expérience et l'amplitude d'action de la médiation dans le groupe dans lequel elle intervient et des valeurs sur lesquelles la médiation repose : l'humilité et l'empathie, le souci de prévenir les difficultés, le savoir s'excuser et le savoir remercier.

4 Traitement Numérisé des Demandes de Médiation

Après un exposé précis sur l'évolution du statut et des pouvoirs du Défenseur des droits et le transfert des compétences du Médiateur de la République, les journées se sont conclues par un débat faisant suite aux réflexions et au témoignage de M. Olivier Fouquet, Conseiller d'Etat, auteur en 2008 du rapport intitulé « Comment améliorer la sécurité juridique entre les administrations et les contribuables ».

M. Olivier Fouquet a exposé les situations dans lesquelles il lui semble que la médiation a un rôle essentiel en permettant notamment une relecture des faits par un tiers n'étant pas partie à la prise de décision dans un dossier contentieux.

Les journées du patrimoine à Bercy, les 17 et 18 septembre 2011

Chaque année le Médiateur et les agents du service de la médiation se mobilisent pour aller au-devant des usagers lors des journées du patrimoine organisées à Bercy (ci-dessous les deux affiches entourant le stand du Médiateur en 2011).





Les propositions de réforme

En application de l'article 6 du décret n° 2002-612 du 26 avril 2002 précité :

> Art. 6. - Le médiateur remet au ministre un rapport annuel dans lequel il établit le bilan de son activité et formule des propositions de nature à améliorer le fonctionnement des services du ministère dans leurs relations avec les usagers. Ce rapport est rendu public.

Les propositions contenues dans ce rapport, au nombre de 10, s'inscrivent dans l'esprit et dans la lettre des dispositions de l'article 6 du décret n° 2002-612 du 26 avril 2002 susmentionné, en ce sens, qu'elles ont pour finalité d'améliorer le fonctionnement des services dans leurs relations avec les usagers.

Ces propositions, au titre du rapport d'activité 2011, insistent notamment sur la connaissance et la transparence des moyens de recours qui sont à la disposition des usagers pour prévenir ou résoudre leurs litiges avec les directions des ministères de l'Economie et du Budget.

A ce titre, si depuis l'institution du Médiateur en 2012, l'année 2011 enregistre avec 3 410 saisines, le plus grand nombre de demandes de médiation, dans un souci d'égalité de traitement des citoyens, il convient de poursuivre l'action visant à mieux faire connaître l'existence et le champ de compétence du Médiateur tant auprès des usagers (particuliers et entreprises) que des personnels des directions des ministères chargés d'instruire des réclamations.

Les 10 propositions sont regroupées selon deux finalités :

– Garantir la sécurité juridique des usagers (4) ;

– Faciliter les relations avec les usagers en adaptant la législation et les procédures administratives pour conforter leur comportement civique (6).

Les propositions de réforme pour garantir la sécurité juridique des usagers

Mieux faire connaître l'existence et le champ de compétence du Médiateur tant auprès des usagers (particuliers et entreprises) que des personnels des directions des ministères

Depuis l'institution du Médiateur, en 2002, un effort important d'information sur l'existence, le rôle et les modalités de recours au Médiateur a été accompli au sein des ministères.

Ainsi, un formulaire de saisine du Médiateur en ligne a été mis en place sur le site internet du ministère de l'économie, des finances et de l'industrie, en 2004. Des actions ont été engagées à l'attention des usagers (particuliers et entreprises) notamment avec la réalisation d'affiches et de dépliants d'information diffusés auprès des directions des ministères de l'Economie et du Budget, des Maisons de justice et du droit et des juridictions civiles…

A plusieurs reprises, dans ses rapports d'activité, le Médiateur a souhaité que les usagers soient mieux informés des modalités de sa saisine pour faciliter le règlement de litiges persistants.

Les directions des ministères et notamment la Direction générale des finances publiques (DGFIP), la Direction générale des douanes et droits indirects (DGDDI) et la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) ont fortement contribué à cet effort d'information.

Si, suite à une enquête de satisfaction réalisée en 2011 auprès des usagers et des avocats qui sont intervenus pour des tiers, 70 % d'entre eux recommanderaient à leur entourage d'effectuer une demande de médiation, ils sont respectivement 52 % et 68 % à considérer que les conditions dans lesquelles ils ont été informés de la possibilité de saisir le Médiateur sont moyennes ou mauvaises.

En 2011, dans le cadre de la refonte des sites internet des ministères de l'Economie et du Budget, le site du Médiateur a été rénové, son accessibilité et sa lisibilité ont été améliorées. Il a été enrichi de liens juridiques et pratiques et d'un glossaire pour aider les usagers dans leur démarche de médiation.

A l'occasion du dixième anniversaire de la médiation, le Médiateur entend accroître son action d'information sur son rôle, son champ de compétence, les modalités de sa saisine et les exemples de médiations, avec le soutien des directions des ministères.

Si cette action d'information doit s'adresser en priorité aux particuliers, aux entreprises et aux associations, elle doit également concerner les fonctionnaires des ministères de l'Economie et du Budget, au contact avec les usagers et qui connaissent encore insuffisamment le Médiateur.

Mieux faire connaître l'action du Médiateur répond au demeurant à une exigence d'égalité de traitement des citoyens et à la volonté de faire partager au plus grand nombre les valeurs de la charte des médiateurs de services au public (impartialité, indépendance, compétence, efficacité, confidentialité). A cet égard, il serait approprié d'indiquer, sur les réponses aux usagers mentionnant les voies de recours juridictionnels, la faculté alternative pour l'usager de saisir le Médiateur.

Le Médiateur se propose de réunir, en 2012, un groupe de travail avec les principales directions concernées des deux ministères.

Clarifier et porter à la connaissance des usagers, de manière synthétique, la chaîne de traitement des réclamations et des recours juridictionnels dans les domaines respectifs qui relèvent de la compétence des directions des ministères de l'Economie et du Budget

Les informations communiquées, par les directions et services des ministères de l'Economie et du Budget en contact avec le public, par voies téléphonique (centres d'appels avec des horaires élargis) ou électronique (textes officiels dans les domaines concernés, fiches pratiques notamment de la DGFIP, de la DGDDI, de la DGCCRF…réclamations en ligne directement sur les sites internet ou par courriels à l'adresse des services territoriaux…) et sous forme papier (notices, dépliants, affiches…) couvrent toutes les conditions et les modalités offertes aux usagers pour faire valoir leurs droits.

Néanmoins, de nombreux usagers, pour lesquels les procédures administratives et judiciaires sont étrangères et les nouvelles technologies de communication ne sont pas familières, se trouvent désarmés face à un litige souvent mineur qu'ils n'ont pu résoudre au plan local.

Le Médiateur souhaite que soit clarifiée et portée à la connaissance de ces usagers, de manière synthétique, par chaque direction des ministères de l'Économie et du Budget, la chaîne de traitement des réclamations et des recours juridictionnels propres à chaque secteur.

Rappeler les dispositions de l'article 20 de la loi n° 2000-321 du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations concernant la réorientation d'une requête auprès de l'administration compétente

L'article 20 de la loi n° 2000-321 du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations contient les dispositions suivantes : « *Lorsqu'une demande est adressée à une autorité administrative incompétente, cette dernière la transmet à l'autorité administrative compétente et en avise l'intéressé.*
Le délai au terme duquel est susceptible d'intervenir une décision implicite de rejet court à compter de la date de réception de la demande par l'autorité initialement saisie.
Le délai au terme duquel est susceptible d'intervenir une décision implicite d'acceptation ne court qu'à compter de la date de réception de la demande par l'autorité compétente.
Dans tous les cas, l'accusé de réception est délivré par l'autorité compétente. ».
Si de manière générale, les dispositions de l'article 20 précité sont mises en œuvre par les directions et services des ministères de l'Économie et du Budget, et rappelées dans les instructions administratives, il convient d'être vigilant sur cette exigence du législateur et il est proposé à chaque direction de la rappeler aux services pour s'assurer du traitement effectif des demandes des usagers et leur garantir l'exercice des voies de recours.

Clarifier la procédure de dégrèvement d'office prévue à l'article R* 211-1 du livre des procédures fiscales en précisant qu'elle ne s'applique pas uniquement en cas d'erreur de l'administration.

L'article R* 211-1 du livre des procédures fiscales (LPF) prévoit que : « *L'administration des impôts ou l'administration des douanes et droits indirects, selon le cas, peut prononcer d'office le dégrèvement ou la restitution d'impositions qui n'étaient pas dues, jusqu'au 31 décembre de la quatrième année suivant celle au cours de laquelle le délai de réclamation a pris fin, ou, en cas d'instance devant les tribunaux, celle au cours de laquelle la décision intervenue a été notifiée.*
L'administration des impôts peut prononcer dans le délai de trente ans les dégrèvements d'office prévus au III de l'article 1414 et aux articles 1414 A et 1601 du code général des impôts relatifs à la taxe d'habitation et à la taxe pour frais de chambres de métiers et de l'artisanat. ».
Dans le cadre de la médiation, il a été constaté une lecture parfois restrictive et erronée des dispositions de l'article R* 211-1 précité puisque le dégrèvement n'était pas accordé si l'imposition contestée ne résultait pas d'une erreur imputable à l'administration.

Dans un souci d'égalité de traitement des citoyens devant la loi, il est recommandé de rappeler aux agents les dispositions de l'article R* 211-1 du livre des procédures fiscales qui peuvent s'appliquer même en l'absence d'erreur de l'administration.

Les propositions pour faciliter les relations avec les usagers en adaptant la législation et les procédures administratives pour conforter leur comportement civique

En matière d'impôt sur le revenu

Apporter des précisions concernant les modalités de déduction des pensions alimentaires versées à des personnes résidant à l'étranger par des contribuables ayant leur domicile fiscal en France

Les pensions alimentaires sont déductibles des revenus imposables pour le calcul de l'impôt sur le revenu dés lors que l'état de besoin du crédirentier est avéré et que l'état de fortune du débirentier lui permet de procéder à des versements. Ces derniers doivent être effectifs et donner lieu à justification à la demande de l'administration.

A cet égard, il est rappelé que les sommes versées à un ascendant résidant à l'étranger doivent tenir compte du niveau de vie du pays concerné, en se référant notamment au produit national brut par habitant.

Par ailleurs, le transfert de fonds à partir de France pour un bénéficiaire domicilié dans un pays qui fait l'objet du gel de ses avoirs peut nécessiter une autorisation préalable. Outre les conditions de déductibilité fiscale, pour connaître ses obligations, l'usager doit également, dans certains cas, prendre contact avec la Direction Générale du Trésor.

Il est proposé d'apporter des précisions concernant les modalités de déduction des pensions alimentaires versées à des ascendants résidant à l'étranger en clarifiant à la fois les dispositions fiscales et monétaires.

Prévoir, dans le cadre des investissements locatifs, une limitation de la reprise d'impôt sur le revenu, en cas de non-respect des conditions d'application du dispositif, au montant du gain indûment réalisé

Suite à la rupture d'un engagement de location dans le cadre d'un dispositif fiscal d'incitation aux investissements locatifs, il peut être rencontré des cas où les usagers sont conduits à régler une imposition supplémentaire supérieure aux gains réalisés initialement et déduits en matière d'impôt sur le revenu.

Dans le cadre de la médiation, l'administration des finances publiques a neutralisé cet effet en prononçant une remise gracieuse de l'excédent d'impôt.

Pour tenir compte de ces situations, néanmoins limitées au regard du principe d'égalité des citoyens devant l'impôt, il est proposé, de manière générale, pour tous les dispositifs d'investissements locatifs, de limiter la proposition de rectification de l'impôt au montant du gain en impôt sur le revenu indûment réalisé.

En matière de recouvrement des créances non fiscales et des produits des collectivités territoriales et des établissements publics

Prévenir les contentieux en matière d'assiette et de recouvrement de la redevance d'enlèvement des ordures ménagères

La redevance d'enlèvement des ordures ménagères (REOM) est prévue à l'article L. 2333-76 du code général des collectivités territoriales (CGCT). Elle est calculée en fonction du service rendu aux usagers lors de la collecte des déchets par les communes, les établissements publics de coopération intercommunale et les syndicats mixtes ou un concessionnaire par délégation de l'assemblée délibérante.

L'institution d'une REOM dans une commune entraîne la suppression de la taxe d'enlèvement des ordures ménagères prévue à l'article 1520 du code général des impôts dont le redevable légal est le propriétaire du bien immobilier soumis à la taxe foncière.

Le rapport de la Cour des comptes intitulé « Les collectivités locales et la gestion des déchets ménagers – septembre 2011 » souligne les difficultés de recouvrement de la REOM vis à vis de la taxe d'enlèvement des ordures ménagères notamment au regard de la tenue actualisée de la liste des redevables par les collectivités locales.

Dans le cadre de procédures d'oppositions à tiers détenteurs, plusieurs médiations ont abouti à l'annulation des titres de recette concernant le recouvrement des REOM au motif que les débiteurs ayant déménagé, ils n'étaient légalement plus redevables de la redevance.

Pour prévenir les contentieux d'assiette et de recouvrement, il est préconisé de faire porter par les collectivités, les organismes et les entreprises concernés une mention sur l'avis des sommes à payer concernant la REOM « indiquant la nécessité de signaler un changement d'adresse ou d'occupants, pour éviter un risque de double imposition ». Le Médiateur est prêt à s'associer aux initiatives de la DGFIP dans ce sens.

En outre, le Médiateur se propose, en liaison avec la DGFIP de faire en sorte que soit mieux précisé, sur le site « service-public.fr », le périmètre d'application du changement d'adresse en ligne et qu'il soit indiqué que si les usagers sont redevables d'une REOM, ils doivent signaler leur changement de situation directement à la collectivité, l'organisme ou l'entreprise qui facture la REOM.

Veiller à la sécurité juridique de l'ordonnancement et du recouvrement des produits locaux (notamment : frais de cantine, de crèche, d'activités culturelles…) concernant des prestations à des enfants de parents divorcés ou séparés, au regard des dispositions de l'article 203 du Code civil et des règles comptables d'identification du redevable légal de la créance

L'article 203 du Code civil prévoit que : « Les époux contractent ensemble, par le fait seul du mariage, l'obligation de nourrir, entretenir et élever leurs enfants. »

Lors de l'examen de plusieurs demandes de médiation, il a été constaté qu'en cas de situation de séparation, de divorce ou de concubinage, l'un des parents était poursuivi au paiement de prestations (frais de cantine, de crèche, de garderie, de centres de loisirs…) fournies à son enfant alors que le titre de recette était établi, par la collectivité territoriale ou l'établissement public, au nom du parent qui avait inscrit l'enfant dans la structure d'accueil.

Le recouvrement est poursuivi, à tort, dans certains cas sur le fondement de l'article 203 du Code civil alors que le comptable public ne dispose pas d'un titre exécutoire au nom du parent poursuivi.

Dans le cadre de la Charte nationale des bonnes pratiques de gestion des recettes des collectivités territoriales et de leurs établissements publics, il est proposé à la Direction générale des finances publiques d'étudier les moyens de sécuriser le recouvrement, en la matière, en clarifiant, au regard du droit, l'identification des redevables réels de ces créances.

Garantir l'effectivité du délai de recours des usagers en cas de mise en œuvre de la procédure d'opposition à tiers détenteur

Le cinquième alinéa du 7° de l'article L. 1617-5 du code général des collectivités territoriales (CGCT) prévoit qu'en cas d'opposition à tiers détenteur (OTD), les fonds saisis doivent être reversés dans les 30 jours qui suivent la réception de cet acte de recouvrement forcé.

Par ailleurs, le 2° de ce même article fixe à deux mois le délai de contestation du bien fondé de la créance ou la régularité formelle de l'acte de poursuite.

En l'état actuel du dispositif législatif, alors même que la créance et l'acte de poursuite sont contestables, les fonds peuvent être appréhendés avant que le débiteur puisse exercer un recours judiciaire dans le délai de 60 jours qui lui est imparti.

Afin de garantir à l'usager l'effectivité de ce délai de recours de 60 jours, il est proposé à la Direction générale des finances publiques d'étudier la fixation à 60 au lieu de 30 jours du délai dans lequel les fonds doivent être versés au Trésor. Un tel délai de 60 jours existe déjà en matière d'avis à tiers détenteur (ATD) pour le recouvrement des impôts.

Procéder à une étude concernant les seuils actuels (30 € et 130 €) de mise en œuvre de la procédure d'opposition à tiers détenteur

L'opposition à tiers détenteur (OTD) est une procédure de recouvrement forcé qui permet aux comptables publics de procéder au recouvrement des recettes des collectivités territoriales et de certains établissements publics restées impayées en procédant à une saisie des fonds dont disposent les débiteurs soit auprès d'établissements financiers, soit d'employeurs, de caisses de retraite, d'allocations familiales…ou d'autres tiers.

L'OTD a été introduite par l'article 63 de la loi de finances rectificative pour 2004 (n° 2004-1485 du 30/12/2004).

Le deuxième alinéa du 7° de l'article L. 1617-5 du CGCT précise que les comptables publics chargés du recouvrement des titres de recettes peuvent procéder par la voie de l'opposition à tiers détenteur lorsque les sommes dues par un redevable au même poste comptable sont supérieures à un montant, fixé par décret en Conseil d'Etat.

L'article R. 1617-2 du CGCT fixe respectivement les seuils à 130 € pour une OTD notifiée auprès d'un établissement financier et à 30 € dans les autres cas (notamment employeurs, organismes de retraite...).

A l'analyse de certaines demandes de médiation qui font suite à une OTD, il est constaté que la mise en œuvre de cette procédure pour des enjeux financiers de faible montant entraîne souvent, outre des frais bancaires proches du seuil actuel, des conséquences graves chez une population fragilisée économiquement et socialement pouvant conduire à accentuer l'insolvabilité et la précarité des personnes et aller à l'encontre du but recherché du règlement de la créance.

Ainsi, dans certains cas, la notification d'une OTD à l'employeur concerné, alors même qu'il peut s'agir d'une somme guère supérieure à 30 €, peut être préjudiciable à la stabilité de l'emploi du salarié.

Aussi, le Médiateur propose-t-il que la Direction générale des finances publiques étudie l'adaptation des seuils actuels de mise en œuvre de la procédure d'OTD au regard de la situation économique et sociale de certains populations, tout en maintenant l'action de recouvrement des créances des collectivités concernées, par voie d'OTD, et dans le cadre de la Charte nationale des bonnes pratiques de gestion des recettes des collectivités territoriales et de leurs établissements publics.

Les suites données aux propositions de réforme et recommandations du Médiateur dans son rapport d'activité 2010

Les propositions contenues dans le rapport d'activité 2010 du Médiateur étaient au nombre de 16, 13 d'entre elles ont été mises en œuvre totalement ou partiellement, en 2012, ou sont en train de l'être (soit 81 % de l'ensemble des propositions) par la Direction générale des finances publiques (DGFIP) ou la Direction générale des douanes et droits indirects (DGDDI). Ces propositions sont les suivantes :

Propositions relevant du champ de compétence de la Direction générale des finances publiques (DGFIP)

① L'administration reconnaît son erreur et adresse ses excuses à l'usager de bonne foi. Il est proposé d'inscrire cet engagement dans la charte du contribuable.

Cette proposition qui procède de l'établissement de bonnes relations avec les contribuables manifestement de bonne foi et qui emporte une approbation de principe est déjà mise en œuvre dans de nombreuses situations par la DGFIP. Une expertise est néanmoins en cours afin de définir avec précision les cas dans lesquels les excuses de l'administration pourront être envisagées ainsi que, le cas échéant, les conditions de prise en charge des frais.

② Mieux faire connaître la procédure du sursis de paiement prévu à l'article L. 277 du livre des procédures fiscales et en faciliter sa mise en œuvre dans les situations flagrantes où une réduction ou une décharge de l'impôt est prévisible.

L'information des redevables concernant les dispositions relatives au sursis de paiement est actuellement assurée, que ce soit au stade de l'engagement d'un contrôle fiscal, dès lors que lui est systématiquement adressée la charte du contribuable vérifié, ou que ce soit au stade du recouvrement dans la mesure où les avis de mise en recouvrement ainsi que les avis d'imposition font expressément mention, au verso de ces imprimés, de la possibilité, outre de contester l'impôt, de demander également à bénéficier des dispositions de faveur relatives au sursis de paiement.

Par ailleurs, un service de démarches en ligne sera prochainement ouvert aux contribuables. Ces derniers pourront notamment réclamer en ligne à partir du portail fiscal (www.impots.gouv.fr). L'usager, qui rencontre des difficultés pour formuler sa réclamation, sera alors guidé dans la rédaction de sa demande. Dans ce cadre, il sera aussi informé de la possibilité de demander un sursis de paiement.

③ Assouplissement des dispositions de l'article L. 80 A du livre des procédures fiscales

Le champ de la garantie prévue par l'article L. 80 A du livre des procédures fiscales a été récemment réexaminé et aménagé. Son champ est clair et bien circonscrit.

Le dispositif dit de « la mention expresse » prévu par le 2 du II de l'article 1727 du code général des impôts est de nature à répondre aux préoccupations exprimées par le Médiateur.

Ce dernier article prévoit en effet que l'intérêt de retard n'est pas applicable au contribuable qui a joint à sa déclaration une note expliquant pourquoi il ne déclare pas certains éléments ou leur donne une qualification entraînant une atténuation de l'imposition.

Par ailleurs, la doctrine administrative (BOI 13 N-1-07 § 34) précise qu'une demande de renseignements restée sans réponse et jointe à la déclaration vaut mention expresse.

Dès lors, le contribuable qui joint à sa déclaration une note en faisant référence aux explications qui lui ont été données par le service échappera à l'intérêt de retard, même en l'absence de prise de position formelle. Cette disposition permet déjà de répondre à la proposition, sans qu'il soit besoin de complexifier la législation fiscale en créant un nouveau dispositif qui donnerait des effets à une prise de position informelle.

Garantir la sécurité juridique des usagers en matière de recouvrement des impôts, des créances non fiscales et des produits des collectivités territoriales et des établissements publics en prévenant les risques de contentieux, au regard notamment :

④ Des règles de prescription de l'action en recouvrement

⑤ Des situations de surendettement

⑥ En cas de décès du débiteur

S'agissant de la sécurité juridique des usagers en matière de recouvrement des impôts, des créances non fiscales et des produits des collectivités territoriales et des établissements publics au regard des trois points signalés, suite à des travaux de réingénierie conduits par la DGFIP, l'article 55 de la loi de finances rectificative pour 2010 (n° 2010-1658 du 29 décembre 2010) a procédé à une simplification et à une harmonisation des procédures de recouvrement des produits locaux mais également des impositions de toute nature.

Une instruction codificatrice du 16 décembre 2011 fixe le cadre d'intervention des comptables publics pour le recouvrement des recettes des collectivités territoriales et des établissements publics locaux et rappelle les règles applicables en matière de prescription, de surendettement et en cas de succession. La base documentaire (PERGAM) relative notamment à la prescription sera mise à disposition des services et des usagers au cours de l'année 2012.

Par ailleurs, un vade-mecum sur l'exercice des missions économiques et financières par le réseau de la DGFiP, comportant un chapitre relatif au surendettement des particuliers, a été diffusé à l'ensemble des directeurs régionaux et départementaux des finances.

Une circulaire interministérielle relative à la procédure de traitement des situations de surendettement des particuliers, et le modèle de règlement intérieur des commissions annexé, ont également été publiés le 29 août 2011.

Enfin, un projet de circulaire exposant les conditions et modalités de fonctionnement des commissions de surendettement, ainsi que les règles à respecter par les comptables publics en matière de recouvrement des créances de l'Etat, des collectivités territoriales et de leurs établissements publics, est en cours de préparation.

Pour porter attention aux recommandations du Médiateur, la DGFIP est disposée à constituer un groupe de travail visant à s'assurer que les règles juridiques sont en adéquation avec les processus informatisés de recouvrement de masse.

⑦ Améliorer la mise en œuvre des dispositions de l'article 83 A du code général des impôts pour l'application automatique de l'abattement de 40 % sur les pensions des personnes ayant leur domicile fiscal dans les territoires d'outre-mer

Pour répondre à la proposition du Médiateur, au titre de la déclaration des revenus 2011, la saisie du montant avec un code particulier permettant de générer automatiquement un abattement de 40 % sera expérimentée.

⑧ Permettre une application claire et non restrictive de l'exonération de toutes les rémunérations perçues par des personnes de moins de 25 ans qui poursuivent leurs études dans le cadre des dispositions du 36° de l'article 81 du code général des impôts (trois fois le montant mensuel du SMIC).

Il apparaît que le champ d'application de l'exonération prévue au 36° de l'article 81 du code général des impôts appelle des clarifications. Plusieurs cas font actuellement l'objet d'un examen approfondi de la part de la Direction de la législation fiscale.

Un projet de rescrit précisant le champ d'application de l'exonération prévue au 36° de l'article 81 du code général des impôts conforme à la volonté du législateur est actuellement en cours de finalisation à la direction précitée et sera publié prochainement.

⑨ Améliorer l'information de l'usager sur le terme de son engagement en matière d'investissement locatif

Afin de concourir à une meilleure information de l'usager, l'introduction d'un message précisant la date du terme de l'engagement de location des usagers ayant souscrit un investissement locatif sera expertisée pour les avis d'impôt 2012 (revenus de 2011).

⑩ Plafonner la part des primes remboursées lors du rachat partiel d'un contrat d'assurance-vie, au montant du rachat partiel

Mesure mise en œuvre par la publication du rescrit n° 2010/46 (FP) du 10 août 2010 sur le portail fiscal (www.impots.gouv.fr).

⑪ Accorder le bénéficie du crédit d'impôt sur le revenu prévu au titre des dépenses en faveur du développement durable lorsqu'elles sont financées par un crédit à la consommation dont la première échéance intervient l'année suivante.

Des précisions sur le fait générateur du crédit d'impôt en cas de paiement échelonné de la dépense ont été apportées dans le cadre d'un rescrit n° 2010/61 (FP) publié sur le portail fiscal (www.impots.gouv.fr). Ces précisions ont été reprises dans l'instruction administrative du 7 décembre 2011, publiée au BOI 5 B 15 11 (nos 26 à 29). Elles répondent ainsi à la proposition du Médiateur, par suite satisfaite.

⑫ Améliorer la connaissance des conditions de ventes aux enchères opérées par les services des domaines pour en clarifier leur réalisation et prévenir les risques de litiges avec des acquéreurs.

Les propositions du Médiateur seront intégrées dans les réflexions à conduire lors de la réécriture du cahier des charges des ventes domaniales et du logiciel de ventes mobilières « Vendom » qui est en cours.

Sans attendre la refonte du cahier des charges, il sera donné instruction en 2012 de mettre en ligne sur le site internet des ventes domaniales le cahier des charges de 1990.

Proposition relevant du champ de compétence de la Direction générale des douanes et droits indirects

⑬ Améliorer l'information des particuliers sur les modalités des contrôles douaniers et faciliter l'accès au registre des réclamations

Conformément aux recommandations du Médiateur, dans le cadre des contrôles douaniers, la Direction générale des douanes et droits indirects (DGDDI) informe les usagers de l'existence d'un registre des réclamations et en facilite l'accès. A cet effet, une affiche a été spécifiquement réalisée et diffusée dans les services douaniers exerçant des missions d'accueil et de contrôle (aéroports, ports…).

Par ailleurs, la Direction générale des douanes et droits indirects perfectionne son offre d'information à destination des usagers sur son site internet (www.douane.gouv.fr) et sur sa plateforme téléphonique « Infos Douane Service (IDS au 0811 20 44 44) ».



Focus sur quelques exemples de médiation de l'année 2011

Demandes de médiation non recevables et réorientées

Comme il a été précédemment indiqué, des demandes de médiation ne sont pas recevables, soit parce qu'elles ne relèvent pas du domaine d'intervention du Médiateur ou soit parce qu'elles n'ont pas fait l'objet d'une démarche préalable de l'usager auprès du service concerné.

Ces demandes sont réorientées vers l'administration et le service de proximité des ministères de l'Economie et du Budget le mieux à même de répondre à la demande de l'usager dans les meilleurs délais et dans certains cas vers d'autres administrations ou médiateurs compétents (Médiateur du crédit, Médiateur des télécommunications électroniques, Médiateurs des banques, Médiateurs des assurances, Médiateurs d'entreprises publiques…).

Cette réorientation répond, par ailleurs, aux exigences de l'article 20 de la loi n° 2000-321 du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations qui contient les dispositions suivantes : *« Lorsqu'une demande est adressée à une autorité administrative incompétente, cette dernière la transmet à l'autorité administrative compétente et en avise l'intéressé.*

Le délai au terme duquel est susceptible d'intervenir une décision implicite de rejet court à compter de la date de réception de la demande par l'autorité initialement saisie.

Le délai au terme duquel est susceptible d'intervenir une décision implicite d'acceptation ne court qu'à compter de la date de réception de la demande par l'autorité compétente.

Dans tous les cas, l'accusé de réception est délivré par l'autorité compétente. ».

Du fait d'une lecture attentive des requêtes, de la rapidité de l'accusé de réception adressé à l'usager et de la réorientation simultanée vers l'interlocuteur concerné, dans le même délai moyen de 2 jours, ces demandes de médiation non recevables sont traitées, avec la plus grande célérité, tant au fond qu'en la forme.

À la lecture des quelques exemples ci-dessous, qu'il s'agisse de demandes non recevables ou hors du champ de compétence du Médiateur, leur examen et le renvoi systématique d'attribution vers l'autorité publique ou privée réellement concernée avec un message d'accompagnement à celle-ci et à l'usager aboutissent dans la majorité des cas à une résolution rapide du litige. Dans ces situations, le Médiateur joue indéniablement, de part sa fonction, un rôle de facilitateur, de nature à donner une impulsion au traitement du dossier.

Les dix exemples suivants illustrent ces propos :

– Le Médiateur réoriente la demande de remboursement de crédit d'impôt recherche auprès d'une Direction régionale des finances publiques qui l'instruit favorablement dans un délai de 8 jours ;

– Saisine prématurée du Médiateur concernant la remise en cause juridiquement non fondée d'un crédit d'impôt recherche dans le cadre d'une procédure de vérification de comptabilité ;

– Renvoi à la Direction régionale du Régime Social des Indépendants (RSI) territorialement compétente d'un litige relatif au calcul des cotisations sociales d'un gérant de SARL ;

– Non réception de l'avis d'impôt sur les revenus de 2010 pour un foyer fiscal ;

– Demande d'attribution et de versement de la prime pour l'emploi au titre des revenus de l'année 2010 – Demande réorientée vers le Service des impôts des particuliers concerné ;

– Dégrèvement total d'une taxe non due sur les logements vacants et mise à tort à la charge d'un des deux copropriétaires ;

– Délivrance d'un document auprès du Tribunal de grande instance de N. ;

– Litige avec un organisme national de délivrance des chèques-vacances ;

– Annulation d'amendes de stationnement et d'oppositions bancaires mises à la charge d'un usager postérieurement à la vente de son véhicule automobile. La réorientation de la requête auprès de la Direction départementale des finances publiques a abouti à une satisfaction totale de l'usager dans un délai de 30 jours ;

– Accusé de réception et information concernant un litige bancaire.

Zoom

Le Médiateur réoriente la demande de remboursement de crédit d'impôt recherche auprès d'une Direction régionale des finances publiques qui l'instruit favorablement dans un délai de 8 jours.

Par voie électronique, le 05/07/2011, le président d'une société anonyme sollicite le Médiateur pour obtenir le remboursement du crédit d'impôt recherche à hauteur de 56 000 € au titre de l'exercice 2010 que son entreprise est, selon lui, légalement en droit de prétendre et dont le retard de versement, malgré ses démarches effectuées auprès du service local, affecte la trésorerie de son entreprise.

La requête étant en cours d'instruction par le Service des impôts des entreprises territorialement compétent, le Médiateur transmet celle-ci, le jour même, à la Direction régionale des finances publiques concernée pour un examen circonstancié.

Le 13/07/2011, le président de la société anonyme est directement informé par cette direction que conformément à l'article 244 quater B du code général des impôts modifié par les dispositions de l'article 41 de la loi de finances pour 2011, il est fait droit à sa demande en totalité et que la décision est portée à la connaissance du Service des impôts des entreprises pour procéder au versement de la somme de 56 000 €, dans les meilleurs délais.

Le président de la société remercie le Médiateur pour son action et celle de la Direction régionale des finances publiques pour la satisfaction donnée à sa demande, dans un délai inférieur à 15 jours.

ZOOM

Saisine prématurée du Médiateur concernant la remise en cause juridiquement non fondée d'un crédit d'impôt recherche dans le cadre d'une procédure de vérification de comptabilité

Par lettre recommandée en date du 16/12/2011, le directeur d'une société anonyme sollicite l'intervention du Médiateur concernant la remise en cause juridique d'un crédit d'impôt recherche, au titre des années 2008 et 2009, dans le cadre d'une procédure de vérification de comptabilité.

Il conteste la procédure de rectification envisagée par la direction concernée du contrôle fiscal dans la mesure où les dépenses engagées avaient été reconnues éligibles par les services du ministère chargé de la recherche.

Le Médiateur indique au directeur de la société anonyme que sa démarche de médiation est prématurée car la procédure de contrôle fiscal n'est pas totalement achevée et qu'il dispose encore d'une voie de recours non judiciaire auprès de l'administration des finances publiques. Il informe la direction du contrôle fiscal pour faciliter cette voie.

Le directeur de la société avise le Médiateur qu'il a obtenu un rendez-vous avec un responsable hiérarchique de la direction du contrôle fiscal, dans les jours qui ont suivi sa saisine et que le bénéfice du crédit d'impôt recherche a été maintenu. Il se réjouit de l'écoute qu'il a pu obtenir auprès de l'interlocuteur de la Direction du contrôle fiscal et du Médiateur.

ZOOM

Renvoi à la direction régionale du Régime Social des Indépendants (RSI) territorialement compétente d'un litige relatif au calcul des cotisations sociales d'un gérant de SARL

M. P., gérant majoritaire d'une SARL ayant cessé son activité, en février 2011, en raison de difficultés économiques et financières saisit, le 07/07/2011, le Médiateur pour une dette auprès du Régime Social des Indépendants (RSI) dont il souhaite connaître le calcul et obtenir un échéancier de paiement ainsi qu'un examen gracieux des majorations appliquées.

Le 08/07/2011, le Médiateur accuse réception de la demande de M. P. en lui indiquant que n'ayant pas obtenu, à ce stade, de réponse du RSI, sa demande est portée à la connaissance du directeur régional du RSI concerné.

En date du 21/07/2011, le RSI communique au Médiateur la lettre adressée à M. P. l'informant :

- d'une révision du calcul de ses cotisations sociales en fonction des revenus professionnels 2010 et 2011 (du 01/01 au 28/02) ;
- de l'acceptation d'un échéancier de paiement des charges sociales ;
- de la remise possible des majorations de retard lorsque les charges sociales seront soldées sous réserve de produire un état de sa situation patrimoniale et de revenus.

Non réception de l'avis d'impôt sur les revenus de 2010 pour un foyer fiscal

M. R. saisit, par formulaire électronique, en date du 09/11/2011, le Médiateur pour selon ses dires « l'aider à solutionner un problème » concernant la non obtention de l'avis d'impôt sur les revenus 2010 de son foyer fiscal malgré ses démarches auprès du service des impôts des particuliers concerné et du dépôt de sa déclaration en mai 2011, dans les délais légaux.

M. R. indique qu'ayant engagé des dépenses pour son habitation principale, il est susceptible de bénéficier d'un crédit d'impôt et donc d'un remboursement des acomptes d'impôt sur le revenu déjà payés.

La demande de l'usager n'ayant pas fait, à ce stade, l'objet d'un examen circonstancié au plan local, elle est réorientée vers la direction départementale des finances publiques pour qu'une explication et qu'une suite soient données à la demande de M. R., dans les meilleurs délais.

Cette direction est saisie une seconde fois car M. R. était toujours en attente d'une réponse, le 22/12/2011.

En date du 24/12/2011, M. R. manifeste sa satisfaction au Médiateur en lui indiquant qu'il vient de recevoir l'avis d'impôt sur le revenu tant attendu.

Demande d'attribution et de versement de la prime pour l'emploi au titre des revenus de l'année 2010 – Demande réorientée vers le Service des impôts des particuliers concerné

Mme M.B. sollicite, le 06/12/2011, le Médiateur concernant l'attribution et le versement d'une prime pour l'emploi au titre des revenus de l'année 2010 qu'elle s'étonne de ne pas avoir obtenue malgré une demande formulée à deux reprises auprès du Service des impôts des particuliers.

Le Médiateur informe Mme M.B. qu'il transmet sa demande à la Direction départementale des finances publiques pour que sa requête soit traitée au plan local.

En date du 13/12/2011, cette direction informe le Médiateur qu'en fonction des salaires déclarés et du nombre d'heures travaillées mentionnées par Mme M.B., le Service des impôts des particuliers a déterminé le montant de la prime pour l'emploi dont elle était en droit de bénéficier et que celle-ci lui serait versée dans les plus brefs délais.

ZOOM

Dégrèvement total d'une taxe non due sur les logements vacants et mise à tort à la charge d'un des deux copropriétaires

M. C., dont l'habitation principale se situe en province, saisit, en date du 13/12/2011, le Médiateur pour un litige avec l'administration des finances publiques concernant un appartement dont il est propriétaire en indivis avec son frère, en région parisienne. Il souhaite son intervention pour lui permettre de résoudre un litige qui n'a pas trouvé de solution par voie téléphonique et par écrit, sur les deux points suivants :

- avec son frère, il souhaite que les impôts locaux relatifs à cet appartement leurs soient adressés à leurs domiciles respectifs. Ce qui n'est pas le cas depuis plus de deux ans ;

- ayant déjà indiqué au Service des impôts des particuliers que l'appartement était mis en location, M. C. conteste son assujettissement à la taxe sur les logements vacants prévu à l'article 232 du code général des impôts. Au titre de l'impôt sur le revenu, il mentionne d'ailleurs que des revenus fonciers ont été déclarés pour cette habitation.

Le Médiateur transmet cette requête, par voie électronique, au conciliateur fiscal départemental en lui demandant de répondre, dans les meilleurs délais à l'usager.

Trois jours après, la direction départementale des finances publiques informe le Médiateur qu'un dégrèvement total a été prononcé pour la taxe sur les logements vacants et qu'à l'avenir les documents fiscaux concernant ce bien immobilier seront adressés aux deux copropriétaires.

ZOOM

Délivrance d'un document auprès du Tribunal de grande instance de N.

Mme F. a formulé, depuis le 03/10/2011, une demande de document administratif auprès du service des copies civiles du Tribunal de grande instance de N. N'ayant pas obtenu de réponse, elle saisit en date du, 30/11/2011, le Médiateur pour le même objet.

Le Médiateur informe Mme F. que son litige ne relève pas de son champ de compétence mais qu'il transmet néanmoins sa demande au Président du Tribunal de grande instance de N. pour qu'une réponse soit adressée à Mme F, dans les meilleurs délais.

Moins de 15 jours après, Mme F. « remercie le Médiateur pour son aide » car elle indique avoir reçu le document dont elle avait besoin pour remplir ses démarches administratives.

ZOOM

Litige avec un organisme national de délivrance des chèques-vacances

Par courriel, en date du 23/06/2011, Mme V. saisit le Médiateur pour un litige qui dure depuis plusieurs mois avec un organisme national de délivrance des chèques-vacances qui est de nature à compromettre ses prochaines vacances familiales.

Il est répondu à Mme V. que sa requête ne relève pas du champ de compétence du Médiateur mais que celle-ci est néanmoins transmise, le 24/06/2011, au directeur de cet organisme en lui demandant d'examiner son dossier.

Le directeur de cet organisme, lui-même répond au Médiateur, sous 15 jours, pour l'informer de la réédition des chèques-vacances au profit de Mme V. Le litige est donc résolu.

ZOOM

Annulation d'amendes de stationnement et d'oppositions bancaires mises à la charge d'un usager postérieurement à la vente de son véhicule automobile. La réorientation de la requête auprès de la Direction départementale des finances publiques a abouti à une satisfaction totale de l'usager dans un délai de 30 jours.

Par courriel du 08/11/2011, M. M. interpelle le Médiateur au sujet d'une situation entraînant un litige persistant et fort désagréable. Il indique avoir vendu son véhicule automobile à un garage, le 03/10/2009 et malgré cela, il a reçu, en 2010, des amendes de stationnement sur trois communes d'un même département.

En 2011, en l'absence de réponse à des lettres de relance, des saisies sur son compte bancaire ont été opérées par les comptables publics pour procéder à l'encaissement de ces amendes.

M. M. précise avoir adressé à l'un des comptables publics, les justificatifs de la vente de son véhicule et demande au Médiateur : « Que dois-je faire de plus ? quelle démarche dois-je entreprendre pour mettre fin à ces désagréments ? ».

Le 09/11/2011, le Médiateur accuse réception de la demande de l'usager en lui indiquant que si la contestation du bien fondé des amendes relève de la compétence de l'Officier du ministère public (O.M.P.), il la transmet à la Direction départementale des finances publiques où sont implantés les comptables publics.

Le 08/12/2011, cette direction informe M. M. que les amendes ont été annulées par les O.M.P. respectifs.

Les sommes saisies, à tort, sont restituées et M. M. est invité à demander le remboursement des frais bancaires.

ZOOM

Accusé de réception et information concernant un litige bancaire

M. V. saisit le Médiateur, le 10/09/2011, en lui transmettant simultanément une lettre adressée, le même jour, au directeur d'une agence bancaire pour un litige concernant le fonctionnement d'un compte joint dont l'un des titulaires a sollicité sa clôture.

Le Médiateur accuse réception de cette demande en indiquant à M. V. que si celle-ci ne relève pas de son champ de compétence, il convient, dans un premier temps, de favoriser une solution amiable de proximité en attendant la réponse formulée par le directeur de l'agence bancaire.

Si le litige devait persister, le Médiateur informe M. V. qu'il pourra saisir le médiateur national de cette banque, à l'adresse qui lui est mentionnée.

En date du 13/09/2011, M. V. remercie le Médiateur pour la célérité de sa réponse et les informations communiquées.

Exemples de médiation dans le domaine fiscal et en matière de gestion publique

Exemples de médiation en matière de fiscalité professionnelle

Comme indiqué précédemment, les chefs d'entreprises, d'exploitations agricoles, les membres des professions libérales et les représentants légaux des sociétés peuvent saisir en leur propre nom le Médiateur sans formalisme particulier (à partir du formulaire électronique sur le site du Médiateur, par courriel ou par courrier). Ils peuvent également se faire représenter par un avocat ou un mandataire dûment désigné.

Les domaines d'intervention du Médiateur ne sont pas limités à des impôts en particulier ni au regard des enjeux financiers faisant l'objet des litiges. Les impositions concernées sont en général celles dont l'assiette, le recouvrement, le contrôle et le contentieux relèvent de la compétence de la Direction générale des finances publiques (D.G.F.I.P.). Sont notamment le plus souvent concernés :

– les bénéfices industriels et commerciaux (B.I.C.), les bénéfices non commerciaux (B.N.C.), les bénéfices agricoles (B.A.) soumis à l'impôt sur le revenu ;

– l'impôt sur les sociétés (I.S.) ;

– les plus-values professionnelles ;

– la taxe sur la valeur ajoutée (T.V.A.) dans le cadre des opérations effectuées sur le territoire national mais également en matière intracommunautaire et hors de la Communauté européenne ;

– les impôts locaux supportés par les professionnels non salariés (cotisation économique territoriale à compter de 2010, la taxe professionnelle pour les années antérieures, les taxes foncières bâties et non bâties…) ;

– les taxes diverses ;

- les crédits d'impôts (formation, recherche…)

Le Médiateur peut être saisi pour des questions de droit ou de fait relatives à l'assiette, au contrôle, au contentieux, aux remboursements ou aux restitutions d'impôts et de pénalités à caractère fiscal. Alors même qu'une procédure est en cours auprès de l'administration ou qu'une démarche a été entreprise par l'usager devant les tribunaux, la demande de médiation peut constituer une alternative à un contentieux administratif ou à une action judiciaire.

Après une analyse juridique, sur le fond et en la forme au strict plan du droit, le Médiateur peut être conduit à se prononcer, au vu des circonstances et conditions particulières exposées par les usagers, pour une application mesurée de la loi au regard du principe d'équité. Il peut être également saisi de demandes visant à obtenir une remise ou une modération à titre gracieux d'impôts ou de pénalités fiscales ainsi que des délais de paiement pour des créances fiscales courantes ou des rappels d'impôts suite à des vérifications de comptabilité ou des contrôles sur pièces.

En matière gracieuse, les dispositions du septième alinéa de l'article L. 247 du livre des procédures fiscales ainsi rédigées : « *Aucune autorité publique ne peut accorder de remise totale ou partielle de droits d'enregistrement, de taxe de publicité foncière, de droits de timbre, de taxes sur le chiffre d'affaires, de contributions indirectes et de taxes assimilées à ces droits, taxes et contributions.* » s'imposent au Médiateur et limitent donc son champ de compétence, au même titre que toutes autres autorités administratives.

Ainsi, par exemple, en matière de T.V.A., si au plan contentieux des rectifications de droits peuvent être opérées et des délais de paiement peuvent être accordés à un assujetti ; des droits de T.V.A. réellement dus ne peuvent être minorés ou annulés en matière gracieuse, mais les pénalités peuvent être remises.

Par ailleurs, les sanctions pénales prévues aux articles 1741 et suivants du code général des

impôts qui sont prononcées par les tribunaux correctionnels ne peuvent faire l'objet de demandes de transaction ou de remise ou de modération gracieuse par l'administration.

Les dix exemples suivants illustrent des cas non exhaustifs de médiations rendues en 2011, dans le domaine de la fiscalité professionnelle et concernant :

– Plafonnement de la taxe professionnelle en fonction de la valeur ajoutée et remise gracieuse des pénalités suite à vérification de comptabilité ;

– Remise gracieuse des impositions relatives aux bénéfices non commerciaux pour une activité d'infirmière libérale ;

– Octroi de crédits d'impôt recherche ;

– Remboursements de crédits d'impôt en faveur des métiers d'arts au regard de l'article 244 quater O du code général des impôts ;

– Abandon d'une taxation d'office en matière de droits de mutation par décès ;

– Dégrèvement d'office de la taxe professionnelle en application de l'article R* 211-1 du livre des procédures fiscales ;

– Dégrèvement d'impôt sur les sociétés concernant la déductibilité de commissions versées à l'étranger au regard des dispositions de l'article 238 A du code général des impôts ;

– Remboursement d'un rappel de TVA dû par une société et mis solidairement à la charge du gérant en application de l'article L. 267 du livre des procédures fiscales ;

– Restitution totale d'une plus-value immobilière payée à tort sur la cession d'un terrain par une société civile immobilière (S.C.I.) ;

– Maintien du taux réduit de TVA de 5,5 % au titre d'une activité de transport de voyageurs.

Zoom

Plafonnement de la taxe professionnelle en fonction de la valeur ajoutée et remise gracieuse des pénalités suite à vérification de comptabilité

A la suite d'une vérification de comptabilité, une société a saisi le Médiateur en sollicitant la remise gracieuse de la taxe professionnelle, en raison de ses difficultés économiques et financières.

Dans le cadre de la médiation, l'administration des finances publiques décide de lui accorder un allègement de sa dette fiscale au titre du plafonnement de la taxe professionnelle en fonction de la valeur ajoutée prévu à l'article 1647 B sexies du code général des impôts, pour un montant de l'ordre de 16 000 €, ainsi que la remise gracieuse des pénalités de recouvrement, sous réserve d'effectuer le paiement de la taxe professionnelle dans les délais impartis.

ZOOM

Remise gracieuse des impositions relatives aux bénéfices non commerciaux pour une activité d'infirmière libérale

Mme N. ne s'étant pas conformée aux obligations déclaratives dans les délais impartis, ses bénéfices non commerciaux ont été évalués d'office à l'impôt sur le revenu dans les conditions fixées par l'article L. 73 du livre des procédures fiscales pour son activité d'infirmière libérale.

Mme N. faisant état d'une cessation d'activité résultant d'une dégradation de ses revenus professionnels liée à des difficultés économiques et sociales ainsi qu'à de graves problèmes familiaux et de santé, dans le cadre de cette médiation, l'administration des finances publiques décide de revoir sa position et prononce la remise totale des impositions restant dues pour un montant de l'ordre de115 000 €.

ZOOM

Octroi d'un remboursement de crédit d'impôt recherche

A la suite du rejet de sa demande de remboursement d'un crédit d'impôt recherche, une société a saisi le Médiateur par l'intermédiaire de son avocat en indiquant avoir souscrit la déclaration spéciale prévue à l'article 49 septies M de l'annexe III au code général des impôts dans les délais impartis.

Dans le cadre de sa médiation, au regard d'une application mesurée de la loi fiscale, le Médiateur informe la société qu'elle bénéficiera du remboursement du crédit d'impôt recherche demandé à hauteur de 425 000 €, après avis favorable du Ministère de la recherche et de la technologie.

ZOOM

Remboursement de crédits d'impôt en faveur des métiers d'arts au regard de l'article 244 quater O du code général des impôts

A la suite du rejet de sa demande de remboursement de crédit d'impôt en faveur des métiers d'art, une société a saisi le Médiateur en sollicitant le bénéfice de l'avantage fiscal prévu à l'article 244 quater O du code général des impôts compte tenu du caractère novateur de ses produits.

Dans le cadre de cette médiation, au regard de l'appréciation rendue par la juridiction administrative, l'administration des finances publiques décide de ne pas poursuivre la position du service et de prononcer la restitution des crédits d'impôt pour plus de 250 000 €.

ZOOM

Abandon d'une taxation d'office en matière des droits de mutation par décès

M. H. a saisi le Médiateur en vue de contester la taxation d'office dont il a fait l'objet en matière de droits de succession. M. H. indique avoir apporté la preuve du dépôt de la déclaration de succession dans les délais impartis et sollicite la prise en compte d'un testament olographe de sa défunte mère pour le calcul des droits.

Au regard de l'ancienneté de l'imposition et de l'absence d'actes interruptifs de prescription, dans le cadre de cette médiation, l'administration des finances publiques abandonne le rappel d'impôt mis à la charge du contribuable à hauteur de 70 000 €.

ZOOM

Dégrèvement d'office de la taxe professionnelle en application de l'article R* 211-1 du livre des procédures fiscales

Le représentant de la société B. a saisi le Médiateur afin de contester la base d'imposition retenue par l'administration des finances publiques pour le calcul de la taxe professionnelle de 2005. Il estime que la société a été imposée à tort sur des agencements techniques qui constituent des biens passibles de la taxe foncière sur les propriétés bâties et non de la taxe professionnelle.

L'examen des justificatifs produits par la société B., à l'appui de sa demande, permet de lui accorder, dans le cadre de cette médiation, un dégrèvement d'office de la taxe professionnelle, au titre de l'année considérée, sur le fondement de l'article R* 211-1 du livre des procédures fiscales.

ZOOM

Dégrèvement d'impôt sur les sociétés concernant la déductibilité de commissions versées à l'étranger au regard des dispositions de l'article 238 A du code général des impôts

Lors de la vérification de comptabilité d'une société, l'administration des finances publiques a remis en cause la déductibilité de commissions versées à une entreprise implantée à l'étranger en application de l'article 238 A du code général des impôts pour la détermination du résultat taxable à l'impôt sur les sociétés. La société a saisi le Médiateur par l'intermédiaire de son dirigeant.

Dans le cadre de cette médiation, au regard de l'appréciation contraire rendue par la juridiction administrative, l'administration des finances publiques décide de ne pas suivre la position du service vérificateur et de prononcer le dégrèvement du rappel d'impôt sur les sociétés.

ZOOM

Remboursement d'un rappel de TVA due par une société et mis solidairement à la charge du gérant en application de l'article L. 267 du livre des procédures fiscales

Le représentant de M. C. a saisi le Médiateur pour un litige concernant le paiement d'un rappel de TVA effectué sur ses deniers personnels, pour le compte de la société, dont il était le gérant. Il souligne que son client n'était pas tenu au paiement solidaire de ce rappel d'impôt et en demande donc la restitution.

Dans le cadre de cette médiation, il est constaté que M. C. n'était pas tenu au paiement de l'imposition concernée. Il obtient rapidement le remboursement du rappel de TVA à hauteur de 2 000 €.

ZOOM

Restitution totale d'une plus-value immobilière payée à tort sur la cession d'un terrain par une société civile immobilière (S.C.I.)

Mme T. a saisi le Médiateur, pour le compte d'une SCI, pour un litige concernant la restitution d'une somme de 195 000 € correspondant à la plus-value réalisée par la société, à la suite de la cession d'un terrain lui appartenant. L'usager fait valoir que cette somme a été versée par erreur au Trésor public, dès lors que la société S., associée majoritaire de la SCI, en avait effectué le paiement à la clôture de son exercice.

Le Médiateur informe Mme T. que l'administration des finances publiques a procédé, dans le cadre de sa médiation, au remboursement de la somme payée à tort par la SCI et lui présente les excuses du ministère du Budget, des comptes publics et de la réforme de l'Etat.

ZOOM

Maintien du taux réduit de TVA de 5,5 % au titre d'une activité de transport de voyageurs

Dans le cadre de la vérification de comptabilité de la société D., se référant aux dispositions du b quater de l'article 279 du code général des impôts relatives aux transports de voyageurs, l'administration des finances publiques a remis en cause le taux réduit de 5,5 % appliqué pour liquider la TVA au titre des années 2006 et 2007 et lui a substitué le taux normal. Cette procédure de contrôle s'est traduite par un rappel de TVA de l'ordre de 140 000 €.

L'avocat de la société a saisi le Médiateur pour solliciter le maintien du taux réduit, conformément à la mesure de tempérament décidée par le Ministre pour tenir compte des difficultés d'interprétation de la loi pour les années concernées.

Dans le cadre de cette médiation, eu égard à la réponse ministérielle et à l'interprétation de la doctrine, l'administration des finances publiques accepte de revoir sa position et procède à la décharge totale du rappel de TVA.

Exemples de médiation en matière de fiscalité personnelle

Dans les mêmes conditions de traitement que les demandes de médiation en matière de fiscalité professionnelle, le Médiateur est principalement conduit à examiner des situations relatives au contentieux, au gracieux et au recouvrement des impositions qui relèvent de la compétence de la Direction générale des finances publiques. Sont notamment le plus fréquemment concernés :

– l'impôt sur le revenu ;

– la taxe d'habitation ;

– la taxe foncière sur les propriétés bâties ;

– la contribution à l'audiovisuel public.

S'agissant des demandes de délais de paiement concernant les impôts locaux et l'impôt sur le revenu, ces délais sont accordés ou renégociés avec les contribuables en fonction de leurs facultés contributives.

Par une appréciation individualisée des situations, l'administration répond favorablement aux usagers dans la mesure où ils reconnaissent le bien fondé de l'impôt et ne souhaitent pas se soustraire à son paiement. Dans certains cas, où notamment les usagers ne font pas preuve de civisme fiscal en ne respectant pas leurs obligations déclaratives et de paiement, les dates légales de paiement sont maintenues et les échéanciers de paiement non respectés ne sont pas prorogés.

Dans tous les cas, le Médiateur indique aux usagers les coordonnées du service et le nom du fonctionnaire, chargé du dossier, à contacter personnellement pour mettre en œuvre ses recommandations.

Les délais de paiement en matière d'impôts et de créances des collectivités territoriales et des établissements publics recouvrés par les comptables publics de la Direction générale des finances publiques constituent une réponse temporaire à des circonstances individuelles particulières et à des difficultés financières avérées.

L'octroi de délais de paiement mis en œuvre dans le cadre du principe d'égalité des citoyens devant l'impôt et les charges publiques constitue une décision administrative exceptionnelle que ne peut revendiquer un usager. Cette mesure ne peut davantage être reconduite annuellement par un comptable public sans contrevenir aux dispositions de l'article 34 de la Constitution qui prévoit que les modalités de recouvrement des impositions de toute nature relèvent du domaine de la loi.

Dans le cadre des médiations réalisées en 2011, les 10 exemples suivants illustrent la position de l'administration dans le domaine de la fiscalité personnelle. Ils concernent notamment :

– Annulation d'un avis d'imposition de taxe foncière sur les propriétés bâties au motif que l'un des deux destinataires n'est pas le redevable légal ;

– Déduction des pensions alimentaires versées à un bénéficiaire résidant à l'étranger ;

– Atténuation des conséquences financières de la reprise des avantages fiscaux prévus en faveur des investissements locatifs ;

– Non automaticité du bénéfice d'une remise gracieuse ;

– Application mesurée du principe d'annualité en matière de taxe d'habitation, en cas de changement de local à proximité du 1er janvier ;

– Évaluation d'un bien immobilier locatif pour le calcul de l'impôt de solidarité sur la fortune ;

– Dérogation exceptionnelle au non-respect des engagements de location prévus par les dispositifs en faveur des investissements locatifs ;

– Modalités d'imposition d'une plus-value de cession de valeurs mobilières de placement suite à un licenciement ;

- Atténuation du principe d'annualité de l'impôt sur le revenu en cas de trop-perçu de salaire ;

- Motivation des pénalités dans le cadre d'une procédure de rectification.

Annulation d'un avis d'imposition de taxe foncière sur les propriétés bâties au motif que l'un des deux destinataires n'est pas le redevable légal

Mme L. P. saisit le Médiateur pour un litige persistant relatif à une contestation de l'avis d'imposition de taxe foncière sur les propriétés bâties établi au nom de son époux et de l'ex-épouse de ce dernier alors que Mme L.P. est copropriétaire du bien immobilier.

Mme L. P. remet en cause la position des services concernés qui lui opposent un processus informatique en contradiction avec le droit et refuse de régler cet impôt, dès lors que son nom n'apparaît pas sur l'avis d'imposition.

Un nouvel avis d'imposition sera mis en recouvrement au nom des deux redevables légaux de la taxe foncière.

Déduction des pensions alimentaires versées à un bénéficiaire résidant à l'étranger

Un usager saisit le médiateur au motif que le service local des finances publiques n'a retenu qu'une partie des sommes qu'il avait déclaré au titre d'une pension alimentaire qu'il versait à des parents résidant à l'étranger.

Le Médiateur rappelle que les pensions alimentaires sont déductibles des revenus imposables dès lors que l'état de besoin du crédirentier est avéré et que l'état de fortune du débirentier lui permet de procéder à des versements lesquels doivent être effectifs. A cet égard, il est rappelé que les sommes versées à un parent étranger doivent tenir compte du niveau de vie du pays tiers, par exemple en se référant au produit national brut par habitant.

La position de l'administration est confirmée dès lors que les sommes versées, supérieures au montant du salaire minimum interprofessionnel de croissance annuel, ne répondaient pas aux critères de proportionnalité entre les revenus et les besoins des parents de l'usager et leurs dépenses quotidiennes dans un pays dont le produit national brut par habitant était très inférieur à celui de la France

Par ailleurs, le Médiateur précise que le transfert d'argent entre la France et un pays faisant l'objet du gel de ses avoirs peut nécessiter une autorisation. Pour connaître les obligations, il invite l'usager à prendre contact avec la Direction Générale du Trésor (sanctions-gel-avoirs@dgtresor.gouv.fr).

ZOOM

Atténuation des conséquences financières de la reprise des avantages fiscaux prévus en faveur des investissements locatifs

Suite à la rupture de son engagement de location, l'usager saisit le Médiateur au motif que le montant de la reprise de l'avantage fiscal a conduit à une imposition supplémentaire de plus du double du gain en impôt dont il avait pu effectivement bénéficier.

Le Médiateur rappelle qu'en cas de non-respect de l'engagement de location prévu par un des dispositifs favorisant les investissements locatifs, l'avantage fiscal dont a bénéficié le contribuable est repris l'année de la rupture de cet engagement. Les droits rappelés peuvent, le cas échéant, être calculés par l'application du dispositif du quotient en sorte de limiter la progressivité de l'impôt.

Néanmoins, pour tenir compte de la situation exceptionnelle subie par l'usager, l'administration octroie la remise de l'imposition supplémentaire au-delà de la seule reprise du gain en impôt dont il avait bénéficié, la pénalité d'assiette de 10 % et l'intérêt de retard restant à sa charge.

ZOOM

Non automaticité du bénéfice d'une remise gracieuse

Un usager saisit le Médiateur du fait que, compte tenu de sa situation financière, il ne lui est pas possible de procéder au paiement des impositions mises à sa charge et en demande donc la remise gracieuse.

Le Médiateur rappelle qu'au plan gracieux, et en raison du principe d'égalité des citoyens devant les charges publiques, le législateur a conféré un caractère exceptionnel aux remises gracieuses d'impôts. Conformément aux dispositions de l'article L. 247 du livre des procédures fiscales, celles-ci sont ainsi réservées, par principe, aux personnes qui sont dans l'impossibilité de s'acquitter de leurs impôts, même avec des délais de paiement, en raison de l'extrême précarité de leurs moyens de subsistance, cette situation s'appréciant tant au regard des revenus que du patrimoine. De plus, les remises à titre gracieux ne peuvent pas constituer une voie de substitution au règlement de l'impôt.

Le Médiateur constate que les revenus de l'usager sont très supérieurs au montant annuel du salaire minimum interprofessionnel de croissance et, par suite, confirme la position de l'administration, tout en invitant l'usager à procéder au paiement de son impôt conformément à l'échéancier qui lui avait été accordé.

ZOOM

Application mesurée du principe d'annualité en matière de taxe d'habitation, en cas de changement de local à proximité du 1er janvier

Un usager saisit le Médiateur du fait que, prenant en location un logement à la fin du mois de décembre mais n'y aménageant qu'au milieu du mois de janvier suivant, deux cotisations de taxe d'habitation ont été mises à sa charge au titre des deux logements.

Le Médiateur observe qu'au 1er janvier, si l'usager a effectivement eu à sa disposition deux locaux d'habitation, seul un des deux était garni de meubles. L'usager produisant, par ailleurs, une attestation de déménagement postérieur à cette date, l'administration a prononcé le dégrèvement du montant de la taxe d'habitation mis à sa charge au titre du logement pris en location à la fin du mois de décembre de l'année précédente.

ZOOM

Évaluation d'un bien immobilier locatif pour le calcul de l'impôt de solidarité sur la fortune

Un usager saisit le Médiateur à la suite d'une rectification de son impôt de solidarité sur la fortune. Il expose que l'administration a procédé à une réévaluation de la valeur d'un bien immobilier sans tenir compte du fait que le logement n'est pas libre d'occupation puisque donné en location.

Le Médiateur rappelle que l'administration des finances publiques peut rectifier le prix ou l'évaluation d'un bien ayant servi de base à la perception d'une imposition lorsque ce prix ou cette évaluation paraît inférieur à la valeur vénale réelle des biens transmis ou désignés dans les actes ou déclarations.

Néanmoins, le Médiateur précise que cette évaluation doit être objective et donc tenir compte de l'occupation du logement par un locataire.

Dans le cadre de la médiation, l'administration accepte, pour tenir compte de cette occupation, d'appliquer un abattement sur la valeur vénale qu'elle avait déterminée par la méthode de termes de comparaison.

ZOOM

Dérogation exceptionnelle au non-respect des engagements de location prévus par les dispositifs en faveur des investissements locatifs

Plusieurs usagers ont saisi le Médiateur suite à la remise en cause du bénéfice d'un régime fiscal prévu en faveur des investissements locatifs. Les usagers expliquent que, du fait de circonstances indépendantes de leur volonté, ils n'ont pas été en mesure de respecter le délai de première location.

Ces usagers ont ainsi justifié de circonstances particulières telles que l'état du marché locatif, le retard dans la prise de possession du logement du fait du promoteur, la crise économique ou des catastrophes naturelles. Ils ont démontré leur bonne foi dès lors qu'ils ont accompli des actes positifs pour respecter leur engagement (dépôt d'annonces, recours à un agent immobilier, action en justice contre le promoteur…).

Le Médiateur rappelle que ces régimes fiscaux sont dérogatoires au droit commun et donc d'application stricte, l'usager devant s'engager à louer son bien à compter de son achèvement dans un délai de six mois pour un investissement réalisé en Outre mer, et douze mois en métropole. Cependant, dans le cadre de la médiation, l'esprit de la loi étant satisfait et les conditions pour bénéficier de l'avantage fiscal étant réunies, l'administration des finances publiques accepte de tenir compte des circonstances particulières subies par les usagers et de maintenir le bénéfice de l'avantage fiscal.

ZOOM

Modalités d'imposition d'une plus-value de cession de valeurs mobilières de placement suite à une rupture volontaire du contrat de travail

L'usager saisit le Médiateur du fait qu'ayant quitté son emploi en 2004, il a été contraint, en 2006, de céder des titres. Dès lors, il estime que la plus-value réalisée à la suite de cette cession doit bénéficier du régime prévu en faveur des personnes licenciées.

Le Médiateur constate que l'usager n'a pas fait l'objet d'un licenciement et a cessé son activité deux ans avant la cession de ses titres. Par suite, il confirme la position de l'administration qui a procédé à la taxation de cette plus-value selon le droit commun en excluant le régime favorable aux personnes licenciées.

ZOOM

Atténuation du principe d'annualité de l'impôt sur le revenu en cas de trop-perçu de salaire

Un usager saisit le Médiateur du fait que, suite à la perte d'un procès, il a été condamné à rembourser un salaire que lui avait octroyé, en 2008, une précédente juridiction, sans que sa déduction de son revenu imposable de 2010 ne compense sa précédente imposition en 2008.

Le Médiateur rappelle qu'au plan du droit, et en l'état des textes, l'administration des finances publiques ne peut déroger au principe de l'annualité de l'impôt sur le revenu, tout en convenant que cette situation n'est pas satisfaisante. Dans le cadre de la médiation, l'administration accepte néanmoins de neutraliser le surcoût d'imposition subi par l'usager du fait de la progressivité de l'impôt dès lors que celui-ci s'était engagé à ne pas revendiquer, pour les années suivantes, la déduction du déficit généré par le remboursement du trop perçu.

ZOOM

Motivation des pénalités dans le cadre d'une procédure de rectification

Un usager saisit le Médiateur du fait que, dans le cadre d'une proposition de rectification, une pénalité de 10 % a été appliquée sur les impositions supplémentaires mises à sa charge. Compte tenu de sa bonne foi, l'usager souhaite en obtenir la remise gracieuse.

Le Médiateur rappelle que, conformément aux dispositions de l'article 1758 A du code général des impôts, le retard ou le défaut de souscription des déclarations qui doivent être déposées en vue de l'établissement de l'impôt sur le revenu ainsi que les inexactitudes ou les omissions relevées dans ces déclarations, qui ont pour effet de minorer l'impôt dû par le contribuable ou de majorer une créance à son profit, donnent lieu au versement d'une majoration égale à 10 % des droits supplémentaires ou de la créance indue.

Le Médiateur constate que le service local des finances publiques a mis en évidence des inexactitudes et des omissions dans la déclaration des revenus de l'usager qui ont eu pour effet de minorer l'impôt dû. Dès lors, la majoration d'assiette de 10 % était légalement applicable.

Néanmoins, le Médiateur observe que si cette pénalité a été effectivement motivée dans la proposition de rectification, elle ne l'a pas été dans la réponse aux observations du contribuable et ne pouvait donc pas être mise à la charge de l'usager. Dans le cadre de la médiation, l'administration accepte d'annuler la pénalité d'assiette de 10 %.

Exemples de médiation dans le domaine de la gestion publique :

Dans le domaine de la gestion publique, le Médiateur intervient au regard de la mise en œuvre de la procédure d'opposition à tiers détenteur (O.T.D.) prévue par l'article L. 1617-5 du code général des collectivités territoriales. Les usagers peuvent saisir le Médiateur pour des litiges relatifs notamment au recouvrement :

– de certaines créances non fiscales de l'Etat (reversement d'indemnités, reversement de rémunérations…) ;

– des créances relatives aux frais hospitaliers ;

– des créances communales et intercommunales (frais périscolaires de cantine ou de crèche, fourniture d'eau et assainissement, redevances d'ordures ménagères…) ;

– des créances départementales (indus d'allocations sociales, remboursement d'aides et de prêts…).

S'agissant des modalités d'octroi des délais de paiement pour le recouvrement des produits des collectivités territoriales et des établissements publics, ils sont accordés sous la responsabilité des comptables publics selon des conditions identiques à celles des impositions de toute nature.

Comme cela est rappelé à l'occasion de chaque médiation, dans le cadre du recouvrement des produits des collectivités territoriales et des établissements publics, les comptables publics n'ont pas à répondre du bien fondé des factures et des titres de recettes émis par les ordonnateurs (maires, présidents de conseil général, directions d'hôpitaux ou offices d'H.L.M...). S'il appartient aux usagers de formuler des réclamations contentieuses ou des demandes gracieuses directement auprès des ordonnateurs, en application de l'article 20 précité de la loi n° 2000-321 du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations, les comptables publics sont tenus de transmettre les requêtes qui relèvent de leur compétence.

Les 15 exemples suivants qui n'ont pas un caractère exhaustif, illustrent l'intervention du Médiateur dans le domaine de la gestion publique :

– Mainlevée d'une opposition à tiers détenteur engagée pour le recouvrement de redevances d'irrigation et remboursement des sommes saisies ;

– Mainlevée d'une opposition à tiers détenteur pour des créances non déclarées dans le cadre d'une procédure de sauvegarde ;

– Mainlevée d'une opposition à tiers détenteur diligentée à l'encontre d'un obligé alimentaire pour le recouvrement de frais d'hébergement en maison de retraite d'un parent et restitution de la somme appréhendée ;

– Mainlevée d'une opposition à tiers détenteur engagée à l'encontre d'un héritier potentiel pour des frais d'hébergement en maison de retraite de sa mère décédée alors qu'il n'a pas accepté la succession ;

– Maintien de la procédure d'opposition à tiers détenteur pour le recouvrement d'un indu de revenu minimum d'insertion (RMI) ;

– Mainlevée d'une opposition à tiers détenteur engagée à l'encontre d'un obligé alimentaire pour le recouvrement d'une dette hospitalière de son fils ;

– Arrêt de la procédure de recouvrement d'une amende infondée de stationnement ;

– Mainlevée d'une opposition à tiers détenteur et annulation d'un titre de recette relatif à des frais de restauration scolaire ;

– Suspension des poursuites, suite à la recevabilité du dossier de surendettement ;

– Litige relatif à des pénalités de retard et à la

retenue de garantie dans le cadre de l'exécution d'un marché public ;

– Annulation d'un titre de recette dans le cadre d'une convention passée entre une commune et un syndicat de copropriété ;

– Informations communiquées à un usager concernant le paiement d'une redevance visant à financer un service public d'assainissement non collectif (SPANC) ;

– Annulation d'un titre de recette et d'une opposition à tiers détenteur concernant une taxe de remembrement perçue au profit d'une association foncière de remembrement ;

– Quelques exemples de médiation ayant donné lieu à l'arrêt des poursuites en raison de la prescription de l'action en recouvrement ;

– Quelques exemples de médiation ayant donné lieu à l'annulation des titres de recette et des oppositions à tiers détenteur en raison d'homonymies.

Zoom

Mainlevée d'une opposition à tiers détenteur engagée pour le recouvrement de redevances d'irrigation et remboursement des sommes saisies

M. D.C. a saisi le Médiateur pour un litige relatif au recouvrement de redevances d'irrigation, dues à une association syndicale autorisée, par opposition à tiers détenteur notifiée par le comptable public auprès de sa banque. Il ne parvient pas à obtenir auprès du Président de l'association les éléments permettant d'établir le montant des redevances réclamées.

Dans le cadre de cette médiation, il a été constaté que l'opposition à tiers détenteur conduite à l'encontre de M. D.C. n'était pas légalement valide puisque le recouvrement des recettes des associations syndicales de propriétaires est exclu du champ d'application de cette procédure (antérieurement au 01/01/2012).

Le comptable public a procédé au remboursement de la somme appréhendée à tort et à celui des frais bancaires générés à l'occasion de cet acte de poursuite.

Lors de l'examen de la demande de M. D.C., le Médiateur a été amené à constater une seconde erreur d'application du droit. En effet, l'usager n'étant pas propriétaire du terrain et donc pas membre de l'association, aucune redevance d'irrigation ne pouvait être émise à son nom. En raison des difficultés rencontrées par l'usager pour obtenir des informations auprès du Président de l'association, le Médiateur, par l'intermédiaire du comptable public, a obtenu l'annulation des redevances litigieuses.

ZOOM

Mainlevée d'une opposition à tiers détenteur pour des créances non déclarées dans le cadre d'une procédure de sauvegarde

La société C. saisit le Médiateur d'un litige portant sur deux titres de recettes émis à son encontre faisant suite à une décision de justice annulant le contrat la liant au Centre Communal d'Action Sociale (C.C.A.S.). Elle conteste les poursuites diligentées à son encontre par voie d'opposition à tiers détenteur pour en obtenir le paiement, en indiquant que la dette n'a pas été déclarée au mandataire judiciaire lors de l'ouverture de la procédure de sauvegarde.

Il ressort de l'examen juridique de cette affaire que bien que les titres de recette aient été émis postérieurement à l'ouverture de la procédure de sauvegarde, le jugement annulant le contrat a bien été rendu antérieurement. La dette étant alors connue, elle aurait dû être produite au mandataire judiciaire.

Il apparaît que le comptable public n'avait pas eu connaissance ni du litige qui opposait le C.C.A.S. à la société C., ni de l'ouverture de la procédure de sauvegarde, la société C. ayant son siège social dans un département limitrophe à celui de sa trésorerie.

Dans le cadre de cette médiation, les poursuites engagées à l'encontre de la société C. n'étant pas juridiquement fondées, l'administration des finances publiques a procédé à la mainlevée de l'opposition à tiers détenteur.

ZOOM

Mainlevée d'une opposition à tiers détenteur diligentée à l'encontre d'un obligé alimentaire pour le recouvrement de frais d'hébergement en maison de retraite d'un parent et restitution de la somme appréhendée

M. J.B. a saisi le Médiateur pour un litige avec le Centre des finances de X. concernant une opposition à tiers détenteur auprès de sa banque pour le paiement de frais d'hébergement en maison de retraite de son père aujourd'hui décédé.

Il expose que son père l'ayant abandonné alors qu'il était enfant, il n'a pas la qualité d'obligé alimentaire et ne peut donc être redevable des dettes alimentaires de ce dernier. Au cas particulier, sans qu'il soit nécessaire de se prononcer sur la qualité du pétitionnaire, au regard du principe selon lequel les aliments ne s'arréragent pas (Cour cassation Civ. 1 du 20 janvier 2004), les poursuites à l'encontre de M. J.B. ne sont juridiquement pas fondées.

Dans le cadre de cette médiation, la somme prélevée par opposition à tiers détenteur ainsi que les frais bancaires occasionnés par cette opération ont été remboursés à M. J.B.

Le Médiateur a présenté les excuses de l'administration pour l'application erronée du droit et les désagréments qui en ont résulté.

ZOOM

Mainlevée d'une opposition à tiers détenteur engagée à l'encontre d'un héritier potentiel pour des frais d'hébergement en maison de retraite de sa mère décédée alors qu'il n'a pas accepté la succession

Mme N.V. est poursuivie par voie d'opposition à tiers détenteur en vue du recouvrement de frais d'hébergement en maison de retraite de sa mère décédée en 2008. Elle conteste cet acte de poursuite au motif qu'elle n'a pas accepté la succession.

Il ressort de l'examen juridique de la demande de médiation de Mme N.V. qu'au vu des informations transmises par le notaire sur sa qualité de fille unique, le comptable public a considéré que Mme N.V. avait accepté la succession et a engagé des poursuites à son encontre pour obtenir le règlement de la dette de sa mère, sans respecter la procédure prévue aux articles 771, 870 et 1220 du code civil.

Dans le cadre de cette médiation, le notaire ayant confirmé que Mme N.V. n'avait pas expressément accepté la succession, le Centre des finances de Y. a procédé à la mainlevée de l'opposition à tiers détenteur non justifiée. Toutefois, le Médiateur informe Mme N.V. que le comptable public, conformément aux dispositions prévues par la loi n° 2006-723 du 23 juin 2006, portant réforme des successions et des libéralités, va lui demander de se prononcer sur la succession, afin de mettre ainsi un terme au recouvrement des créances impayées.

ZOOM

Maintien de la procédure d'opposition à tiers détenteur pour le recouvrement d'un indu de revenu minimum d'insertion (RMI

Mme F.G. est redevable d'une somme correspondante à un indu de RMI pour fraude, qu'elle ne conteste pas. Elle souhaite s'en acquitter mais compte tenu de ses difficultés financières, elle sollicite des délais de paiement.

Il apparaît que le Payeur départemental a accordé antérieurement un échéancier de remboursement à Mme F.G., qu'elle n'a pas respecté, le conduisant à engager des poursuites à son encontre.

Dans le cadre de sa médiation, au regard de l'ancienneté de la dette et de son montant élevé, d'une part, et des difficultés rencontrées pour en obtenir le paiement, dû à une certaine mauvaise foi de l'usager, le Médiateur partage la position du Payeur départemental de ne pas donner une suite favorable à la demande de Mme F.G.

ZOOM

Mainlevée d'une opposition à tiers détenteur engagée à l'encontre d'un obligé alimentaire pour le recouvrement d'une dette hospitalière de son fils

Par voie électronique, M. J.F. saisit le Médiateur d'un litige avec la Trésorerie de Z. faisant suite à une opposition à tiers détenteur auprès de son employeur relatif à une facture hospitalière due par son fils, sans emploi.

Son fils n'ayant pas procédé au paiement de la facture hospitalière émise à son nom, malgré les relances et les actes de recouvrement forcé, le comptable public, se fondant sur les articles 205 et 207 du code civil relatifs à l'obligation alimentaire, en a demandé le règlement auprès de M. J.F.

Dans le cadre de cette médiation, il a été constaté que les services de la Trésorerie de Z. ne disposaient pas d'une décision du Juge des affaires familiales permettant de reconnaître l'obligation alimentation de M. J.F. (article L. 6145-11 du code de la santé publique). Les règles de droit n'ayant pas été respectées, le comptable public a procédé à la mainlevée de l'opposition à tiers détenteur.

Le Médiateur a présenté les excuses de l'administration pour ce vice de procédure juridique et les désagréments qui en ont résulté.

ZOOM

Arrêt de la procédure de recouvrement d'une amende infondée de stationnement

M. J.S. a saisi le Médiateur d'un litige relatif au recouvrement d'une amende de stationnement dans la ville de Bordeaux. Il conteste le bien fondé de l'amende au motif qu'il se s'est jamais rendu dans cette ville.

Dans le cadre de cette médiation, le comptable public a transmis la réclamation à l'Officier du ministère public, seul compétent pour se prononcer sur la réclamation présentée par M. J.S. Au vu des éléments portés à sa connaissance, ce dernier a décidé de mettre fin aux poursuites engagées à l'encontre de M. J.S.

M. J.S. a manifesté sa satisfaction au Médiateur pour son intervention dans ce litige qui persistait depuis plusieurs mois.

ZOOM

Mainlevée d'une opposition à tiers détenteur et annulation d'un titre de recette relatif à des frais de restauration scolaire

M. N.L. a saisi le Médiateur suite à un litige avec le service Vie scolaire de la ville de S. qui a émis une facture de cantine scolaire alors que lui et sa famille avaient quitté le département. Le recouvrement a été poursuivi par voie d'opposition à tiers détenteur auprès de son employeur.

Dans le cadre de cette médiation, le comptable public a transmis la réclamation de M. N.L. au service Vie scolaire, qui au vu des justificatifs produits, a procédé à l'annulation du titre de recette. La mainlevée de l'opposition à tiers détenteur a alors été effectuée auprès de l'employeur de M. N.L.

ZOOM

Suspension des poursuites, suite à la recevabilité du dossier de surendettement

M. C.P. sollicite le Médiateur pour un litige avec trois Centres des finances publiques, qui ont notifié des saisies sur salaires en vue d'obtenir le recouvrement de dettes fiscales et de titres de recettes émis par deux communes et le Conseil général de son département.

M. C.P. a déposé un dossier de surendettement qui a été déclaré recevable par la commission de surendettement des particuliers de son département. Au vu de l'état des créances dressé par cette dernière incluant les dettes fiscales et certaines dettes non fiscales, les comptables publics concernés ont procédé à la mainlevée des saisies sur salaire diligentées auprès de l'employeur de M. C.P. et au remboursement des sommes appréhendées dans le cadre de ces procédures.

S'agissant des dettes non fiscales non déclarées par M. C.P., le responsable du centre des finances publiques concerné est néanmoins en droit d'en poursuivre le recouvrement par tout moyen.

Dans le cadre de cette médiation, informé de la situation de surendettement de M. C.P., le comptable public a effectué les démarches nécessaires auprès du secrétariat de la commission de surendettement des particuliers afin que ces dettes soient incluses dans l'état des créances.

ZOOM

Litige relatif à des pénalités de retard et à la retenue de garantie dans le cadre de l'exécution d'un marché public

Suite à l'exécution d'un marché public et après réception des travaux, la commune de R. a liquidé des pénalités de retard à une entreprise, pour un montant de 7 500 €. Le comptable public a notifié une opposition bancaire pour le montant dû, déduction faite de la retenue de garantie prévue à l'article 101 du code des marchés publics.

Dans le cadre de la médiation, la commune de R. a accepté d'annuler le titre de recette de 7 500 € dans la mesure où elle ne pouvait pas décompter des pénalités de retard, une fois la réception intervenue, en l'absence de stipulation contractuelle.

L'entreprise ayant renoncé, de son côté, au bénéfice de la retenue de garantie, elle a exprimé ses remerciements au Médiateur pour avoir permis de mettre fin à un litige qui durait depuis plus de trois ans.

ZOOM

Annulation d'un titre de recette dans le cadre d'une convention passée entre une commune et un syndicat de copropriété

Suite à une convention passée, en 1998, avec un syndicat de copropriété, la commune de N a émis, en 2004, un titre de recette pour un montant de 21 000 €. Ce titre a été libellé au nom de l'agence A. en sa qualité, à cette époque, de mandataire de ce syndicat de copropriétaires.

Dans ces conditions, le comptable public n'a pu légalement diriger son action en recouvrement qu'à l'encontre uniquement de cette agence. Le comptable public a notifié une opposition bancaire à l'agence A. qui a soldé la dette.

Le Médiateur a constaté que le titre de recette avait été émis à l'encontre d'une personne morale qui n'était pas la débitrice légale de la commune. A sa demande, le comptable public s'est rapproché de la commune de N.

La commune a fait droit à cette demande et le comptable public a procédé au remboursement des 21 000 € à l'endroit de l'agence A, sans démarche particulière de sa part.

ZOOM

Informations communiquées à un usager concernant le paiement d'une redevance visant à financer un service public d'assainissement non collectif (SPANC)

Monsieur W. a saisi le Médiateur afin de connaître les raisons justifiant que le comptable public ait procédé au recouvrement d'une facture pour une prestation réalisée par une société commerciale, prestation de service que, par ailleurs, il n'avait pas sollicitée. Le Médiateur lui a précisé que la mise en place d'un service public d'assainissement non collectif (SPANC) est une obligation légale imposée aux communes et aux groupements de communes depuis le 1er janvier 2005 conformément aux dispositions prévues au III de l'article L. 2224-8 du code général des collectivités territoriales.

Le financement du SPANC est notamment assuré par voie de redevance. Le Médiateur a indiqué que l'intervention de la société commerciale avait pour cadre juridique un marché public de prestations que la communauté de communes, responsable du SPANC, a passé avec cette société privée. Cette dernière avait réalisé les contrôles, dans la mesure où ces diagnostics nécessitaient des connaissances techniques particulières. Le comptable public était donc chargé de recouvrer cette redevance servant au financement d'un service public dont le produit était ainsi directement comptabilisé dans le budget propre du SPANC.

Cet éclairage a conduit M. W. à remercier le Médiateur alors que la mesure de poursuite s'est révélée opérante et que l'employeur de M. W. a versé les sommes réclamées au titre de cette redevance SPANC.

ZOOM

Annulation d'un titre de recette et d'une opposition à tiers détenteur concernant une taxe de remembrement perçue au profit d'une association foncière de remembrement

Mme L. a saisi le Médiateur dans le cadre du recouvrement d'une taxe de remembrement perçue au profit d'une association foncière de remembrement. Mme L. a exposé avoir toujours acquitté cette taxe en sa qualité de propriétaire jusqu'à la vente de son terrain, objet de cette taxe, en 2008. Dans ces conditions, Mme L. a donc sollicité l'arrêt des poursuites.

Le Médiateur a constaté que le comptable public avait initié cette mesure de poursuite en inobservation de l'article 34 de l'ordonnance n° 2004-632 du 1er juillet 2004 et des règles de recouvrement propres aux associations foncières. L'utilisation de l'opposition à tiers détenteur pour cette catégorie d'établissement public n'est autorisée qu'à compter du 1er janvier 2012.

A la demande du Médiateur, le comptable public a donc immédiatement interrompu cette mesure de poursuite. Le Médiateur a présenté, au nom des Services du Ministère du Budget, ses excuses pour ce désagrément. Par ailleurs, la Direction départementale des finances publiques s'est personnellement rapprochée du Président de l'association foncière afin qu'il procède à l'annulation du titre de recette litigieux dans la mesure où Mme L. n'est plus propriétaire du terrain assujetti à cette taxe.

ZOOM

Quelques exemples de médiation ayant donné lieu à l'arrêt des poursuites en raison de la prescription de l'action en recouvrement

Dettes de loyers

Melle V.F. saisit le Médiateur d'un litige portant sur une facture de loyer émise en 1997. Elle soulève la prescription de l'action en recouvrement en application de l'article L. 1617-3 du code général des collectivités territoriales.

Dans le cadre de sa médiation, le Médiateur a constaté que la procédure d'opposition à tiers détenteur conduite à l'encontre de Melle V.F. n'était pas légalement valide sur le fondement de cet article.

Les sommes indûment perçues ont été restituées à Mlle V.F.

Dettes de cantine et de frais de garderie

A la réception d'une opposition à tiers détenteur, M. P.B. a saisi le Médiateur pour contester cet acte de poursuite en exposant qu'ayant déménagé, il ignorait être redevable de factures de cantine et de garderie émises en 2001 par la commune de X.

Dans le cadre de sa médiation, le Médiateur constatant l'absence d'acte interruptif de prescription au regard de l'article L. 1617-3 du code général des collectivités locales, il est mis fin aux poursuites à l'encontre de M. P.B.

ZOOM

Quelques exemples de médiation ayant donné lieu à l'annulation des titres de recette et des oppositions à tiers détenteur en raison d'homonymies

Dettes communales relatives à des factures d'ordures ménagères

M. H. T. saisit le Médiateur d'un litige portant sur le paiement de factures d'ordures ménagères au motif qu'il n'est ni propriétaire, ni locataire de l'immeuble concerné.

Dans le cadre de cette médiation, le comptable public a immédiatement procédé à la mainlevée de l'opposition pratiquée et remboursé les frais décomptés par la banque de M. H. T.

M. S. L. a saisi le Médiateur à la suite de l'opposition à tiers détenteur notifiée auprès de son employeur et conteste formellement être le débiteur de cette redevance d'ordures ménagères, dont il indique avoir déjà effectué le paiement.

Le comptable public de P. a transmis la réclamation de M. S. L. au Maire de N., seul compétent pour y répondre, tout en donnant mainlevée de l'opposition à tiers détenteur.

Le Maire de N. a prononcé l'annulation du titre litigieux après avoir constaté une erreur d'homonymie.

Créances hospitalières

Mme A. saisit le Médiateur d'un litige relatif au règlement d'une facture hospitalière d'un montant de 2 798 € pour des soins qui auraient été dispensés à son fils alors qu'elle bénéficie de la couverture médicale universelle.

Dans le cadre de cette médiation, le comptable public a saisi l'établissement hospitalier qui, constatant une homonymie, a immédiatement annulé sa créance auprès de Mme A.

M. D. employeur de M. J.E., saisit le Médiateur et indique ne pas être en mesure de donner suite à l'opposition à tiers détenteur pratiquée à l'encontre de son salarié qui ne paraît pas être le débiteur légal des dettes hospitalières concernées.

Dans le cadre de la médiation, le comptable public a confirmé qu'une confusion s'est produite entre M. J.E. et un homonyme et a donné immédiatement mainlevée de cette opposition.

Exemples de médiation dans les autres domaines relevant des ministères :

Exemples de médiation en matière douanière

Les trois exemples de médiation ci-dessous illustrent des situations, relatives à des opérations d'importation et d'exportation, dans lesquelles l'administration des douanes a accepté de procéder à un réexamen des faits à la lumière des déclarations des demandeurs. Dans le premier cas, ce réexamen a permis d'identifier précisément les raisons du blocage de marchandises importées. Dans les deux autres cas, le remboursement des sommes réclamées a été obtenu.



Blocage de livraisons de marchandises en provenance de Thaïlande

Mme B., exportatrice thaïlandaise, a saisi le Médiateur en mars 2011 car les livraisons successives de marchandises commercialisées à partir d'un site web et exportées en France étaient bloquées en douane. Mme B. transmet des copies de bordereaux au Médiateur qui se rapproche des services de la direction générale des douanes et droits indirects. Les recherches sont difficiles car Mme B. communique des documents qui ne permettent pas d'identifier spontanément les services concernés.

Il ressort de l'enquête des services que les marchandises ont fait l'objet d'un contrôle par le service commun des laboratoires qui ont identifié la présence de composants relevant de la réglementation sur les médicaments qui impose la production d'une autorisation de mise sur le marché (AMM) délivrée par l'Agence Française de Sécurité Sanitaire et des Produits de Santé (AFSSAPS). A défaut de présentation de cette autorisation, le service de la douane a qualifié l'opération d'importation sans déclaration de marchandises prohibées.

Mme B. remercie le Médiateur pour les explications qui ont pu lui être données et s'engage à respecter la procédure décrite.



Requalification d'une opération d'importation et reconnaissance ex post de l'application des conditions prévues pour le régime de l'admission temporaire

Mme N. saisit le Médiateur pour un différend qui l'oppose aux services de la douane française. Mme N. travaille dans une société de communication au Canada. Dans ce cadre, elle s'est chargée de l'envoi en France d'objets artistiques exposés lors d'un festival de quatre jours à Paris.

Les objets ont fait l'objet d'une taxation lors de leur entrée en France. Mme N. demande le remboursement des droits et taxes au motif que ces objets, sont retournés au Canada au terme de la manifestation.

Mme N. et la société qui l'emploie n'ont pas été suffisamment attentifs aux modalités particulières d'application du régime douanier de l'admission temporaire en France qui permettait l'importation en suspension de droits et taxes. Toutefois, les services de la douane acceptent, dans le cadre de la médiation, le remboursement des sommes payées sur justification du retour au Canada des objets concernés.

ZOOM

Accises sur des alcools vendus en Allemagne à l'occasion d'une foire locale

Mme R. saisit le Médiateur pour un différend qui l'oppose aux services de la douane française. Chaque année, l'association dont Mme R. est trésorière, participe en Allemagne, dans le cadre d'un comité de jumelage, à une foire qui permet d'exposer et de commercialiser des productions nationales et en particulier des alcools.

Mme R. se plaint d'un défaut de conseil qui aurait évité à l'association de régler des accises en France et en Allemagne.

Les services de la douane, après réexamen des circonstances particulières exposées par l'association, acceptent, dans le cadre de la médiation, de rembourser les accises réglées en France mais invitent, à l'avenir, l'association à solliciter le fournisseur pour qu'il effectue l'expédition depuis la France des produits en suspension de droits d'accise.

Autres exemples de médiation (URSSAF)

Les deux exemples qui suivent sont relatifs à des litiges avec les URSSAF mais le contexte dans lesquels ils interviennent ont un point d'accroche fiscal. Le premier cas concerne un litige relatif à une demande d'exonération de cotisations patronales de sécurité sociale dans les zones de revitalisation rurale. L'évolution des positions de l'administration sur la reconnaissance du caractère d'organisme d'intérêt général, au sens des dispositions du b du 1 de l'article 200 du code général des impôts, à un office de tourisme, est à l'origine d'une méconnaissance de leurs droits par un employeur au regard de ses obligations déclaratives.

Le second cas illustre les difficultés de règlement d'un litige avec l'URSSAF consécutif à la rectification des bénéfices industriels et commerciaux d'un couple d'entrepreneurs accordée par l'administration fiscale dans le cadre d'une précédente médiation.

ZOom

Application des mesures relatives aux exonérations des cotisations sociales dans les zones de revitalisation rurale

M. S. avait sollicité une médiation pour le compte d'un office de tourisme qui souhaitait bénéficier des dispositions relatives aux exonérations de cotisations patronales de sécurité sociale prévues dans les zones de revitalisation rurale (ZRR) pour l'embauche d'un employé réalisée le 1er janvier 2009.

Le litige trouvait son origine dans la méconnaissance du caractère éligible d'un office de tourisme à ces dispositions et sur l'application au cas d'espèce, compte tenu de la date de conclusion du contrat de travail de la personne recrutée par l'office du tourisme et des formalités à accomplir pour bénéficier de l'exonération.

Le Médiateur est saisi après un rejet par l'URSSAF de la demande d'exonération, pour non respect des formalités, confirmé par une décision de la Commission de Recours Amiable. L'URSSAF accepte de reconsidérer sa position en se fondant principalement sur le constat que les conditions précises de l'éligibilité de l'exonération aux offices de tourisme n'avaient été fixées que postérieurement à la date de conclusion du contrat de travail (lettre circulaire de l'ACOSS n°2009-086 diffusée le 11 novembre 2009). Par conséquent, il ne pouvait être reproché à M. S. de ne pas avoir totalement respecté la procédure, les autres conditions de droit pour bénéficier de l'exonération étant réunies.

ZOom

Remboursement de cotisations URSSAF à la suite d'une rectification des bénéfices industriels et commerciaux

M. T. avait saisi initialement le Médiateur pour résoudre un litige fiscal relatif à la contestation de l'assiette des bénéfices industriels et commerciaux (BIC) d'un couple d'entrepreneurs. A l'issue de cette démarche, l'administration avait procédé à une rectification de la base imposable et accordé en février 2008 les dégrèvements d'impôt sur le revenu qui en découlaient (impositions mises en recouvrement en 2001). L'URSSAF avait été informée de la rectification des BIC et de la réduction de l'assiette servant de calcul des cotisations sociales.

En 2010, M. T. saisit, de nouveau, le Médiateur ne réussissant pas à obtenir le règlement complet du dosser par l'URSSAF.

Dans le cadre de cette médiation, M. T. obtient, en août 2011, le reversement du trop versé de cotisations sociales.

L'URSSAF présente des excuses à M. T. et justifie le retard dans le traitement du dossier par l'analyse du caractère prescrit de l'action et de difficultés techniques pour procéder à un réexamen du dossier compte tenu de son ancienneté.

Partie 3



Dix ans de médiation (2002-2012)

Les chiffres clés : 28 000 demandes de médiation traitées

Les trois phases de développement de la médiation depuis 2002

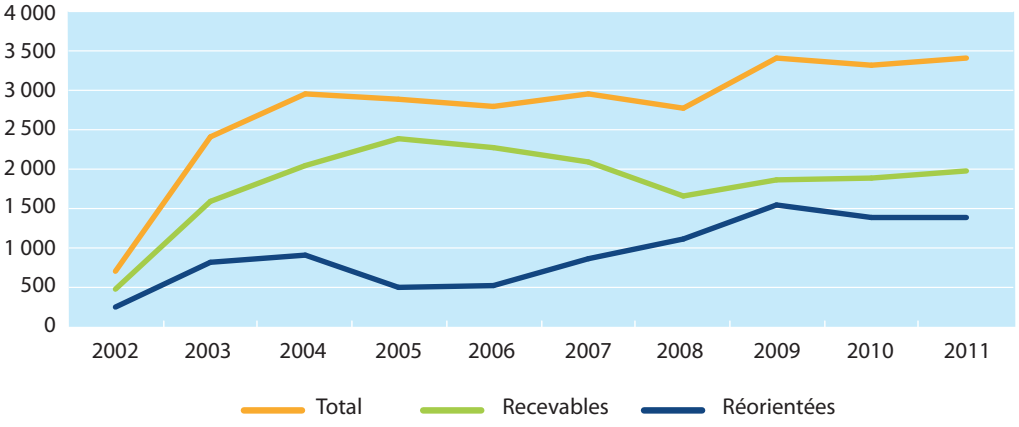
Le graphique ci-dessous, relatif à l'évolution des demandes de médiation entre 2002 et 2011, fait apparaître trois phases de développement.

Entre 2002 et 2004 : la médiation monte rapidement en régime jusqu'à près de 3 000 demandes de médiation par an.

Entre 2005 et 2008 : les demandes de médiation se stabilisent un peu en dessous de 3 000 demandes par an. Cette stabilisation correspond à la mise en place des conciliateurs fiscaux départementaux accompagnée d'une légère diminution des demandes recevables à partir de 2005.

La crise économique et financière de 2008-2009 enclenche une nouvelle étape dans le développement de la médiation. En 2009, le palier d'activité de 3 000 demandes annuelles est franchi et les demandes de médiation émanant des entreprises augmentent sensiblement. Les médiations relatives aux difficultés de recouvrement des créances non fiscales progressent fortement. Cette évolution est palpable en 2011 et au début de l'année 2012 et les particuliers sont de plus en plus nombreux à solliciter le Médiateur. Avec un nombre de demandes de médiation le plus important de la décennie (3 410 demandes reçues), l'année 2011 rejoint le niveau atteint en 2009 mais la part des demandes des particuliers est plus élevée en 2011 qu'en 2009.

Évolution des dossiers de médiation reçus et traités par le Médiateur depuis 2002

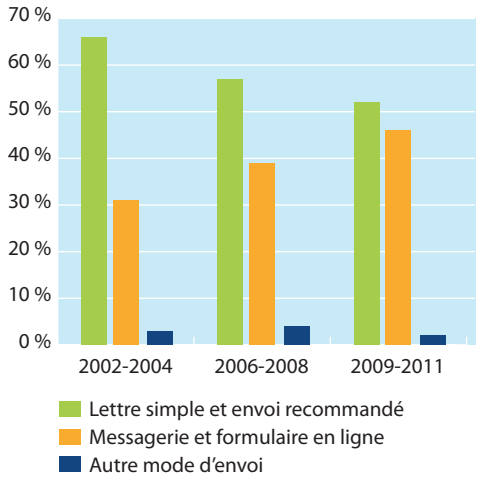


Les modalités de saisine du Médiateur ont été adaptées pour faciliter les usages d'internet.

Depuis 2002, le service du Médiateur s'est employé à faciliter sa saisine en mettant à la disposition des usagers tous les moyens modernes de communication. La médiation a été dès l'origine en 2002 et demeure en 2011, un service favorisant l'utilisation d'internet (42 % des demandes sont transmises en 2011 par voie électronique : courriel et formulaire en ligne).

Le Médiateur a poursuivi l'action de modernisation de son service en engageant une expérimentation de traitement numérisé des dossiers, passant notamment par la facilitation des échanges avec les correspondants des administrations et la rénovation de son site internet et du formulaire de saisine en ligne.

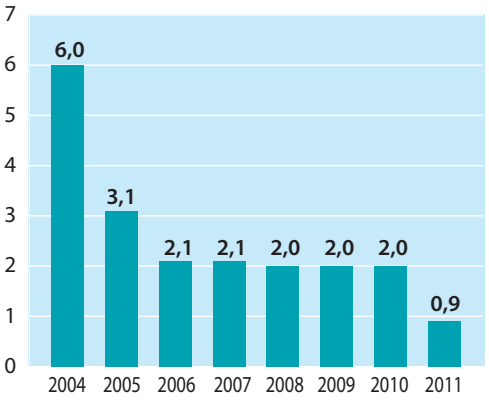
Répartition des demandes de médiation selon le support utilisé



Les délais d'examen de la recevabilité des demandes de médiation ont été considérablement réduits.

La bonne réorientation des demandes de médiation a constitué un axe important de l'action de la médiation. Il est apparu en effet que la rapidité de l'examen de recevabilité et de la réorientation de la demande constituait un élément essentiel de la résolution des litiges dans les cas où le Médiateur n'est pas compétent, compte tenu de la nature du différend ou en raison de l'absence de saisine préalable des services en charge de l'examen des réclamations.

Délai moyen de traitement des demandes réorientées (jours)



Le raccourcissement des délais d'examen de la recevabilité des demandes répond à une exigence toujours plus forte des usagers : 60 % des demandeurs interrogés fin 2011 estimaient bon à très bon le délai dans lequel l'accusé réception de leur demande leur était parvenu.

La durée des médiations est maîtrisée en dépit de la complexité croissante d'une partie des dossiers

Depuis 2002, 17 750 médiations ont été rendues, à un rythme moyen de 2 000 par an, dans un délai moyen inférieur à 90 jours. Plus de 50 % des médiations sont réalisées dans un délai inférieur à 60 jours.

Près de 70 % des médiations ont donné satisfaction, totalement ou partiellement, à l'usager

La part des demandes recevables qui sont satisfaites, partiellement ou en totalité, a évolué respectivement de 60 % à 88 % entre 2002 à 2006. Entre 2007 et 2010, le taux de satisfaction évolue dans une fourchette resserrée, comprise entre 72 % et 78 %. En 2011, on retrouve une situation plus proche des premières années de la médiation (66 %).

Evolution annuelle du taux de satisfaction (2002-2011)

	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Taux de satisfaction	60 %	69 %	76 %	83 %	88 %	78 %	72 %	75 %	72 %	66 %

150 propositions de réforme

L'article 6 du décret du 26 avril 2002 instituant un Médiateur du ministère de l'Economie, des finances et de l'industrie prévoit que, dans son rapport annuel, le Médiateur formule des propositions de nature à améliorer le fonctionnement des services des ministères dans leurs relations avec les usagers.

Près de 150 propositions de réformes ou de recommandations qui résultent directement de l'examen de 28 000 demandes de médiations ont été présentées depuis l'institution du Médiateur, en 2002. Elles s'inscrivent dans le cadre de l'amélioration de la qualité du service rendu aux usagers à travers la simplification des obligations et démarches administratives, la diffusion d'une information optimale et du renforcement de la sécurité juridique, notamment au regard de l'intelligibilité et l'accessibilité de la norme qui constituent le socle des relations de confiance entre l'administration et les usagers.

Il a été rendu compte dans les rapports annuels successifs des actions et des mesures législatives ou réglementaires prises par les directions et les services des ministères de l'Economie et du Budget pour mettre en œuvre ces propositions. Plus de 80 % des réformes ou recommandations proposées par le Médiateur ont été suivies d'effet, soit en totalité, soit partiellement.

De nombreuses propositions ont suscité, nourri et accompagné les mutations organisationnelles et technologiques des directions et services ainsi que des réformes juridiques dans un intérêt commun entre les usagers (particuliers ou entreprises) et l'État.

Focus sur quelques propositions marquantes

Depuis 2002, il est difficile de mettre plus en avant certaines propositions que d'autres, mais à titre d'exemples, peuvent être citées celles qui ont abouti à :

– la mise en ligne, en 2004, d'un formulaire électronique de saisine du Médiateur sur le site du ministère de l'économie, des finances et de l'industrie ;

– l'accompagnement de la création des conciliateurs fiscaux départementaux ;

– une mesure visant à mettre en œuvre la transaction fiscale ;

– la clarification de la procédure de demande préalable en matière de prix de transferts ;

– l'harmonisation des taux entre l'intérêt de retard et l'intérêt moratoire ;

– une législation protectrice de la décharge en responsabilité solidaire pour le paiement de l'impôt ;

– la suppression de l'obligation de déclaration provisoire d'impôt sur le revenu en cas de départ à l'étranger ;

– l'octroi d'un délai supplémentaire pour le paiement des amendes de police ;

– l'information des usagers sur la compensation légale ;

– des actions de communication pour mieux faire connaître le recours au Médiateur (diffusion d'affiches et de dépliants dans les lieux de réception du public) ;

– la création d'un interlocuteur unique concernant l'assiette et le paiement des impôts pour les non-résidents ;

– la création d'une prescription de deux ans, dans le cadre de la dernière loi de finances rectificative pour 2011, pour le remboursement des trop-perçus versés par l'administration.

L'énumération ci-après recense, de manière chronologique l'ensemble des propositions présentées par le Médiateur, de 2002 à 2011

Rapport d'activité 2002

– Améliorer le délai de réponse aux usagers, notamment à destination des petites et moyennes entreprises (PME)

– Revoir la présentation de l'imprimé n° 3926 « réponse aux observations du contribuable »

– Transmission systématique des réclamations au service compétent

– Améliorer l'accueil des usagers en ce qui concerne la redevance de l'audiovisuel

– Clarifier les règles de paiement de l'impôt : imputation des sommes payées (droits en principal, majorations, frais…)

- Mieux informer les usagers sur les remboursements d'impôts
- Faciliter la prise en compte des changements de situation personnelle et professionnelle
- Simplifier les démarches à effectuer par les usagers partant travailler à l'étranger
- Faciliter le recours au Médiateur grâce à la création d'un formulaire de saisine en ligne sur le site internet du Ministère de l'Economie, des Finances et de l'Industrie
- Mieux informer l'usager sur le recours au Médiateur grâce à la diffusion d'affichettes et de dépliants sur les lieux d'accueil du public
- Mieux informer l'usager sur le recours au Médiateur en faisant figurer, sur les documents administratifs, la mention et les modalités de recours

Rapport d'activité 2003

- Instauration d'un interlocuteur unique
- Améliorer la compréhension des réponses faites aux usagers
- Mieux informer les usagers sur les règles régissant le versement des intérêts moratoires et les remboursements de frais
- Assurer une meilleure égalité de traitement entre les usagers placés dans des situations identiques mais relevant de ressorts administratifs territoriaux différents
- Adapter l'imprimé de déclaration des revenus afin de permettre à l'usager de déclarer toutes les pensions alimentaires
- Mieux informer l'usager sur ses obligations en matière de succession ou de ventes immobilières
- Clarifier la portée des certificats délivrés par l'administration fiscale notamment pour les droits de succession
- Favoriser la procédure de demande d'accord préalable
- Clarifier la situation juridique des entreprises nouvelles
- Etendre l'exonération de la taxe foncière sur les propriétés bâties prévue à l'article 1384 du code général des impôts, en matière de logement social, aux logements donnés en location à des personnes défavorisées
- Faciliter le recours judiciaire des usagers en matière de contestation des actes de poursuite

Rapport d'activité 2004

- Mieux informer l'usager sur le recours au Médiateur
- Adapter l'imprimé de déclaration des revenus fonciers n° 2044 afin de permettre à l'usager de formuler l'engagement de location sur la déclaration proprement dite et non sur papier libre
- Renforcer le pilotage de l'action administrative : mieux prendre en compte la spécificité de la demande de l'usager pour une qualité de l'expertise juridique

– Favoriser la démarche inter services notamment avec la création d'un compte unique de paiement en matière de recouvrement

– Faciliter l'utilisation des nouvelles technologies par les usagers (télédéclaration, déclaration préremplie, télépaiement…)

– Prendre la mesure des conséquences de la dématérialisation de la documentation administrative

– Garantir un haut niveau d'application des engagements de qualité (délais de réponse, qualité de l'information donnée à l'usager, mention des voies de recours ouvertes à l'usager sur certains formulaires)

– Ouvrir un dialogue dans le cadre du contrôle sur pièces : rappeler les règles de droit applicables dans le cadre de la procédure contradictoire

– Améliorer les droits des usagers en matière douanière : élaboration d'un document de référence unique et public des droits et obligations des usagers sous la forme d'un « livre des procédures douanières »

– Harmoniser la position des différents services sur une même question

– Simplifier la rédaction des textes juridiques notamment en matière fiscale

– Harmoniser les taux applicables aux intérêts de retard et aux intérêts moratoires

– Harmoniser les politiques sociale et fiscale de l'État au regard de la prise en compte du handicap, de l'invalidité, des longues maladies ou des maladies nouvelles

Rapport d'activité 2005

– Favoriser l'écoute de l'usager en lui apportant des conseils sur la législation fiscale (fiscalité internationale, régime d'imposition de certaines indemnités de remplacement…)

– Eriger le rendez-vous en pratique usuelle

– Doter l'administration d'outils adaptés à la pratique du conseil : actions de formation, informatisation du dossier du contribuable…

– Simplifier l'accès au conseil et à la prise de position de l'administration : unification des dispositions prévues à l'article L. 80 A du livre des procédures fiscales

– Favoriser le rapprochement entre le Trésor public et le créancier pour le recouvrement des créances diverses : dettes hospitalières, amendes de police…

– Apporter une réponse globale à l'usager

– Privilégier la transaction comme mode de règlement des litiges

– S'assurer de l'application régulière des règles relatives à la prescription

– Rationaliser l'utilisation de l'avis à tiers détenteur (ATD)

– Harmoniser les pratiques dans la mise en œuvre des demandes de garanties exigées en cas de sursis de paiement

– Améliorer le traitement des demandes de décharge en responsabilité solidaire

– Favoriser l'accès au bénéfice du prêt à taux zéro aux enfants majeurs rattachés au foyer fiscal de leurs parents

– Revoir le régime d'imposition des indivisaires au regard de la taxe foncière sur les propriétés bâties

– Revoir la législation applicable en matière de taxe d'habitation au regard des situations de cohabitation et de collocation

– Actualiser le dispositif de plafonnement en fonction du revenu, prévu à l'article 1414 A du code général des impôts, en matière de taxe d'habitation

Rapport d'activité 2006

– Améliorer les délais de remboursement anticipé des créances nées du report en arrière des déficits dites de « carry back » en matière d'impôt sur les sociétés

– Améliorer les conditions d'accompagnement des entreprises confrontées à des difficultés de trésorerie en les informant, notamment, sur les mesures prises par la Commission départementale des chefs des services financiers (CCSF)

– Généraliser l'acceptation par les administrations des modes de paiement autres que le chèque

– Mieux informer les usagers, en matière d'amendes, de l'obligation de déclarer leur changement d'adresse, dans les 30 jours, à la préfecture du lieu du nouveau domicile

– Développer les processus de médiation au profit du consommateur en relation avec la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes et le Conseil national de la consommation

– Mettre la loi en phase avec son temps : actualiser les modalités d'évaluation du revenu cadastral et de la valeur locative servant de base au calcul de la fiscalité locale

– Traiter de façon comparable des situations dont les caractéristiques sont voisines : rétablir une égalité de traitement au regard de la taxe d'habitation entre les personnes titulaires du revenu minimum d'insertion (RMI) et celles percevant l'allocation de solidarité spécifique (ASS)

– Tirer les conséquences d'une législation existante en matière d'impôt sur le revenu sur les contributions sociales : étendre le dégrèvement accordé à un contribuable en matière d'impôt sur le revenu aux contributions sociales

– Harmoniser la position de l'administration en ce qui concerne le revenu de référence à apprécier pour déterminer l'état de besoin du bénéficiaire des pensions alimentaires

– Harmoniser la position de l'administration pour le calcul du quotient familial entre les personnes veuves et divorcées ayant eu un ou plusieurs enfants à charge

– L'application mesurée de la loi fiscale doit être transparente pour éviter tout risque d'iniquité

– Harmoniser la position de l'administration en matière de délais de paiement des impôts

– Préciser que la notice explicative de la déclaration des revenus n'est pas opposable à l'administration

– Remplacer la mention « montant retenu » figurant sur l'avis d'impôt sur le revenu par celle de « plafond légal »

– Instaurer une procédure de relance amiable au profit des entreprises

– Mieux faire connaître la possibilité de bénéficier des avantages du contrôle sur demande prévu à l'article L. 13 C du livre des procédures fiscales

– S'assurer du respect des règles de prescription, de solidarité et d'obligation alimentaire en mettant à la disposition des usagers un guide conçu à cet effet

Rapport d'activité 2007

– Mieux informer les usagers des obligations déclaratives et des modalités de paiement en matière de droits de succession

– Assouplir les règles d'utilisation du titre interbancaire de paiement (TIP)

– Réfléchir à l'instauration d'un nouvel interlocuteur pour les particuliers s'agissant du paiement de l'impôt de solidarité sur la fortune et des droits de mutation par décès, en lieu et place du service des impôts des entreprises dont la compétence organisationnelle est source d'incompréhension pour les usagers.

– Rembourser plus rapidement les excédents de versement concernant des amendes infondées

– Diversifier les modes de règlement des produits recouvrés par le Trésor public

– Mieux informer les usagers sur la possibilité de faire appel au Médiateur compte tenu des nouvelles compétences du ministère de l'Economie, de l'Industrie et de l'Emploi dans le domaine de l'emploi

– Action d'information sur l'existence, le rôle et les modalités de saisine du Médiateur, notamment auprès des petites et moyennes entreprises (PME)

– Mieux motiver les décisions en matière gracieuse en évitant, notamment, l'emploi des termes de « gêne » et « d'indigence » même s'ils figurent à l'article L. 247 du livre des procédures fiscales.

– Informer l'usager sur les voies de recours en matière d'amendes

– Informer l'usager de la mise en œuvre de la compensation légale par le comptable public

– Revoir le système du quotient prévu à l'article 163-0A du code général des impôts afin de mieux neutraliser les effets de l'encaissement de revenus exceptionnels ou différés

– Aménager les règles d'évaluation de la valeur locative cadastrale de certains établissements industriels servant au calcul de la taxe foncière sur les propriétés bâties et de la taxe professionnelle

– Clarifier les conditions d'assujettissement ou non de TVA de certaines activités paramédicales (psychothérapeute) et d'expertise médicale

– Instituer une subrogation dans certains cas de remboursement de trop-perçus de salaires

– Revoir les modalités de mise en œuvre des sanctions fiscales : remplacer le terme de « sanction » par celui de « pénalité » et instauration d'une procédure contradictoire

– Octroyer un délai supplémentaire pour permettre aux usagers de payer une amende de police au taux minoré (un mois au lieu de 15 jours)

– Utiliser avec mesure les oppositions à tiers détenteur

Rapport d'activité 2008

- Mieux faire connaître la possibilité de faire appel au Médiateur auprès des petites et moyennes entreprises (PME) et des auto-entrepreneurs
- Intégrer le rôle du Médiateur dans les programmes de formation de l'Institut de la Gestion Publique et du Développement Economique (IGPDE)
- Mentionner la possibilité de faire appel au Médiateur dans la charte du contribuable vérifié
- Donner la possibilité à l'usager de rencontrer, à titre exceptionnel, le conciliateur fiscal départemental
- Permettre aux usagers, pour l'évaluation des immeubles, d'accéder à une base d'information immobilière relative aux données des transactions immobilières
- Veiller à l'application des mesures fiscales du plan de relance économique en faveur des entreprises
- Instaurer un véritable interlocuteur unique pour le traitement fiscal des dossiers en rapprochant le centre des impôts et la trésorerie des non-résidents
- Application mesurée de la majoration de 10 % prévue à l'article 1758 A du code général des impôts prenant en compte le comportement fiscal du contribuable notamment l'absence de rappels effectués dans un passé proche
- Le signataire d'une proposition de rectification à l'origine de l'imposition contestée doit s'abstenir de statuer sur la réclamation afin de garantir l'impartialité de l'instruction
- Apporter des précisions sur le formulaire de demande de remboursement de crédit de TVA en ce qui concerne la possibilité offerte à l'administration de remettre en cause le crédit de TVA accordé antérieurement
- Offrir la possibilité de faire figurer le nom de naissance de la femme mariée sur l'ensemble des imprimés fiscaux
- Rendre les formulaires plus lisibles et précis (plus particulièrement les avis de paiement et bordereaux de situation)
- Améliorer le formulaire de demande d'aide à la cuve
- Mettre en conformité l'avis de mise en recouvrement (TVA) en prenant en compte l'abrogation de l'article 1695 ter du code général des impôts
- Harmoniser les procédures de recouvrement forcé des impôts et des produits locaux dans le cadre de la fusion de la Direction générale des impôts (DGI) et de la Direction générale de la comptabilité publique (DGCP)
- Permettre le regroupement des pensions de retraite dans le cadre de la mise en œuvre de la procédure de l'avis à tiers détenteur
- Aménager la procédure de remboursement des trop perçus sur salaires dès lors que la compensation est impossible
- Aménager le remboursement de certains excédents de versement d'impôts au profit des payeurs réels
- Mettre un terme à l'amalgame des comptes fiscaux de certains concubins

Rapport d'activité 2009

- Assouplir la règle de non-remboursement de toutes impositions ou créances fiscales dont le montant est inférieur à 8 €
- Améliorer le délai de traitement des demandes de restitution de la retenue à la source
- Mieux associer les comptables du Trésor aux transactions et remises conditionnelles
- Simplifier les démarches des entreprises étrangères auprès de l'administration fiscale en ce qui concerne les demandes de remboursement du crédit de TVA grâce à l'installation d'un portail électronique
- Elargir la compétence du conciliateur fiscal départemental aux litiges portant sur le recouvrement des autres produits recouvrés par le Trésor public
- Revoir la présentation du formulaire d'avis de rejet d'une réclamation à titre gracieux dès lors que les usagers pensent que cet avis leur est envoyé par le conciliateur fiscal départemental dont les coordonnées figurent au milieu du document
- Apporter des précisions relatives à la créance fiscale restant à payer en cas de dégrèvement partiel ou de décision de rejet
- Mieux informer les usagers sur les règles d'imputation applicables aux acomptes provisionnels et sur leurs incidences en cas de divorce ou séparation
- Améliorer le traitement des trop-versés sur salaires en adoptant une mesure législative visant à réduire le délai de prescription et à assouplir le régime fiscal en neutralisant le surcoût de l'impôt. Cette réforme relève d'une proposition commune avec le Médiateur de la République et le Médiateur de l'Education nationale et de l'enseignement supérieur.
- Revoir les modalités d'imposition des primes et aides financières versées par les employeurs à leurs salariés souhaitant créer leur propre entreprise
- Simplifier le dispositif du crédit d'impôt sur le revenu en faveur des économies d'énergie
- Assouplir le dispositif prévu en matière d'investissements locatifs
- Améliorer les modalités d'appréciation des conditions de ressources du locataire en matière d'investissements locatifs
- Rappeler aux comptables publics les conditions de mise en œuvre des mesures de recouvrement à l'encontre des obligés alimentaires
- Harmoniser le délai de prescription applicable à l'émission de la facture des soins hospitaliers et le délai de prescription de remboursement par les organismes sociaux

Rapport d'activité 2010

- Adresser un message d'excuses à l'usager dans les situations où l'erreur est imputable à l'administration avec inscription de cet engagement dans la Charte du contribuable
- Améliorer l'information des particuliers sur les modalités des contrôles douaniers et faciliter l'accès au registre des réclamations

- Améliorer l'information de l'usager sur le terme de son engagement en matière d'investissement locatif
- Mieux faire connaître la procédure du sursis de paiement prévu à l'article L. 277 du livre des procédures fiscales et faciliter son application
- Assouplir les dispositions de l'article L. 80 A du livre des procédures fiscales en matière de prise de position formelle de l'administration
- Rappeler aux comptables publics les règles de prescription de l'action en recouvrement
- Appeler l'attention des comptables publics sur la procédure de traitement des situations de surendettement des particuliers
- Rappeler aux comptables publics les règles applicables, pour le recouvrement des titres de recettes, en cas de décès du débiteur
- Prévoir l'exonération de la taxe d'habitation et de la contribution à l'audiovisuel public pour les personnes âgées ou handicapées en situation de dépendance nécessitant la présence permanente d'un auxiliaire de vie ou d'un tiers
- Améliorer la mise en œuvre des dispositions de l'article 83 A du code général des impôts pour l'application automatique de l'abattement de 40 % sur les pensions des personnes ayant leur domicile fiscal dans les territoires d'Outre-mer
- Permettre une application claire et non restrictive de l'exonération de toutes les rémunérations perçues par des personnes de moins de 25 ans qui poursuivent leurs études dans le cadre des dispositions du 36° de l'article 81 du code général des impôts (trois fois le montant mensuel du SMIC)
- Faciliter la mise en œuvre du dispositif de restitution des contributions sociales suite au remboursement des revenus distribués dans le cadre des dispositions du a de l'article 111 du code général des impôts
- Plafonner la part des primes remboursées, lors du rachat partiel d'un contrat d'assurance-vie, au montant du rachat partiel
- En cas de divorce, de séparation ou de rupture d'un pacte civil de solidarité, aménager de manière plus équitable les modalités de restitution des cotisations d'impôt sur le revenu, de taxe foncière et de taxe d'habitation communes aux ex-époux ou partenaires
- Accorder le bénéfice du crédit d'impôt sur le revenu prévu au titre des dépenses en faveur du développement durable lorsqu'elles sont financées par un crédit à la consommation dont la première échéance intervient l'année suivante
- Améliorer la connaissance des conditions de ventes aux enchères opérées par les services des Domaines pour clarifier leur réalisation et prévenir les risques de litiges avec des acquéreurs

Rapport d'activité 2011

- Mieux faire connaître l'existence et le champ de compétence du Médiateur tant auprès des usagers (particuliers et entreprises) mais également des personnels des directions des ministères
- Rappel des dispositions de l'article 20 de la loi n° 2000-321 du 12 avril 2000 relative aux droits

des citoyens dans leurs relations avec les administrations concernant la réorientation d'une requête auprès de l'administration compétente

- Clarifier et porter à la connaissance des usagers, de manière synthétique, la chaîne de traitement des réclamations et des recours administratifs et judiciaires à destination des usagers dans les domaines respectifs qui relèvent de la compétence des directions des ministères de l'Economie et du Budget
- Clarifier la procédure de dégrèvement d'office prévue à l'article R* 211-1 du livre des procédures fiscales en précisant qu'elle ne s'applique pas uniquement en cas d'erreur de l'administration
- Prévenir les contentieux en matière d'assiette et de recouvrement de la redevance d'enlèvement des ordures ménagères
- Rendre automatique la résiliation du contrat de paiement à l'échéance dès lors que l'usager opte pour la mensualisation du règlement de l'impôt
- Prévoir, dans le cadre des investissements locatifs, une limitation de la reprise d'impôt sur le revenu, en cas de non-respect des conditions d'application du dispositif, au montant du gain indûment réalisé
- Veiller à la sécurité juridique de l'ordonnancement et du recouvrement des produits locaux (notamment : frais de cantine, de crèche, d'activités culturelles…) concernant des prestations à des enfants de parents divorcés ou séparés, au regard des dispositions de l'article 203 du Code civil et des règles comptables d'identification du redevable légal de la créance
- Procéder à une étude visant à rehausser, de manière significative, les seuils actuels (30 € et 130 €) de mise en œuvre de la procédure de l'opposition à tiers détenteur
- Garantir l'effectivité du délai de recours des usagers en cas de mise en œuvre de la procédure d'opposition à tiers détenteurs.

Enquêtes de satisfaction auprès des usagers

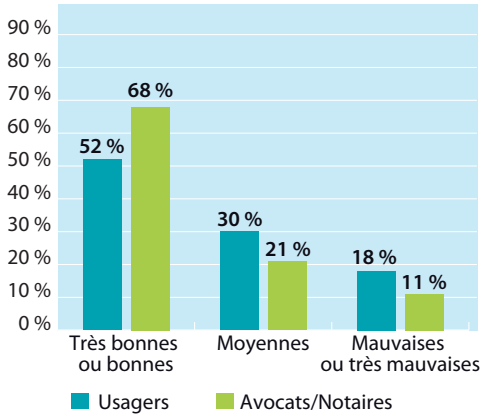
Dans le cadre des dix ans de la médiation, des enquêtes de satisfaction ont été réalisées par le Médiateur des ministères de l'Economie et du Budget pour être à l'écoute des usagers et pouvoir ainsi améliorer encore la qualité de son service.

Du 22 novembre au 31 décembre 2011, une enquête a été effectuée auprès de 346 usagers ayant formulé une demande de médiation (particuliers, mandataires, entrepreneurs, professions libérales et autres personnes morales) avec un taux de retour de 28 %.

Par ailleurs, entre le 5 et le 31 décembre 2011, 120 avocats et notaires ayant déjà saisi le Médiateur pour le compte de leurs clients ont également été interrogés avec un taux de retour de 39 %.

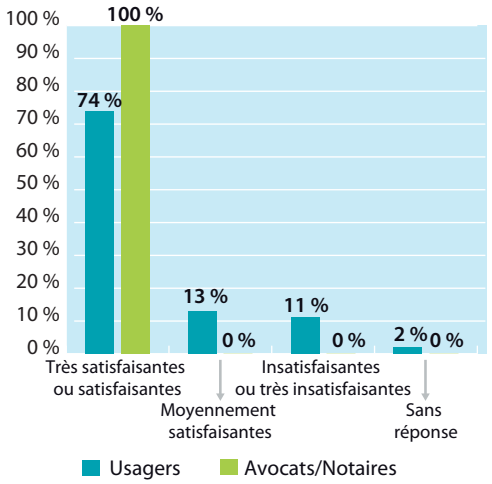
À la question : *« Les conditions dans lesquelles vous avez été informé de la possibilité de saisir le Médiateur des ministères de l'Economie et du Budget vous paraissent-elles ? »,* les réponses suivantes ont été données :

	Usagers	Avocats/ Notaires
Très bonnes ou bonnes	52 %	68 %
Moyennes	30 %	21 %
Mauvaises ou très mauvaises	18 %	11 %



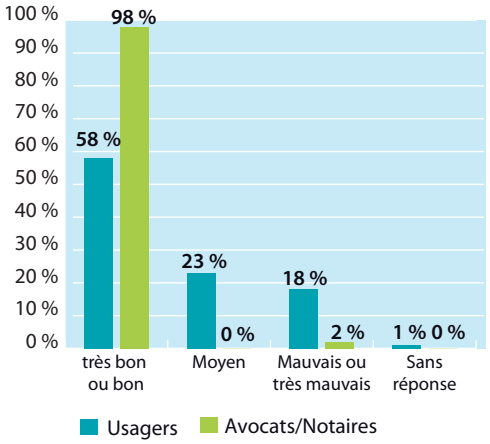
À la question : *« Les modalités de votre demande de médiation (formulaire en ligne, courriel, lettre, télécopie) vous paraissent-elles ? », les réponses suivantes ont été données :*

	Usagers	Avocats/ Notaires
Très satisfaisantes ou satisfaisantes	74	100
Moyennement satisfaisantes	13	0
Insatisfaisantes ou très insatisfaisantes	11	0
Sans réponse	2	0



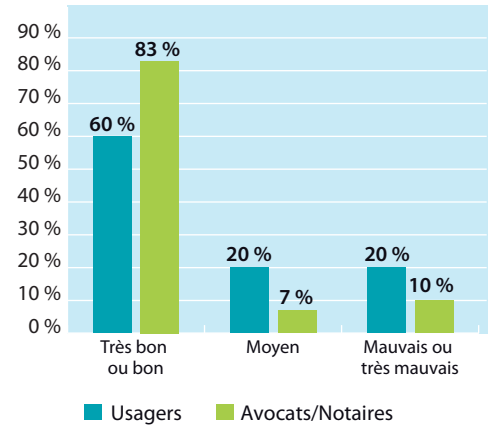
À la question : *« Le Médiateur a accusé réception de votre demande de médiation. Le délai d'accusé réception vous paraît-il ? », les réponses suivantes ont été données :*

	Usagers	Avocats/ Notaires
Très bon ou bon	58	98
Moyen	23	0
Mauvais ou très mauvais	18	2
Sans réponse	1	0



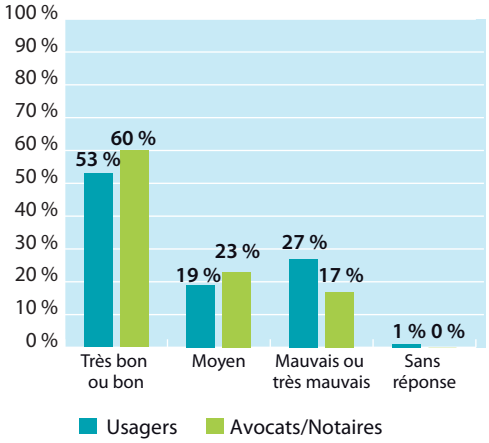
À la question : *« Si vous avez appelé le service de la médiation pendant la durée de l'instruction de votre demande, l'accueil téléphonique qui vous a été réservé vous paraît-il ? », les réponses suivantes ont été données :*

	Usagers	Avocats/ Notaires
Très bon ou bon	60	83
Moyen	20	7
Mauvais ou très mauvais	20	10



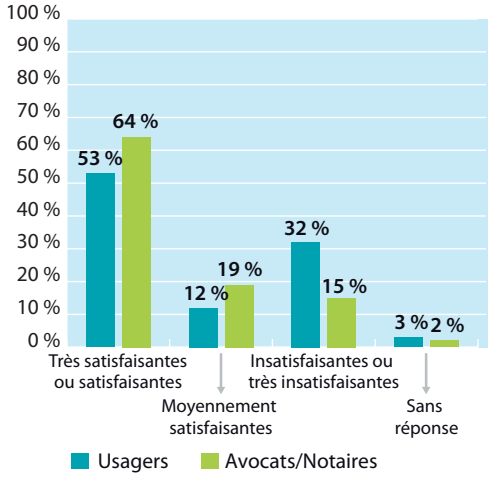
À la question : *« Le délai mis pour vous répondre vous paraît-il ? », les réponses suivantes ont été données :*

	Usagers	Avocats/ Notaires
Très bon ou bon	53	60
Moyen	19	23
Mauvais ou très mauvais	27	17
Sans réponse	1	0



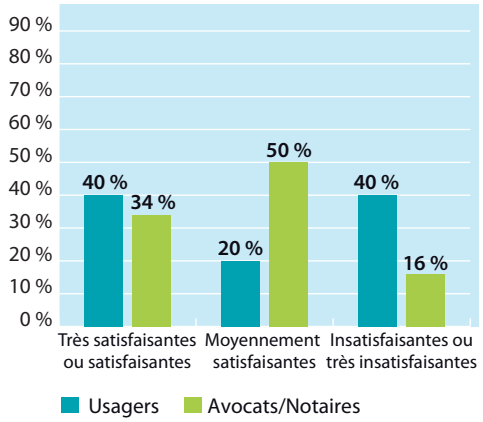
A la question : *« La réponse définitive du Médiateur vous paraît-elle ? », les réponses suivantes ont été données :*

	Usagers	Avocats/ Notaires
Très satisfaisantes ou satisfaisantes	53	64
Moyennement satisfaisantes	12	19
Insatisfaisantes ou très insatisfaisantes	32	15
Sans réponse	3	2



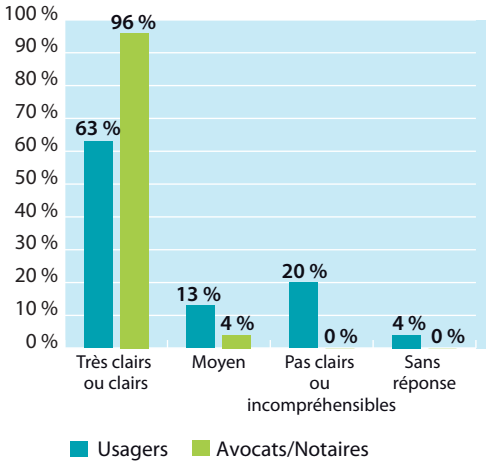
A la question : *« Si la réponse du Médiateur a conduit à la confirmation de la position de l'administration, les explications ou les conseils qui vous ont été donnés vous ont-ils parus ? », les réponses suivantes ont été données :*

	Usagers	Avocats/ Notaires
Très satisfaisantes ou satisfaisantes	40	34
Moyennement satisfaisantes	20	50
Insatisfaisantes ou très insatisfaisantes	40	16



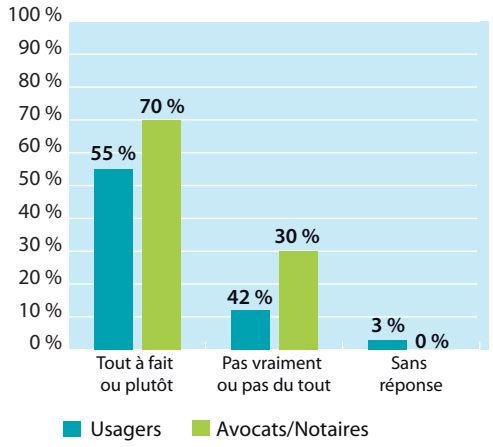
A la question : *« La réponse que vous avez reçue vous a-t-elle paru rédigées en des termes ? », les réponses suivantes ont été données :*

	Usagers	Avocats/ Notaires
Très clairs ou clairs	63	96
Moyen	13	4
Pas clairs ou incompréhensibles	20	0
Sans réponse	4	0

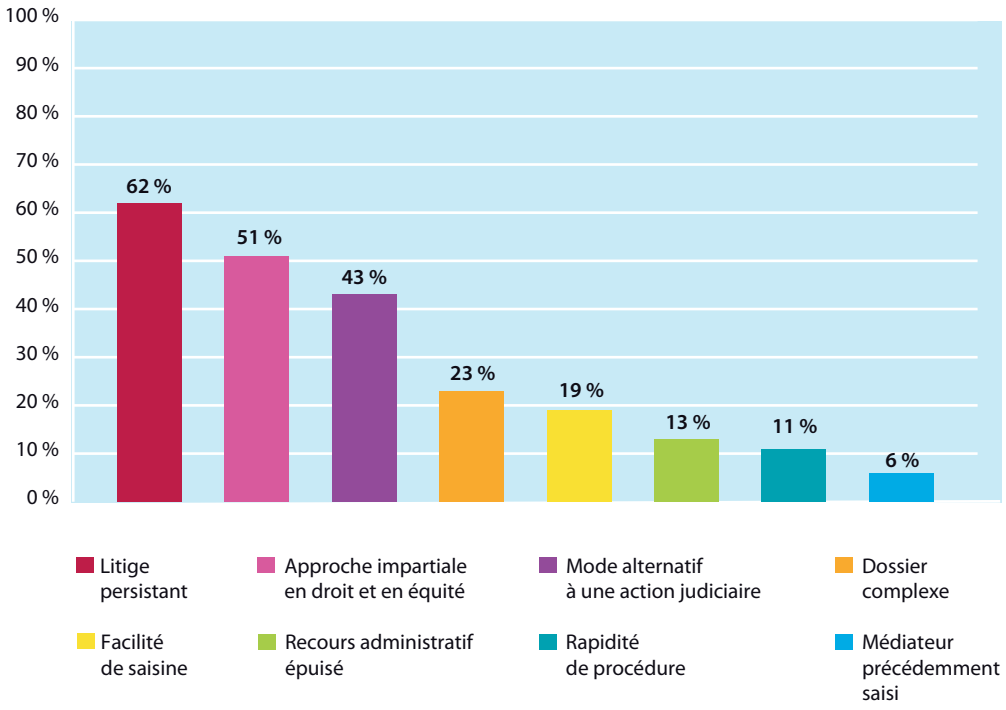


A la question : *« Globalement, ce mode de règlement des litiges a-t-il répondu à votre attente ? », les réponses suivantes ont été données :*

	Usagers	Avocats/ Notaires
Tout à fait ou plutôt	55 %	70 %
Pas vraiment ou pas du tout	12	30 %
Sans réponse	3	0 %



Il a été demandé aux avocats et aux notaires de répondre à une question spécifique : *« Quels sont les éléments des dossiers de vos clients et les critères qui vous ont conduit à choisir la voie de la médiation ? »*, la réponse est traduite dans l'histogramme ci-dessous.



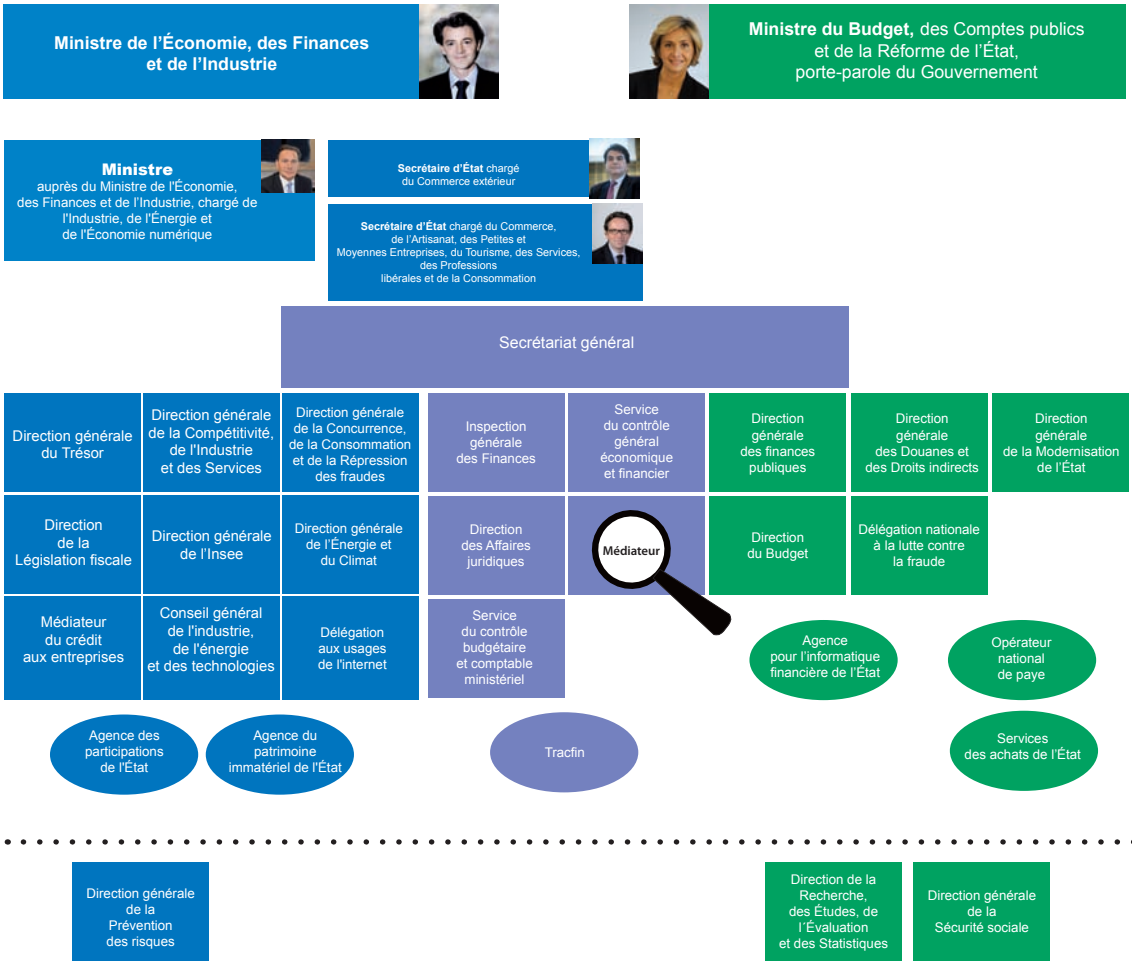
En conclusion de l'enquête auprès des usagers, il a été demandé s'ils recommanderaient à leur entourage d'effectuer une demande de médiation, 71 % ont répondus par l'affirmative.

Annexes


MÉDIATEUR
Médiateur
MÉDIATEUR
Médiateur
Le Médiateur
Rapport 2007
Le Médiateur
Rapport 2008
Le Médiateur
Rapport 2009
Rapport 2010
LE MÉDIATEUR

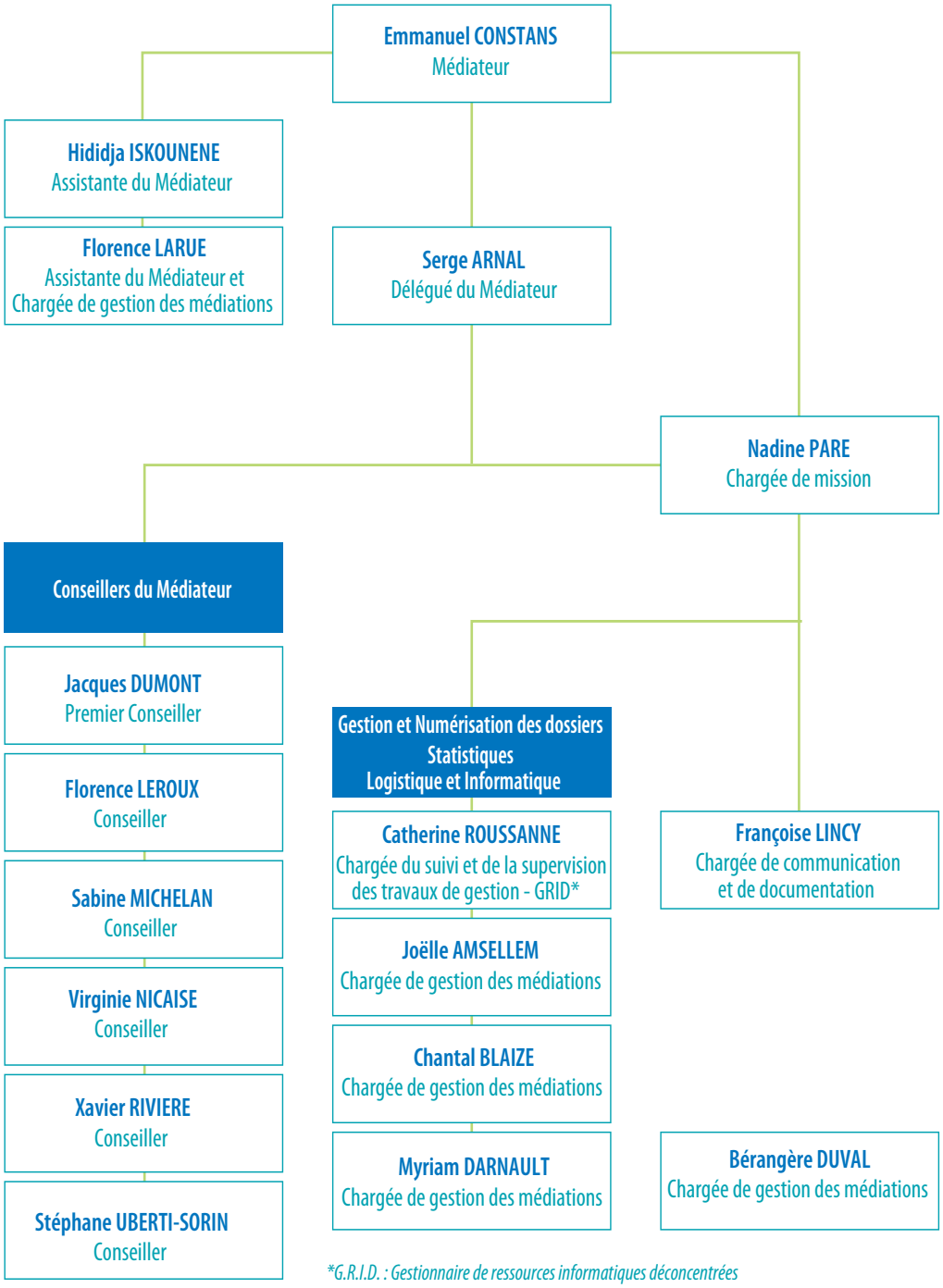
Annexe I

POSITIONNEMENT DU MÉDIATEUR DANS L'ORGANIGRAMME DES MINISTÈRES



Annexe II

ORGANIGRAMME DU SERVICE DU MÉDIATEUR AU 1ER JANVIER 2012



**G.R.I.D. : Gestionnaire de ressources informatiques déconcentrées*

Annexe III

LE MÉDIATEUR ET SON ÉQUIPE



Ne figurent pas sur la photo :
– Joëlle AMSELLEM ;
– Hididja ISKOUNENE.

Annexe IV

DÉCRET N° 2002-612 DU 26 AVRIL 2002 INSTITUANT LE MÉDIATEUR

Annexe IV

Décret n° 2002-612 du 26 avril 2002 instituant un médiateur du ministère de l'économie, des finances et de l'industrie

NOR: ECOP0200036D

Le Premier ministre,

Sur le rapport du ministre de l'économie, des finances et de l'industrie,
Vu la loi n° 73-6 du 3 janvier 1973 modifiée instituant un médiateur de la République ;
Vu le décret n° 87-389 du 15 juin 1987 relatif à l'organisation des services d'administration centrale ;
Vu l'avis du comité technique paritaire central en date du 31 janvier 2002 ;
Le Conseil d'Etat (section des finances) entendu,

Décrète :

Art. 1er. - Un médiateur du ministère de l'économie, des finances et de l'industrie est placé auprès du ministre. Il reçoit les réclamations individuelles concernant le fonctionnement des services du ministère dans leurs relations avec les usagers dans les conditions prévues à l'article 3 du présent décret.

Art. 2. - Le médiateur est nommé pour trois ans par arrêté du ministre chargé de l'économie, des finances et de l'industrie. Il est le correspondant du médiateur de la République.

Art. 3. - Toute réclamation adressée au médiateur doit avoir été précédée d'une première démarche de l'usager auprès du service concerné, ayant fait l'objet d'un rejet total ou partiel. Elle donne lieu à un accusé de réception indiquant qu'elle n'interrompt pas les délais de recours.

Art. 4. - Le médiateur peut faire appel aux services du ministère pour l'instruction des réclamations dont il est saisi. Il dispose des moyens nécessaires à l'exercice de ses missions.

Art. 5. - Lorsque la réclamation lui paraît fondée, le médiateur adresse une recommandation au service concerné. Il est informé des suites données à cette dernière. Si le service saisi entend maintenir la position initialement portée à la connaissance de l'usager, le médiateur peut soumettre l'affaire à l'appréciation du ministre.

Art. 6. - Le médiateur remet au ministre un rapport annuel dans lequel il établit le bilan de son activité et formule des propositions de nature à améliorer le fonctionnement des services du ministère dans leurs relations avec les usagers. Ce rapport est rendu public.

Art. 7. - Le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie, le ministre de la fonction publique et de la réforme de l'Etat, le ministre délégué à l'industrie, aux petites et moyennes entreprises, au commerce, à l'artisanat et à la consommation, le secrétaire d'Etat au commerce extérieur et la secrétaire d'Etat au budget sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent décret, qui sera publié au Journal officiel de la République française.

Fait à Paris, le 26 avril 2002

Lionel JOSPIN

Par le Premier ministre :

Le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie,
Laurent FABIUS

Le ministre de la fonction publique et de la réforme de l'Etat,
Michel SAPIN

Le ministre délégué à l'industrie, aux petites et moyennes entreprises, au commerce, à l'artisanat et à la consommation,
Christian PIERRET

Le secrétaire d'Etat au commerce extérieur,
François HUWART

La secrétaire d'Etat au budget,
Florence PARLY

Annexe V

DÉCRET DU 23 AOÛT 2011 PORTANT DÉLÉGATION DE SIGNATURE

Décrets, arrêtés, circulaires

TEXTES GÉNÉRAUX

MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, DES FINANCES ET DE L'INDUSTRIE

Décret du 23 août 2011 portant délégation de signature (médiateur du ministère de l'économie, des finances et de l'industrie et du ministère du budget, des comptes publics et de la réforme de l'Etat) réforme de l'Etat)

NOR : *EFIP1119139D*

Le Premier ministre, Le Premier ministre,

Sur le rapport du ministre de l'économie, des finances et de l'industrie et de la ministre du budget, des comptes publics et de la réforme de l'Etat, porte-parole du Gouvernement,

Vu le décret nº 2002-612 du 26 avril 2002 instituant un médiateur du ministère de l'économie, des finances et de l'industrie ;

Vu le décret du 14 novembre 2010 portant nomination du Premier ministre ;

Vu le décret nº 2010-1447 du 25 novembre 2010 relatif aux attributions du ministre de l'économie, des finances et de l'industrie ;

Vu le décret nº 2010-1451 du 25 novembre 2010 relatif aux attributions du ministre du budget, des comptes publics et de la réforme de l'Etat ;

Vu le décret du 29 juin 2011 relatif à la composition du Gouvernement ;

Vu l'arrêté du 14 mai 2009 portant nomination du médiateur du ministère de l'économie, de l'industrie et de l'emploi et du ministère du budget, des comptes publics et de la fonction publique,

Décrète :

Art. 1er. – Délégation est donnée à M. Emmanuel Constans, médiateur du ministère de l'économie, des finances et de l'industrie et du ministère du budget, des comptes publics et de la réforme de l'Etat, à l'effet de signer, dans la limite de ses attributions, au nom du ministre de l'économie, des finances et de l'industrie et de la ministre du budget, des comptes publics et de la réforme de l'Etat, porte-parole du Gouvernement, tous actes, arrêtés, décisions ou conventions.

Art. 2. – En cas d'absence ou d'empêchement de M. Emmanuel Constans, médiateur du ministère de l'économie, des finances et de l'industrie et du ministère du budget, des comptes publics et de la réforme de l'Etat, délégation est donnée à M. Serge Arnal, délégué du médiateur, directeur divisionnaire des impôts, à l'effet de signer, dans la limite de ses attributions et au nom du ministre de l'économie, des finances et de l'industrie et de la ministre du budget, des comptes publics et de la réforme de l'Etat, porte-parole du Gouvernement, tous actes, arrêtés, décisions ou conventions.

Art. 3. – Le décret du 4 janvier 2011 portant délégation de signature (médiateur du ministère de l'économie, des finances et de l'industrie et du ministère du budget, des comptes publics, de la fonction publique et de la réforme de l'Etat) est abrogé.

Art. 4. – Le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie et la ministre du budget, des comptes publics et de la réforme de l'Etat, porte-parole du Gouvernement, sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent décret, qui sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait le 23 août 2011.

FRANÇOIS FILLON

Par le Premier ministre :

Le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie,
FRANÇOIS BAROIN

La ministre du budget, des comptes publics et de la réforme de l'Etat, porte-parole du Gouvernement,
VALÉRIE PÉCRESSE

Annexe VI

ARRÊTÉ DU 13 JANVIER 2012 PORTANT NOMINATION ET RECONDUCTION DU MÉDIATEUR

Décrets, arrêtés, circulaires

MESURES NOMINATIVES

MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, DES FINANCES ET DE L'INDUSTRIE

Arrêté du 13 janvier 2012 portant nomination du médiateur du ministère de l'économie, des finances et de l'industrie et du ministère du budget, des comptes publics et de la réforme de l'Etat

NOR : *EFIP1133744A*

Par arrêté du ministre de l'économie, des finances et de l'industrie et de la ministre du budget, des comptes publics et de la réforme de l'Etat, porte-parole du Gouvernement, en date du 13 janvier 2012, M. Emmanuel Constans, inspecteur général des finances, est reconduit dans les fonctions de médiateur du ministère de l'économie, des finances et de l'industrie et du ministère du budget, des comptes publics et de la réforme de l'Etat pour une durée de trois ans.

Annexe VII

CHARTE DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC ET LISTE DES MÉDIATEURS

Préambule

Le Club des Médiateurs de Services au Public regroupe des Médiateurs des administrations, entreprises, institutions et collectivités, en charge d'un service au public. Ils pratiquent la médiation institutionnelle pour donner aux litiges dont ils sont saisis par les citoyens, usagers et clients une solution en droit et en équité et pour faire des recommandations d'ordre général en matière d'amélioration des relations avec les publics concernés.

Ces médiations, gratuites pour les demandeurs et d'un accès direct dès que les recours internes ont été épuisés, respectent les principes fixés par la présente Charte des Médiateurs de Services au Public.

Ce texte fédérateur, adopté dès 2004 et rénové en 2010, garantit l'observation par les Médiateurs et les institutions auprès desquelles ils exercent leurs fonctions de règles déontologiques exigeantes et précises - impartialité et indépendance, compétence, efficacité -, ainsi que la qualité des médiations, menées avec diligence dans la confidentialité.

Les Médiateurs du Club réaffirment ainsi les valeurs qui, dans le respect permanent des règles de droit et des textes européens en matière de médiation, sont le cadre de référence de leur action :

- le respect des personnes, de leurs opinions et de leurs positions ;

- la volonté de faciliter la recherche de solutions amiables aux différends ;

- l'écoute équilibrée, disponible et attentive des parties : le Médiateur fait de l'écoute un devoir ;

- l'impartialité par rapport aux parties et à l'institution auprès de laquelle le Médiateur exerce son activité ;

- le respect du principe du contradictoire : le Médiateur veille à ce que les parties aient la possibilité de faire connaître leur point de vue et de prendre connaissance de toutes les positions et de tous les faits avancés par l'autre partie ;

- l'équité : en effet au-delà de la règle de droit applicable, il s'agit de prendre en compte le contexte propre à chaque cas ;

- la transparence : le Médiateur a un devoir d'information sur son rôle, le processus suivi et les résultats de son activité. Il l'exerce, notamment au travers de son rapport annuel qu'il rend public, ce rapport comportant également ses recommandations d'ordre général ou voies de progrès ;

- la confidentialité : le Médiateur est tenu à la confidentialité pour les données nominatives et les informations obtenues lors de l'instruction du litige. Les exemples cités dans le rapport annuel doivent être présentés sous forme anonyme.

Le statut d'association dont s'est doté le Club des Médiateurs conforte son rôle d'information sur la médiation institutionnelle et de lieu d'échanges, ainsi que son action de soutien, notamment pour faciliter la formation des Médiateurs et de leurs équipes et favoriser la diffusion entre ses membres de leurs expériences et des bonnes pratiques.

Le Club a vocation à développer également des outils de communication accessibles au public et à aider ainsi les usagers et clients dans leur choix de recourir à la médiation et dans l'orientation de leurs saisines, notamment par la mise à disposition d'un annuaire détaillé.

Le Club contribue également à ce que médiation judiciaire, médiation conventionnelle et médiation institutionnelle appliquent, chacune avec les spécificités qui lui sont propres, un référentiel commun de valeurs et de processus au service du développement des médiations de qualité en tant que mode alternatif de règlement des litiges.

La présente Charte constitue le socle de référence éthique de la pratique de la médiation institutionnelle pour les membres du Club des Médiateurs de Services au Public.

Elle s'applique sans préjudice des éventuelles dispositions spécifiques régissant l'activité de chaque Médiateur.

Elle énonce un ensemble de principes que les Médiateurs membres du Club s'engagent à respecter.

S'inscrivant dans le cadre d'une définition adaptée de la médiation, les Médiateurs offrent ainsi aux requérants des garanties portant sur la personne du Médiateur et sur sa conduite du processus de médiation.

Définition de la médiation institutionnelle

La médiation institutionnelle est un processus structuré par lequel des personnes physiques ou morales tentent avec l'aide du Médiateur, de manière volontaire, de parvenir à un accord amiable avec des administrations, entreprises, institutions ou collectivités, sur la résolution des différends à caractère individuel qui les opposent à celles-ci.

A la lumière des litiges qui lui sont soumis et des dysfonctionnements qu'il constate, le Médiateur institutionnel formule des propositions d'ordre général pour améliorer les relations avec les publics concernés.

Le Médiateur

Le Médiateur est un tiers impartial et indépendant, compétent, efficace.

Impartial et indépendant

Par son autorité, son expérience, la durée de son mandat et son positionnement dans l'institution ou l'entreprise, le Médiateur apporte aux requérants les plus grandes garanties d'impartialité et d'indépendance. Il s'engage à refuser, suspendre ou interrompre la médiation si les conditions de cette indépendance ne lui paraissaient pas ou plus réunies.

Le Médiateur informe clairement sur son positionnement par rapport aux entités concernées afin que les requérants soient en mesure de le choisir, en toute connaissance, comme tiers dans la recherche du règlement impartial de leur différend.

Le Médiateur s'engage à traiter en permanence toutes les parties d'une manière équitable dans le cadre de la médiation.

Compétent

Le Médiateur a suivi une formation spécifique à la médiation ou bénéficie d'une expérience approfondie dans ce domaine.

Il dispose d'une expertise des sujets sur

Annexe VII

CHARTE DES MÉDIATEURS DES SERVICES AU PUBLIC ET LISTE DES MÉDIATEURS

lesquels portent les médiations qui lui sont confiées.

Il actualise et perfectionne ses connaissances théoriques et pratiques par une formation continue, notamment dans le cadre du Club.

Efficace

Le Médiateur s'engage à mener à son terme avec diligence le processus de médiation et à garantir la qualité de celui-ci.

Le processus de médiation

Transparence et consentement des requérants

Le Médiateur informe les requérants de manière claire et complète sur les valeurs et principes de la médiation ainsi que sur les modalités pratiques de celle-ci. Le fait de saisir le Médiateur vaut consentement pour que celui-ci mène la médiation selon les modalités ainsi portées formellement à la connaissance des parties.

Il veille à ce que le choix de recourir à sa médiation soit libre et éclairé.

Cette information est largement diffusée, en particulier sur les sites des Médiateurs et du Club des Médiateurs de Services au Public. Elle relève également des institutions auprès desquelles les Médiateurs exercent leurs fonctions.

Le Médiateur informe sur les délais de prescription spécifiques au domaine en cause afin de ne pas risquer de faire perdre aux parties leurs droits d'ester en justice.

La gratuité

Le recours à la médiation est gratuit pour les requérants.

La confidentialité

Le Médiateur est tenu à la confidentialité en ce qui concerne toutes les informations découlant de la médiation ou relatives à celle-ci, y compris le fait que la médiation ait lieu ou a eu lieu.

Le Médiateur ne divulgue ni ne transmet à quiconque le contenu des échanges ni aucune information recueillie dans le cadre de la médiation, sauf s'il en a l'obligation légale s'il y a non-respect d'une règle d'ordre public ou s'il a l'accord des parties.

Le Médiateur s'assure, avant le début de la médiation, que les parties ont accepté les contraintes d'une instruction contradictoire ainsi que les obligations de confidentialité qui incombent au Médiateur et aux parties.

Le déroulement de la médiation

Le Médiateur peut refuser d'instruire une saisine si celle-ci n'est pas recevable au regard de conditions portées à la connaissance du public. Celles-ci portent notamment sur le respect des limites du champ de compétence du Médiateur, sur la nécessité d'avoir effectué des démarches préalables, sur le caractère tardif de la saisine par rapport au fait générateur, ou sur l'existence d'une action en justice. Le requérant est informé de ce refus motivé par la voie la plus rapide.

Lorsque la demande de médiation est recevable, le Médiateur conduit avec diligence la médiation selon les règles auxquelles il est soumis et dans les délais prévus.

La médiation est menée de manière contradictoire.

Si la complexité de l'affaire le rend nécessaire, le Médiateur peut faire appel à un expert qu'il choisit librement.

Les parties doivent fournir au Médiateur tous les éléments d'information lui permettant d'instruire le litige. Dans le cas contraire, après avoir précisé les éléments demandés, et en l'absence de ceux-ci, le Médiateur peut refuser de poursuivre la médiation.

La médiation peut être interrompue à tout moment par les participants, qui en informent alors le Médiateur par écrit, ou par le Médiateur lui-même s'il considère que les conditions de la médiation ne sont plus réunies.

La fin de la médiation

La médiation se termine lorsque le Médiateur soit émet un avis ou une recommandation qui constitue le support de l'accord entre les parties au litige, soit constate l'émergence d'une solution amiable sous son autorité.

Le Médiateur accompagne la mise en œuvre de sa recommandation ou l'exécution de l'accord par l'institution ou l'entreprise.

La médiation peut également être clôturée si le Médiateur constate soit un désistement des parties, que le litige ait ou non trouvé sa solution par d'autres voies, soit un désaccord persistant. En tout état de cause, le requérant conserve la possibilité d'engager une action en justice.

Membres du club des Médiateurs de Services au Public

(au 1er janvier 2012)

Membre d'honneur

– Le Défenseur des droits

Membres

– Le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers
– Le Médiateur du Groupe de la Caisse des Dépôts
– Le Médiateur de l'Eau
– Le Médiateur du Groupe EDF
– Le Médiateur de l'Education nationale et de l'Enseignement supérieur
– Le Médiateur de la Fédération française des sociétés d'assurances
– Le Médiateur de France 2
– Le Médiateur des rédactions de France 3
– Le Médiateur des programmes de France Télévision
– Le Médiateur de GDF SUEZ
– Le Médiateur du ministère de l'Economie, des finances et de l'industrie et du ministère du Budget, des comptes publics et de la réforme de l'Etat, Président du Club
– Le Médiateur de la Mutualité Sociale Agricole
– Le Médiateur national de Pôle Emploi
– Le Médiateur du groupe La Poste, Médiateur de la Banque Postale
– Le Médiateur de la RATP
– Le Médiateur de la SNCF
– La Médiatrice de la ville de Paris

Annexe VIII

GLOSSAIRE DE LA MÉDIATION

(Avis aux lecteurs - Ce glossaire explicite, dans un ordre alphabétique avec des liens interactifs, certains termes employés dans le cadre de la médiation ainsi que d'autres à caractère juridique dans le domaine des finances publiques. Les définitions figurant dans ce document se veulent à la fois précises mais également concises et compréhensibles pour un accès synthétique à l'information. N'étant pas exhaustives, les informations contenues dans ce glossaire ne sauraient constituer un corpus juridique et se substituer au droit en vigueur. Le champ de couverture de ce glossaire n'est pas figé, il a vocation à s'enrichir régulièrement.

Ce glossaire est consultable sur le site internet du Médiateur des ministères de l'Economie et du Budget, aux adresses suivantes :

www.economie.gouv.fr/mediateur/demander-mediation
ou www.budget.gouv.fr/mediateur/demander-mediation

Abus de confiance : L'abus de confiance est le fait pour une personne de détourner, au préjudice d'autrui, des fonds, des valeurs ou un bien quelconque qui lui ont été remis et qu'elle a acceptés à charge de les rendre, de les représenter ou d'en faire un usage déterminé.

L'abus de confiance est puni de trois ans d'emprisonnement et de 375 000 € d'amende.

(cf. **article 314-1 du code pénal**)

Abus de faiblesse : En application du premier alinéa de **l'article L. 122-8 du code de la consommation**, quiconque aura abusé de la faiblesse ou de l'ignorance d'une personne pour lui faire souscrire, par le moyen de visites à domicile, des engagements au comptant ou à crédit sous quelque forme que ce soit sera puni d'un emprisonnement de cinq ans et d'une amende de 9 000 € ou de l'une de ces deux peines seulement, lorsque les circonstances montrent que cette personne n'était pas en mesure d'apprécier la portée des engagements qu'elle prenait ou de déceler les ruses ou artifices déployés pour la convaincre à y souscrire, ou font apparaître qu'elle a été soumise à une contrainte.

Les dispositions de l'article L. 122-8 du code de la consommation sont également applicables dans les cas prévus aux **articles L. 122-9 et L. 122-10** du code précité (notamment en cas de démarchage par téléphone, de transaction dans une situation d'urgence, de remise de sommes d'argent en numéraire, par chèque ou carte bancaire, sans contrepartie...).

Accès au droit : Sont publiés au Journal officiel de la République française les lois, les ordonnances, les décrets et, lorsqu'une loi ou un décret le prévoit, les autres actes administratifs. La publication est assurée, le même jour, dans des conditions de nature à garantir leur authenticité, sur papier et sous forme électronique. Le Journal officiel de la République française est mis à la disposition du public sous forme électronique de manière permanente et gratuite, à l'adresse suivante : www.journal-officiel.gouv.fr

Par ailleurs, **LEGIFRANCE**, le service public de la diffusion du droit par l'Internet, donne accès gratuitement au droit français (www.legifrance.gouv.fr) : textes publiés au Journal Officiel, aux codes, aux conventions collectives et à la jurisprudence des Cours et Tribunaux. Il donne également accès aux normes émises par les institutions européennes, aux traités et accords internationaux liant la France.

Accises : Les accises sont des droits indirects de consommation (ou contributions indirectes) portant notamment sur les huiles minérales et les produits énergétiques, l'alcool et les boissons alcooliques, les tabacs manufacturés, le sucre et les céréales dont l'assiette, le recouvrement et le contrôle relèvent, en France, de la compétence de la direction générale des douanes et droits indirects. La législation des accises repose sur la directive 2008/118/CE du Conseil européen du 16 décembre 2008. Elle est codifiée, en droit interne, dans le code des douanes et le code général des impôts (dans une partie intitulée « recueil des contributions indirectes).

Accusé de réception d'une demande de médiation : Toute demande (manuscrite, par courriel ou portail électronique) formulée auprès du médiateur des ministères de l'Economie et du Budget donne lieu à un accusé de réception adressé au demandeur en vue de l'informer des modalités de son instruction.

Les demandes prématurées ou ne relevant pas de la compétence du médiateur sont directement réorientées vers les services concernés pour instruction, dans un délai moyen de 48 H.

Les demandes formulées auprès du médiateur n'interrompent pas les délais de recours.

Acomptes provisionnels : En matière fiscale, les acomptes provisionnels constituent un mode de règlement de l'impôt sur le revenu prévu à **l'article 1664 du code général des impôts**, en l'absence d'option pour le paiement mensualisé.

AERAS (Convention) : La convention AERAS (S'Assurer et Emprunter avec un Risque Aggravé de Santé) a pour objet de favoriser l'accès aux prêts immobiliers, à la consommation ou professionnels ainsi qu'à un contrat d'assurance emprunteur. Elle est entrée en vigueur depuis le 6 janvier 2007. En cas de litige portant sur les conditions d'application de cette convention, l'emprunteur peut saisir, par écrit, la Commission de Médiation de la convention AERAS (61, rue Taitbout 75009 Paris) et obtenir des renseignements sur son site internet (www.aeras-infos.fr) ou par téléphone (au 0 821 221 021).

Annexe VIII

GLOSSAIRE DE LA MÉDIATION

Arrondissements (règles d') : Les bases des impositions, les cotisations d'impôts et les taxes de toute nature sont arrondies à l'euro le plus proche. La fraction d'euro égale à 0,50 est comptée pour 1.

(**cf. articles 193, 219, 225, 270, 675, 1467, 1647-00 A, 1649 undecies, 1657, 1664, 1668, 679 quinquies et 1724 du code général des impôts**)

Assiette de l'impôt : Au plan juridique, l'assiette de l'impôt correspond à l'ensemble du dispositif législatif qui détermine et encadre les éléments constitutifs (champ d'application, redevables, base d'imposition, exonérations, déclarations…) d'une imposition de toute nature.

En langage courant, l'assiette désigne la base d'imposition sur laquelle l'impôt sera calculé par application d'un barème.

A.T.D. : Voir Avis à tiers détenteur

Avis à tiers détenteur : Il s'agit d'un acte de procédure prévu aux **articles L. 262 et suivants du livre des procédures fiscales** qui permet à un comptable public chargé du recouvrement d'impôts ainsi que des pénalités et des frais accessoires d'obliger, par notification, un tiers (établissements bancaires, employeurs, clients…) dépositaire, détenteur ou débiteur de sommes appartenant ou devant revenir à un redevable à lui verser ces fonds à concurrence de la dette fiscale due par ce dernier.

Avis de mise en recouvrement : Prévu à **l'article L. 256 du livre des procédures fiscales**, l'avis de mise en recouvrement est adressé par le comptable public à tout redevable des sommes, droits, taxes et redevances de toute nature dont le recouvrement lui incombe lorsque le paiement n'a pas été effectué à la date d'exigibilité.

Un avis de mise en recouvrement est également adressé par le comptable public pour la restitution des sommes, droits, taxes et redevances de toute nature et indûment versés par l'Etat.

L'avis de mise en recouvrement est individuel. Il est signé et rendu exécutoire par l'autorité administrative désignée par décret. Les pouvoirs de l'autorité administrative susmentionnée sont également exercés par le comptable public.

En application du premier alinéa de **l'article 1658 du code général des impôts**, les impôts directs et les taxes assimilées sont recouvrés en vertu de rôles rendus exécutoires par arrêté du préfet ou d'avis de mise en recouvrement.

B.I.C. : Bénéfices industriels et commerciaux

B.N.C. : Bénéfices non commerciaux

Bouclier fiscal : En application de **l'article 1er du code général des impôts, les impôts directs** payés par un contribuable (impôt sur le revenu, taxe d'habitation, taxe foncière, impôt de solidarité sur la fortune, certains prélèvements sociaux) ne peuvent être supérieurs à 50 % de ses revenus. Les conditions d'application de ce droit à restitution (couramment dénommé « bouclier fiscal ») sont définies à l'article 1649-0 A du même code.

C.E.T. : **Contribution économique territoriale**

C.G.C.T. : Code général des collectivités territoriales

C.G.I. : Code général des impôts

Charte des droits et obligations du contribuable vérifié : En application du quatrième alinéa de **l'article L. 10 du livre des procédures fiscales**, avant l'engagement d'une des vérifications prévues (examen contradictoire de la situation fiscale et vérification de comptabilité) **aux articles L. 12 et L. 13**, l'administration des impôts remet au contribuable la charte des droits et obligations du contribuable vérifié ; les dispositions contenues dans la charte sont opposables à l'administration.

CHORUS : Nom du système d'information budgétaire, financière et comptable qui gère, les recettes non fiscales, les dépenses et la comptabilité de l'État.

C.I.F. : Voir **Commission des infractions fiscales**

Civisme fiscal : Accomplissement volontaire des obligations fiscales, déclaratives et de paiement, par les contribuables. Le civisme fiscal se réfère à des principes de valeurs constitutionnelles, notamment ceux des articles 13 et 14 de la Déclaration des droits de l'Homme et du citoyen du 26 août 1789, de nécessité de l'impôt et de l'égalité des citoyens devant les charges publiques. Le dispositif fiscal français étant, de manière générale, un système déclaratif, le manquement aux obligations et donc l'absence de civisme fiscal est sanctionnée, notamment, par le droit de reprise de l'administration des finances publiques dans le cadre des procédures de contrôle prévues par le livre des procédures fiscales.

Codification :

Alinéa : Terme utilisé pour désigner des dispositions contenues dans un paragraphe ou une ligne composée d'un ou plusieurs mots.

Ainsi, à titre d'exemple, l'article 4 B du code général des impôts est constitué de cinq alinéas. Par ailleurs, il pourra être cité le 2 de l'article 4 B ou le cinquième alinéa de cet article pour faire référence au contenu du texte figurant à cet endroit.

Art. 4 B. – 1. Sont considérées comme ayant leur domicile fiscal en France au sens de l'article 4 A :

[1er alinéa]

A. Les personnes qui ont en France leur foyer ou le lieu de leur séjour principal ; [2e alinéa]

b. Celles qui exercent en France une activité

GLOSSAIRE DE LA MÉDIATION

professionnelle, salariée ou non, à moins qu'elles ne justifient que cette activité y est exercée à titre accessoire ; [3e alinéa]

c. Celles qui ont en France le centre de leurs intérêts économiques. [4e alinéa]

2. Sont également considérés comme ayant leur domicile fiscal en France les agents de l'Etat qui exercent leurs fonctions ou sont chargés de mission dans un pays étranger et qui ne sont pas soumis dans ce pays à un impôt personnel sur l'ensemble de leurs revenus. [5e alinéa]

Numérotation et lecture des articles des codes : Les numéros d'articles des codes sont précédés de lettres qui ont la signification suivante :

L. : dispositions législatives ;

R : dispositions issues de décrets en Conseil d'Etat

R* : dispositions issues de décrets en Conseil d'Etat pris en Conseil des ministres

D : dispositions issues de décrets simples

D* : dispositions issues de décrets simples pris en Conseil des ministres

A : dispositions prises par arrêté

Par exception, les numéros d'articles du livre des procédures fiscales précédés de la lettre R* sont issus de décrets en Conseil d'Etat et ceux de la lettre R, de décrets simples.

Consultation des codes : Les articles en vigueur de près de 80 codes sont accessibles gratuitement sur le site internet LEGIFRANCE du service public de la diffusion du droit, à l'adresse suivante : www.legifrance.gouv.fr

Comité du contentieux fiscal, douanier et des changes : Institué par l'article 20 de la loi n° 77-1453 du 29 décembre 1977, ce comité est chargé d'émettre un avis sur les transactions ou remises excédant les limites de compétence (à ce jour de 150.000 €) des services déconcentrés de la Direction générale des finances publiques ou de la Direction générale des douanes et droits indirects, la décision appartenant au ministre du Budget. Il n'intervient qu'à titre consultatif.

En application de l'article 21 de la loi précitée, le comité du contentieux fiscal, douanier et des changes peut être consulté par le ministre de l'économie et des finances sur toute question générale ou particulière relative au contentieux fiscal, douanier et des changes. Il peut également faire, de sa propre initiative, au ministre de l'économie et des finances les observations et recommandations qu'il estime utiles. Tout assujetti au respect de la réglementation fiscale, douanière et des changes et tout organisme représentatif de ces assujettis peut informer le comité des difficultés rencontrées en matière contentieuse.

Commandement : Acte ordonnant à une personne d'exécuter ses obligations à peine d'engagement de mesure d'exécution forcée (saisie de biens, expulsion...). Il est notifié par voie d'huissier ou par tout agent de l'administration habilité à exercer des poursuites au nom du comptable. L'article L. 259 du livre des procédures fiscales prévoit également qu'il peut l'être par voie postale.

Le 8° du A du I de l'article 55 de la loi n° 2010-1658 du 29/12/2010 de finances rectificative, abroge les articles L. 258 et L. 259 du livre précité. Selon la nature des produits recouvrés, le nouveau dispositif de relance des défaillants entre en vigueur, au plus tard, le 31/12/2012.

Comité de l'abus de droit fiscal : En application de l'article L. 64 du livre des procédures fiscales, lorsqu'une procédure d'abus de droit est mise en œuvre, en cas de désaccord sur les rectifications notifiées, à la demande du contribuable ou sur saisine de l'administration, le litige est soumis à l'avis du comité de l'abus de droit fiscal dont la composition est fixée par l'article 1653 C du code général des impôts.

Commission départementale de conciliation : Instituée par l'article 1653 A du code général des impôts, en application de l'article 667 du même code, cette commission peut être saisie pour tous les actes ou déclarations constatant la transmission ou l'énonciation de la propriété, de l'usufruit ou de la jouissance notamment de biens immeubles ou de fonds de commerce. Cela concerne, par exemple, les droits de mutation à titre gratuit ou à titre onéreux, les droits d'enregistrement, la taxe de publicité foncière, l'impôt de solidarité sur la fortune. La commission joue un rôle consultatif, son avis ne s'imposant pas à l'administration des finances publiques.

Commission départementale des impôts directs et taxes sur le chiffre d'affaires : Dans le cadre d'une procédure de contrôle, et lorsque le désaccord persiste sur les rectifications notifiées, l'administration, sur demande du contribuable, soumet le litige à l'avis de la commission départementale des impôts directs et taxes sur le chiffre d'affaires prévue à l'article 1651 du code général des impôts. Celle-ci intervient, conformément aux dispositions de l'article L. 59 A du livre des procédures fiscales, lorsque le désaccord porte, notamment, sur le montant du résultat industriel et commercial, non commercial, agricole ou du chiffre d'affaires, déterminé selon un mode réel d'imposition, sur les conditions d'application des régimes d'exonération ou d'allégements fiscaux en faveur des entreprises nouvelles. La commission peut, sans trancher une question de droit, se prononcer sur les faits susceptibles d'être pris en compte pour l'examen de cette question de droit. Toutefois, elle peut se prononcer sur le caractère anormal d'un acte de gestion, sur le principe et le montant des amortissements et des provisions ainsi que sur le caractère de charges déductibles des travaux immobiliers.

Depuis le 1er janvier 2008, les grandes entreprises relèvent de la commission nationale des impôts directs et des taxes sur le chiffre d'affaires, prévue à l'article 1651 H du code général des impôts à même de

Annexe VIII

GLOSSAIRE DE LA MÉDIATION

traiter les questions complexes spécifiques à cette catégorie d'entreprises.

Commission des infractions fiscales : En application de **l'article L. 228 du livre des procédures fiscales**, sous peine d'irrecevabilité, les plaintes tendant à l'application de sanctions pénales en matière d'impôts directs, de taxe sur la valeur ajoutée et autres taxes sur le chiffre d'affaires, de droits d'enregistrement, de taxe de publicité foncière et de droits de timbre sont déposées par l'administration sur avis conforme de la commission des infractions fiscales.

La composition et les modalités de fonctionnement de la commission des infractions fiscales prévue par **l'article 1741 A du code général des impôts** sont fixées par décret en Conseil d'Etat (Voir **articles R* 228-2 à 228-6 du livre des procédures fiscales**)

Commission intercommunale des impôts directs : Commission prévue par l'**article 1650 du code général des impôts** chargée de participer à l'évaluation des propriétés bâties dans les conditions prévues aux articles 1504, 1505 et 1510 du code précité.

Commission de surendettement : **Voir surendettement**

Comptable public : Le décret n° 62-1587 du 29 décembre 1962 portant règlement général sur la comptabilité publique précise que les comptables publics sont seuls chargés de la prise en charge et du recouvrement des ordres de recettes qui leur sont remis par les ordonnateurs, des créances constatées par un contrat, un titre de propriété ou autre titre dont ils assurent la conservation ainsi que de l'encaissement des droits au comptant et des recettes de toute nature que les organismes publics sont habilités à recevoir.

Ils assurent également le paiement des dépenses soit sur ordres émanant des ordonnateurs accrédités, soit au vu des titres présentés par les créanciers, soit de leur propre initiative, ainsi que de la suite à donner aux oppositions et autres significations.

Ils sont responsables de la garde et de la conservation des fonds et valeurs appartenant ou confiés aux organismes publics, du maniement des fonds et des mouvements de comptes de disponibilités, de la conservation des pièces justificatives des opérations et des documents de comptabilité et de la tenue de la comptabilité du poste comptable qu'ils dirigent.

L'article 67 du décret n° 62-1587 précité distingue plusieurs catégories de comptables publics :

- les comptables directs du Trésor ;

- les comptables des administrations financières ;

- les comptables spéciaux du Trésor ;

- les comptables des budgets annexes ;

- un comptable chargé de la centralisation finale de la comptabilité de l'Etat.

Conciliateur fiscal départemental : Les contribuables qui, après avoir fait une première démarche auprès de leur service local des finances publiques, n'ont pas obtenu entièrement satisfaction (par exemple en cas de rejet ou admission partielle d'une réclamation, rejet d'une demande gracieuse de remise de pénalités, refus de délais de paiement), peuvent saisir le conciliateur fiscal départemental pour des litiges en matière fiscale, de paiement de leurs impôts ou des litiges relatifs aux engagements de qualité de service. Dès lors qu'il s'agit d'une procédure amiable de règlement des litiges, sa saisine ne dispense pas du paiement des sommes réclamées et n'interrompt pas les délais de recours contentieux. Par ailleurs, le conciliateur n'est pas compétent pour les litiges concernant les procédures de vérification de comptabilité ou d'examen de situation fiscale personnelle, ni les litiges relatifs à la publicité foncière.

En cas de désaccord avec le conciliateur fiscal, le contribuable peut saisir le Médiateur des ministères de l'Economie et du Budget.

Contentieux : Procédure administrative ou judiciaire destinée à faire arbitrer ou juger un litige entre un usager d'un service public et l'Etat, les collectivités et établissements publics . Sur le plan fiscal, **l'article L. 190 du livre des procédures fiscales précise** que les réclamations relatives aux impôts, contributions, droits, taxes, redevances, soultes et pénalités de toute nature, établis ou recouvrés par les agents de l'administration relèvent de la juridiction contentieuse lorsqu'elles tendent à obtenir soit la réparation d'erreurs commises dans l'assiette ou le calcul des impositions, soit le bénéfice d'un droit résultant d'une disposition législative ou réglementaire.

Dans le domaine contentieux, en matière fiscale, le contribuable, qui revendique un droit, peut solliciter :

– **une décharge** de l'impôt (annulation totale de l'impôt) ;

– **une réduction** (diminution de l'impôt) ;

– une restitution totale ou partielle (lorsque l'impôt a été versé spontanément).

Contribution économique territoriale : Contribution instituée à compter du 1er janvier 2010, prévue aux **articles 1447-0 et suivants du code général des impôts**, composée :

– d'une cotisation foncière des entreprises ;

– et d'une cotisation sur la valeur ajoutée des entreprises.

Comminatoire : **Voir Lettre comminatoire**

Contribution à l'audiovisuel public : Taxe dont les dispositions sont codifiées **aux articles 1605 à 1605 quater du code général des impôts.**

Conventions fiscales : Les conventions fiscales bilatérales conclues par la France avec d'autres États ont pour objet de déroger aux législations fiscales nationales pour éviter ou atténuer une double imposition en matière de fiscalité personnelle ou

Annexe VIII

GLOSSAIRE DE LA MÉDIATION

professionnelle Les conventions fiscales en vigueur sont accessibles sur le site internet : www.impots.gouv.fr

Crédit d'impôt : A l'inverse d'une déduction fiscale qui ne s'impute qu'à hauteur du montant de l'impôt dû, le crédit d'impôt constitue une créance fiscale dans la mesure où il peut faire l'objet d'un remboursement total ou partiel en fonction du montant de l'impôt.

C.R.D.S. : Contribution pour le remboursement de la dette sociale prévue à **l'article 15 de l'ordonnance n° 96-50 du 24 janvier 1996 et codifiée aux articles 1600-0 G à 1600-0 J du code général des impôts.**

C.S.G. : Contribution sociale généralisée prévue à **l'article L. 136-6 du code de la sécurité sociale** et codifiée **aux articles 1600-0 C à 1600-0 E du code général des impôts**

Date d'entrée en vigueur (des lois et des règlements) : Les règles relatives à l'entrée en vigueur des lois et des règlements publiés au Journal officiel sont fixées par l'ordonnance **n° 2004-164 du 20 février 2004** dont les dispositions sont codifiées à **l'article 1er du code civil** ainsi rédigé :

« Les lois et, lorsqu'ils sont publiés au Journal officiel de la République française, les actes administratifs entrent en vigueur à la date qu'ils fixent ou, à défaut, le lendemain de leur publication. Toutefois, l'entrée en vigueur de celles de leurs dispositions dont l'exécution nécessite des mesures d'application est reportée à la date d'entrée en vigueur de ces mesures. ».

D.E.B. (Déclaration d'échange de biens) : Les personnes physiques ou morales effectuant des opérations intracommunautaires au sein de l'Union européenne, à l'introduction (acquisitions intracommunautaires) ou à l'expédition (livraisons intracommunautaires) sont tenues de souscrire, dans les conditions prévues à **l'article 289 C du code général des impôts**, une déclaration d'échanges de biens.

Débiteur : Personne physique ou morale redevable d'une somme d'argent auprès d'une autre personne dénommée « le créancier ».

Décharge : Voir contentieux

Décharge de responsabilité solidaire : En application du I de **l'article 1691 bis et de l'article 1723 ter-00 B du code général des impôts**, les personnes mariées et les partenaires liés par un pacte civil de solidarité sont tenus solidairement au paiement de l'impôt sur le revenu lorsqu'ils ont fait l'objet d'une imposition commune, de la taxe d'habitation lorsqu'ils vivent sous le même toit et de l'impôt de solidarité sur la fortune.

Les personnes divorcées ou séparées peuvent demander à être déchargées des obligations solidaires de paiement dans les conditions exposées aux II et III de l'article 1691 bis précité.

Décote : Dispositif visant à réduire le montant d'un impôt (exemple : décote en matière d'impôt sur le revenu prévue au 4 de **l'article 197 du code général des impôts**).

Défenseur des droits : L'article 41 de la loi constitutionnelle n° 2008-724 du 23 juillet 2008 de modernisation des institutions de la Ve République a institué un Défenseur des droits dont sa nomination, son champ de compétence, ses modalités de saisine sont fixés par l'article 71-1 de la Constitution, complété par une loi organique.

Le Défenseur des droits doit veiller au respect des droits et libertés par les administrations de l'État, les collectivités territoriales, les établissements publics, ainsi que par tout organisme investi d'une mission de service public, ou à l'égard duquel la loi organique lui attribue des compétences.

D.G.C.C.R.F. : Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes

D.G.C.I.S. : Direction générale de la compétitivité, de l'industrie et des services

D.G.D.D.I. : Direction générale des douanes et droits indirects

D.G.F.I.P. : Direction générale des finances publiques

D.G.T. : Direction générale du Trésor

Dégrèvement de l'impôt : Opération administrative et comptable visant à réduire ou à annuler le montant d'un impôt dû dans le cadre d'une demande préalable du contribuable.

Dégrèvement d'office de l'impôt : C'est un dégrèvement de l'impôt effectué sans demande préalable du contribuable dans des situations particulières prévues par le code général des impôts et le livre des procédures fiscales (cf. notamment les **articles R* 211-1 et R* 211-2**)

Délais de réclamation : Il s'agit du délai pendant lequel l'usager d'un service public peut formuler une réclamation auprès de l'administration concernée. Sur le plan fiscal, les **articles R* 196-1 et suivants du livre des procédures fiscales** disposent que les réclamations relatives aux impôts autres que les impôts directs locaux doivent être présentées à l'administration, en règle générale, au plus tard le 31 décembre de la deuxième année suivant la mise en recouvrement du rôle ou de la notification d'un avis de mise en recouvrement. Pour les impôts directs locaux et les taxes annexes, les réclamations doivent être présentées à l'administration, en règle générale, au plus tard le 31 décembre de l'année suivant la mise en recouvrement du rôle. Dans le cas où un contribuable fait l'objet d'une procédure de reprise ou de rectification de la part de l'administration, il dispose d'un délai égal à celui de l'administration pour présenter ses propres réclamations.

Délit de concussion : En application de **l'article 432-10 du code pénal**, le fait, par une personne dépositaire de l'autorité publique ou chargée d'une mission de service public, de recevoir, exiger ou ordonner

Annexe VIII

GLOSSAIRE DE LA MÉDIATION

de percevoir à titre de droits ou contributions, impôts ou taxes, une somme qu'elle sait ne pas être due, ou excéder ce qui est dû, est puni de cinq ans d'emprisonnement et de 75 000 € d'amende.

Est puni des mêmes peines le fait, par les mêmes personnes, d'accorder sous une forme quelconque et pour quelque motif que ce soit une exonération ou franchise des droits, contributions, impôts ou taxes en violation des textes légaux ou réglementaires.

La tentative des délits prévus au présent article est punie des mêmes peines.

D.L.F. : Direction de la législation fiscale

Domicile fiscal (cf. également non résidents) : Les personnes qui ont en France leur domicile fiscal sont passibles de l'impôt sur le revenu en raison de l'ensemble de leurs revenus.

Celles dont le domicile fiscal est situé hors de France sont passibles de cet impôt en raison de leurs seuls revenus de source française (cf. **article 4 A du code général des impôts**).

Sont considérées comme ayant leur domicile fiscal en France au sens de l'article 4 A :

a. Les personnes qui ont en France leur foyer ou le lieu de leur séjour principal ;

b. Celles qui exercent en France une activité professionnelle, salariée ou non, à moins qu'elles ne justifient que cette activité y est exercée à titre accessoire ;

c. Celles qui ont en France le centre de leurs intérêts économiques.

Sont également considérés comme ayant leur domicile fiscal en France les agents de l'Etat qui exercent leurs fonctions ou sont chargés de mission dans un pays étranger et qui ne sont pas soumis dans ce pays à un impôt personnel sur l'ensemble de leurs revenus.

(**cf. article 4 B du code général des impôts**)

Si le contribuable a une résidence unique en France, l'impôt est établi au lieu de cette résidence. Si le contribuable possède plusieurs résidences en France, il est assujetti à l'impôt au lieu où il est réputé posséder son principal établissement (cf. article 10 du code général des impôts).

Droit de communication : Le droit de communication permet à un représentant de l'autorité judiciaire ou administrative d'obtenir des renseignements auprès d'une personne privée physique ou morale ou publique sans que puisse être opposé le secret professionnel. Le droit de communication est encadré par la loi.

En matière fiscale et douanière, le droit de communication est respectivement prévu **aux articles L. 81 et suivants du livre des procédures fiscales et aux articles 64 A et 65 du code des douanes.**

Droits en principal : Cette expression est employée pour désigner le montant des impôts dus à l'exclusion des intérêts de retard et des pénalités.

Égalité devant la loi : Dans le cadre de l'examen de constitutionnalité des lois, le Conseil constitutionnel se réfère au principe d'égalité devant la loi. Ce principe de valeur constitutionnelle trouve son origine à l'article 6 de la Déclaration des droits de l'Homme et du citoyen du 26 août 1789 qui dispose notamment que : *« La loi est l'expression de la volonté générale. Elle doit être la même pour tous, soit qu'elle protège, soit qu'elle punisse… ».*

Égalité devant l'impôt et les charges publiques : Dans le cadre de l'examen de constitutionnalité des lois, le Conseil constitutionnel se réfère au principe d'égalité devant l'impôt et les charges publiques. Ce principe de valeur constitutionnelle trouve son origine à l'article 13 de la Déclaration des droits de l'Homme et du citoyen du 26 août 1789, ainsi rédigé : *« Pour l'entretien de la force publique et pour les dépenses d'administration, une contribution commune est indispensable ; elle doit être également répartie entre les citoyens, en raison de leurs facultés. ».*

Équité : Le Médiateur statue en droit et en équité. Ainsi, outre l'application de la loi, dans chaque cas de médiation, il prend en compte les circonstances et la situation de l'usager.

E.S.F.P. (Examen contradictoire de la situation fiscale personnelle) : En application de **l'article L. 12 du livre des procédures fiscales**, les personnes physiques peuvent faire l'objet d'un examen contradictoire de leur situation fiscale au regard de l'impôt sur le revenu.

Lors de cet examen, l'administration peut contrôler la cohérence entre, d'une part les revenus déclarés, et d'autre part, la situation patrimoniale, la situation de trésorerie et les éléments de train de vie des membres du **foyer fiscal**.

Sous réserve de cas particuliers, l'E.S.F.P. ne peut s'étendre sur une période supérieure à un an à compter de la réception de l'avis de vérification, sous peine de nullité de l'imposition.

(cf. **articles L. 47, L. 47 B à L. 50 et L. 103 du livre des procédures fiscales**)

Exigibilité de l'impôt : Droit que le Trésor public peut faire valoir, à partir d'un moment donné (en principe lorsqu'un **fait générateur** est intervenu), auprès du débiteur de l'impôt pour en obtenir son paiement. La date d'exigibilité de l'impôt ne correspond pas nécessairement à la date de paiement de l'impôt qui peut être postérieure.

Facture « pro-forma » : Facture « pour la forme » assimilée à un devis présentant tous les éléments d'une facture originale en vue d'indiquer les conditions d'une opération commerciale. Elle ne donne pas lieu à comptabilisation ni à paiement. La facture « pro-forma » n'a pas d'effet fiscal dans la mesure où elle n'est pas produite à l'appui d'une livraison de biens ou de la réalisation d'une prestation de services.

Fait générateur : Situation (être propriétaire ou disposer d'un bien…) ou événement (stockage, achat, acquisition, impor-

Annexe VIII

GLOSSAIRE DE LA MÉDIATION

tation ou vente, livraison, exportation, mise à la consommation de biens…) qui entraîne une obligation administrative et dans la plupart des cas, **l'exigibilité** d'une imposition de toute nature.

Ainsi, à titre d'exemples :

– en matière de TVA, le fait générateur se produit au moment de la livraison, de l'acquisition communautaire d'un bien ou de la réalisation d'une prestation de services. Il entraîne l'exigibilité de la TVA ;

– le fait de disposer d'un local d'habitation, en qualité de locataire ou de propriétaire, au 1er janvier d'une année, constitue le fait générateur de la taxe d'habitation pour la personne concernée.

Foyer fiscal : Le foyer fiscal est l'entité constituée d'une ou plusieurs personnes définie à l'article 6 du code général des impôts dont les revenus sont soumis à l'impôt sur le revenu selon le système du **quotient familial** qui permet, par l'octroi d'un nombre de parts, de proportionner le montant de l'impôt.

Le foyer fiscal peut être composé d'une personne (célibataire, veuve, divorcée ou séparée de fait) ou de plusieurs personnes (mariées, pacsées avec ou sans enfants, célibataires, veuves, divorcées ou séparées de fait avec des enfants et des personnes à charge au sens du code général des impôts).

Le foyer fiscal peut être également entendu comme **le domicile fiscal** d'une ou plusieurs personnes relevant de l'impôt sur le revenu.

Frais d'assiette et de recouvrement : Pour l'établissement et le recouvrement des taxes au profit des collectivités locales et des organismes divers, l'Etat perçoit des frais d'assiette et de recouvrement dans les conditions fixées aux **articles 1641 à 1647-00 A du code général des impôts**.

Frais de poursuite : Ce sont les frais qui peuvent être mis à la charge du débiteur variant en fonction de la nature des actes et proportionnels à la dette du redevable (cf. article 1912 du code général des impôts portant sur la tarification des frais de poursuite). Pour le calcul sont pris en considération le principal et les frais accessoires.

Le 1° du A du IV de l'article 55 de la loi n° 2010-1658 du 29/12/2010 de finances rectificative modifie l'article 1912 du code général des impôts de manière à harmoniser les modalités de calcul de ces frais quels que soient l'huissier qui effectue la poursuite (huissier des finances publiques ou huissier de justice) et le comptable qui est à l'origine des poursuites (ces dispositions entrent en vigueur à compter du 01/01/2012, à l'exception des produits fiscaux pour lesquels elles s'appliquent à compter du 01/03/2011.

Franchise : Seuil en deçà duquel aucune obligation n'est exigée (ou obligation allégée) ou une exonération d'impôt s'applique.

Francisation : En application de **l'article 217 du code des douanes**, la francisation confère au navire le droit de porter le pavillon de la République française avec les avantages qui s'y attachent. Cette opération administrative est constatée par l'acte de francisation qui est soumis à la perception d'un droit annuel de francisation et de navigation prévu à **l'article 223 du code précité**.

Gracieux : Contrairement à une réclamation contentieuse qui est fondée sur la réparation d'une erreur de droit ou sur l'application du droit, une demande gracieuse ne s'appuie pas sur la revendication d'un droit mais sur une application mesurée de la loi ou d'une décision administrative au regard d'une situation de fait ou de circonstances économiques et sociales.

En matière fiscale, dans le cadre des dispositions des **articles L. 247 et suivants du livre des procédures fiscales**, et sur demande du contribuable, l'administration peut prononcer une **remise** (abandon total de l'impôt) ou une **modération** (atténuation partielle de l'impôt).

Une demande gracieuse n'interrompt pas la prescription et en aucun cas n'ouvre droit au sursis de paiement ni à la suspension de la procédure de recouvrement.

Hypothèque légale du Trésor : **L'article 1929 ter du code général des impôts** prévoit que pour le recouvrement des impositions de toute nature et amendes fiscales confié aux comptables mentionnés à **l'article L. 252 du livre des procédures fiscales**, ces derniers ont une hypothèque légale sur tous les biens des redevables. L'hypothèque légale garantit ainsi les impôts eux-mêmes (droits simples, intérêts de retard, majorations pour insuffisance ou retard de déclaration), les accessoires, les amendes fiscales désignées dans l'inscription. Elle prend rang au jour de son inscription.

Imposition de toute nature : Terme désignant tout prélèvement dont l'assiette, le taux et les modalités de recouvrement relèvent du domaine de la loi en application de **l'article 34 de la Constitution.**

Impôts directs : Impôts sur les revenus (Impôt sur le revenu des personnes physiques, Impôt sur les sociétés…) ou le patrimoine (impôts locaux, impôt de solidarité sur la fortune…) mis nominativement à la charge d'une personne physique ou morale.

Impôts indirects (ou contributions indirectes) : impositions portant sur des biens et des prestations (T.V.A., Droits de douanes, Accises…).

Impôts locaux : **Impositions de toute nature** dont le produit est perçu par les collectivités territoriales (région, département, commune, communautés de communes…) dans les conditions prévues à **l'article 72-2 de la Constitution**. De manière parfois restrictive, le terme « impôts locaux » est employé pour désigner la taxe d'habitation et les taxes foncières (sur les propriétés bâties ou non bâties).

Infractions douanières : En application des dispositions des **1 et 2 de l'article 323 du code des douanes**, les

Annexe VIII

GLOSSAIRE DE LA MÉDIATION

infractions aux lois et règlements douaniers peuvent être constatées par un agent des douanes ou de toute autre administration. Ceux qui constatent une infraction douanière ont le droit de saisir tous objets passibles de confiscation, de retenir les expéditions et tous autres documents relatifs aux objets saisis et de procéder à la retenue préventive des objets affectés à la sûreté des pénalités.

En application de **l'article 336 du code des douanes**, les procès-verbaux de douane rédigés par deux agents des douanes ou de toute autre administration font foi jusqu'à inscription de faux des constatations matérielles qu'ils relatent. Ils ne font foi que jusqu'à preuve contraire de l'exactitude et de la sincérité des aveux et déclarations qu'ils rapportent.

I.N.S.E.E. : Institut national de la statistique et des études économiques

Intérêts de retard : Sur le plan fiscal, l'intérêt de retard, prévu à l'article 1727 du code général des impôts, a pour objet de compenser forfaitairement le préjudice financier subi par le Trésor du fait de l'encaissement tardif de la créance. Il présente donc le caractère d'une réparation pécuniaire et non d'une sanction. Son taux mensuel est fixé à 0,40 %.

Intérêts moratoires : Dédommagements versés à une personne créancière d'une somme d'argent pour réparer un retard de paiement. Le défaut de paiement dans le délai prévu contractuellement fait courir de plein droit et sans autre formalité ces intérêts. Sur le plan fiscal, **l'article L. 208 du livre des procédures fiscales** prévoit que lorsque l'Etat est condamné à un dégrèvement d'impôt par un tribunal ou quand un dégrèvement est prononcé par l'administration à la suite d'une réclamation tendant à la réparation d'une erreur commise dans l'assiette ou le calcul des impositions, les sommes déjà perçues sont remboursées au contribuable et donnent lieu au paiement d'intérêts moratoires dont le taux mensuel est celui de l'intérêt de retard prévu à **l'article 1727 du code général des impôts**, à savoir 0,40 %.

Lettre comminatoire et phase comminatoire : La lettre comminatoire permet le recouvrement des créances de faible montant sans recourir systématiquement aux procédures d'avis à tiers détenteur ou d'opposition à tiers détenteur ou à toutes autres poursuites avec frais. En cas d'inaction du redevable, elle doit être suivie de l'exécution des menaces de poursuites formulées.

Dans le cadre du recouvrement des produits locaux au profit des collectivités territoriales ou d'un établissement public local, la phase comminatoire peut être mise en œuvre préalablement à toute procédure coercitive. Le comptable public demande à un huissier d'obtenir du redevable le paiement de sa dette. Elle peut être également envisagée après l'échec d'une mesure coercitive (commandement, O.T.D. inopérante …) comme une ultime démarche amiable.

Lettre de relance : **L'article L. 257-0 B du livre des procédures fiscales issu du 4° du A du I de l'article 55 de la loi n° 2010-1658 du 29/12/2010 de finances rectificative** prévoit que la mise en demeure de payer peut être précédée d'une lettre de relance en fonction de la nature de la créance et du comportement du redevable.

En matière de recouvrement des produits des collectivités territoriales et des établissements publics locaux, le premier alinéa du 4° de **l'article L. 1617-5 du code général des collectivités territoriales** prévoit que « lorsque le redevable n'a pas effectué le versement qui lui est demandé à la date limite de paiement, le comptable public doit lui envoyer une lettre de rappel avant la notification du premier acte de poursuite devant donner lieu à des frais ».

L.F. : Voir Loi de finances (dite également Loi de finances initiale)

L.F.R. : Voir Loi de Finances Rectificative

L.F.S.S. : Voir **Loi de Financement de la Sécurité Sociale**

L.O.L.F. : Voir **Loi Organique relative aux Lois de Finances**

Loi de financement de la sécurité sociale (L.F.S.S.) : La loi de financement de la sécurité sociale est le texte financier des régimes obligatoires de base de sécurité sociale et des fonds concourant à leur financement (fonds de solidarité vieillesse, fonds de financement des prestations sociales agricoles) qui détermine chaque année les tableaux d'équilibre des régimes et des fonds, et fixe notamment l'objectif national de dépenses d'assurance maladie. Elle fixe pour l'année à venir les conditions générales de l'équilibre financier de la sécurité sociale.

Loi de finances (L.F. ou L.F.I.) : La loi de finances détermine et autorise, pour chaque année civile, la nature, le montant et l'affectation des ressources et des charges de l'État, ainsi que l'équilibre budgétaire et financier qui en résulte. La loi de finances, qui doit être votée avant le début de l'année à laquelle elle se rapporte, comprend deux parties distinctes :

- dans sa première partie, elle autorise notamment la perception des ressources publiques et comporte les voies et moyens qui assurent l'équilibre financier. Cette partie s'achève par l'article d'équilibre ;

- dans sa seconde partie, elle fixe pour le budget général, les budgets annexes et les comptes spéciaux, le montant des crédits des programmes ou des dotations, en autorisation d'engagement (AE) et en crédits de paiement (CP). Elle comporte des dispositions relatives à l'assiette, au taux et aux modalités de recouvrement des impositions de toute nature qui n'affectent pas l'équilibre budgétaire.

Loi de finances rectificative (L.F.R.) : Loi de finances (dite « collectif

Annexe VIII

GLOSSAIRE DE LA MÉDIATION

budgétaire ») modifiant en cours d'exercice les dispositions de la loi de finances initiale de l'année. Au cours d'une même année, il peut y avoir plusieurs lois de finances rectificatives. Le contenu et la structure des lois de finances rectificatives sont définis par l'article 35 de la loi organique relative aux lois de finances.

Loi organique relative aux lois de finances (L.O.L.F.) : La loi organique relative aux lois de finances qui a été promulguée, le 1er août 2001, remplace l'ordonnance du 2 janvier 1959. Assimilée à une constitution financière de l'État, elle détermine les compétences et les pouvoirs respectifs du Gouvernement et du Parlement en matière budgétaire et fixe les règles d'élaboration et de publication des lois de finances. La L.O.L.F. est entrée en vigueur, le 1er janvier 2006.

Loi de règlement : La loi de règlement des comptes et rapport de gestion est une loi de finances qui arrête le montant définitif des recettes et des dépenses du budget auquel elle se rapporte, ainsi que le résultat budgétaire qui en découle. Le contenu et la structure des lois de règlement des comptes et rapport de gestion est défini aux articles 37 et 54 de la L.O.L.F.

L.P.F. : Livre des procédures fiscales

Mainlevée : Acte qui met un arrêt aux effets d'une saisie, d'un avis ou d'une opposition à tiers détenteur, d'une inscription hypothécaire ou à toute mesure conservatoire ou exécutoire portant notamment sur des rémunérations, des pensions, des allocations spécifiques, un capital et des biens mobiliers et immobiliers.

(A titre d'exemple, un comptable public pourra prononcer la main levée d'une opposition sur le compte bancaire d'un débiteur si la dette est réglée en totalité ou a fait l'objet d'un plan d'apurement ou, dans le cas d'une erreur manifeste, sur le bien fondé de la créance).

Mainlevée (en matière douanière) : Acte par lequel, le service des douanes, après accomplissement des formalités de la déclaration en détail autorise le déclarant à enlever des marchandises, notamment pour donner une destination conforme au régime sous lequel elles ont été déclarées.

Mise en demeure de payer : L'article L. 257-0 A du Livre des procédures fiscales, issu du 4° du A du I de **l'article 55 de la loi n° 2010-1658 du 29/12/2010 de finances rectificative** prévoit qu'après le constat de la défaillance de paiement, une mise en demeure de payer est adressée au redevable avant la notification du premier acte de poursuite devant donner lieu à des frais au sens de **l'article 1912 du code général des impôts.**

Nantissement : Pour pouvoir bénéficier du sursis légal de paiement, le contribuable peut être amené, en fonction du montant de la créance, à présenter des garanties auprès du comptable public. Le nantissement est un contrat par lequel un redevable remet un bien incorporel au comptable public pour garantir sa dette (nantissement du fonds de commerce, nantissement de créance, nantissement d'un fonds artisanal …).

Non résidents : Le lieu d'imposition des personnes physiques qui n'ont pas leur **domicile fiscal en France** et celui des fonctionnaires ou agents de l'Etat qui exercent leurs fonctions ou sont chargés de mission dans un pays étranger est fixé au service des impôts des non-résidents (Centre des impôts des non résidents C.I.N.R. 10, rue du centre – TSA 10010 93465 NOISY LE GRAND Cedex - téléphone : 01 57 33 83 00) à l'exception des personnes physiques visées à **l'article 121 Z quinquies de l'annexe IV au code général des impôts**.

(**cf. également article 01 de l'annexe IV au code général des impôts**)

Obligation alimentaire : Dans les conditions fixées par les **articles 203 à 211, 367 et 767 du code civil**, une obligation alimentaire réciproque existe entre les parents et les enfants ainsi que les ascendants. Les gendres et belles-filles doivent également, et dans les mêmes circonstances, des aliments à leur beau-père et belle-mère, mais cette obligation cesse lorsque celui des époux qui produisait l'affinité et les enfants issus de son union avec l'autre époux est décédé.

Opposition à tiers détenteur (O.T.D.) : Pour procéder au recouvrement des créances des collectivités territoriales (régions, départements, communes, communautés de communes) et des établissements publics, en application du 7° de **l'article L. 1617-5 du code général des collectivités territoriales**, les comptables publics compétents peuvent procéder par la voie de l'opposition à tiers détenteur (auprès d'un établissement bancaire, d'un employeur, d'un client…) lorsque les sommes dues par un redevable à un même poste comptable sont supérieures à un montant fixé par décret en Conseil d'Etat (130 € pour une O.T.D. auprès d'établissements bancaires et 30 € dans les autres cas).

Le comptable public notifie l'opposition au redevable en même temps qu'elle est adressée au tiers détenteur.

Ordonnateur : Le décret n° 62-1587 du 29 décembre 1962 portant règlement général sur la comptabilité publique définit les ordonnateurs comme étant les personnes chargées de prescrire l'exécution des recettes et des dépenses.

O.T.D. : **Voir Opposition à tiers détenteur**

Paiement en espèces : **L'article L. 112-6 du code monétaire et financier** définit les modalités et les seuils au-delà desquels le paiement en espèces de créances de toute nature ne peut être effectué. Sous réserve des cas prévus à l'article L. 112-6 précité, en application des articles D. 112-3 et D. 112-4 du code monétaire et financier, ces seuils sont fixés à :

- 3 000 €, lorsque le débiteur a son domi-

Annexe VIII

GLOSSAIRE DE LA MÉDIATION

cile fiscal en France ou agit pour les besoins d'une activité professionnelle ;

- 15 000 €, lorsque le débiteur justifie qu'il n'a pas son domicile fiscal en France et n'agit pas pour les besoins d'une activité professionnelle ;

- à 500 € pour l'achat au détail de métaux ferreux et non ferreux.

Pouvoir de représentation : Mandat établi par une personne au profit d'une autre personne chargée de la représenter. Sous réserve des personnes dispensées de mandat, de par leur profession (avocats notamment), une demande de médiation présentée par une personne autre que celle concernée doit être accompagnée d'un pouvoir de représentation.

(cf. notamment en matière fiscale : **article R* 197-4 du livre des procédures fiscales**)

Procédure fiscale de rectification contradictoire : Lorsque l'administration des finances publiques constate une insuffisance, une inexactitude, une omission ou une dissimulation dans les éléments servant de base au calcul des impôts, droits, taxes, redevances ou sommes quelconques dus en application du code général des impôts, les rectifications correspondantes sont effectuées suivant la procédure de rectification contradictoire définie aux **articles L. 54 B à L. 61 B du livre des procédures fiscales.**

Procédure fiscale de taxation et d'évaluation d'office : En application des **articles L. 65 et suivants du livre des procédures fiscales**, en cas de défaut ou de retard dans le dépôt des déclarations, les revenus ou bénéfices imposables des contribuables et les éléments servant au calcul des taxes sur le chiffre d'affaires, des droits d'enregistrement et taxes assimilées ainsi que des taxes assises sur les salaires ou les rémunérations sont taxés ou évalués d'office.

Projet de loi : Au regard de l'article 39 de la Constitution, l'initiative des lois appartient concurremment au Premier ministre et aux membres du Parlement. Un texte législatif émanant du Gouvernement est dénommé « projet de loi ». Durant toute la procédure législative, il porte le nom de projet de loi jusqu'à sa promulgation par le Président de la République et sa publication au Journal officiel de la République française.

Proposition de loi : Au regard de **l'article 39 de la Constitution**, l'initiative des lois appartient concurremment au Premier ministre et aux membres du Parlement. Un texte législatif émanant d'un ou plusieurs membres du Parlement est dénommé « proposition de loi ». Durant toute la procédure législative, il porte le nom de proposition de loi jusqu'à sa promulgation par le Président de la République et sa publication au Journal officiel de la République française.

Publicité de l'impôt : La publicité de l'impôt consiste à porter à la connaissance des contribuables, dans les conditions prévues à **l'article L. 111 du livre des procédures fiscales**, la liste des personnes assujetties à l'impôt sur le revenu ou à l'impôt sur les sociétés.

P.V. (en matière douanière) : cf. infractions douanières

Question prioritaire de constitutionalité (Q.P.C.) : En application de **l'article 61-1 de la Constitution**, lorsque, à l'occasion d'une instance en cours devant une juridiction, il est soutenu qu'une disposition législative porte atteinte aux droits et libertés que la Constitution garantit, le Conseil constitutionnel peut être saisi de cette question (dite Question prioritaire de constitutionalité) sur renvoi du Conseil d'État ou de la Cour de cassation qui se prononce dans un délai déterminé.

Au regard du deuxième alinéa de **l'article 62 de la Constitution**, une disposition déclarée inconstitutionnelle sur le fondement de l'article 61-1 précité est abrogée à compter de la publication de la décision du Conseil constitutionnel ou d'une date ultérieure fixée par cette décision. Le Conseil constitutionnel détermine les conditions et limites dans lesquelles les effets que la disposition a produits sont susceptibles d'être remis en cause.

Quittance : En application du **2 de l'article 383 de l'annexe III au code général des impôts**, une quittance par duplicata est remise gratuitement par le comptable du Trésor au contribuable qui en fait la demande pour justifier du paiement de ses impôts.

Quotient familial : Le système « dit du quotient familial » prévu à **l'article 193 du code général des impôts** est un dispositif permettant de proportionner le montant de l'impôt sur le revenu en fonction du nombre de personnes composant **le foyer fiscal**. Le calcul de l'impôt brut s'opère en trois étapes :

– le revenu imposable est divisé par le nombre de parts (tableau à l'article 194 du code général des impôts) ;

– le revenu ainsi déterminé pour une part entière est taxé selon le barème de l'impôt sur le revenu fixé à **l'article 197 du code général des impôts** ;

– la cotisation pour une part est multipliée par le nombre de parts pour obtenir l'impôt brut.

Redevance audiovisuelle : **Voir contribution à l'audiovisuel public**

Réduction : Contrairement au **crédit d'impôt**, une réduction d'impôt ne peut s'imputer qu'à hauteur du montant de l'impôt dû.

Voir également **Contentieux**

Rescrit : La procédure de rescrit fiscal permet au contribuable de demander à l'administration de prendre formellement position sur l'interprétation d'un texte fiscal, ou sur sa situation de fait au regard du droit fiscal.

Annexe VIII

GLOSSAIRE DE LA MÉDIATION

Cette procédure est ouverte aux particuliers, aux professionnels, aux organismes sans but lucratif et aux collectivités territoriales qui doivent formuler leur demande par courrier recommandé, préalablement à l'opération en cause ou au régime fiscal dont ils souhaitent se prévaloir. La réponse engage l'administration qui ne peut pas remettre en cause la situation fiscale du contribuable dès lors que ce dernier suit, de bonne foi, la position ou les indications qu'elle lui a communiquées, et que la situation est identique à celle sur laquelle l'administration a pris position.

Le rescrit général, prévu au 1° de **l'article L. 80 B du livre des procédures fiscales,** s'applique à tous les impôts, droits et taxes mentionnés dans le code général des impôts. Certains régimes ou opérations particuliers font l'objet de rescrits spécifiques qui permettent aux contribuables de s'assurer qu'ils respectent les conditions pour en bénéficier.

Restitution : Voir contentieux

Rôle : En matière fiscale, le rôle désigne la liste des contribuables assujettis pour une année donnée à des impôts directs, avec indication de leur imposition individuelle. Cette liste peut faire l'objet d'une publicité de l'impôt dans les conditions prévues à l'article L. 111 du livre des procédures fiscales.

Saisie mobilière : En application de **l'article 50 de la loi n° 91-650 du 9 juillet 1991** portant réforme des procédures civiles d'exécution, tout créancier muni d'un titre exécutoire constatant une créance liquide et exigible, peut, après signification d'un commandement (ou d'une mise en demeure de payer) faire procéder à la saisie de biens meubles corporels et incorporels appartenant à son débiteur (saisie-vente, saisie des récoltes, saisie des valeurs mobilières …).

Saisine des tribunaux (délai) : De manière générale, l'action en justice se prescrivant au bout d'un certain temps, les tribunaux doivent être saisis dans les délais légaux lesquels différent en fonction de la juridiction compétente et du type de litige.

Par exemple, pour saisir le Tribunal administratif, le délai de recours contre un acte est généralement de deux mois à compter de sa notification. Sur le plan fiscal, il n'est possible de saisir les tribunaux qu'après avoir formulé une réclamation au service des finances publiques compétent. En cas de rejet partiel ou total, **l'article R* 199-1 du livre des procédures fiscales** prévoit que l'action doit être introduite devant le tribunal compétent dans le délai de deux mois à partir du jour de la réception de l'avis par lequel l'administration notifie au contribuable la décision prise sur la réclamation.

Le deuxième alinéa de l'article **R* 199-1 précité** prévoit que : *« Le contribuable qui n'a pas reçu de décision de l'administration dans le délai de six mois mentionné au premier alinéa peut saisir le tribunal dès l'expiration de ce délai. ».*

Secret fiscal : Dans les conditions fixées **à l'article L. 103 du livre des procédures fiscales,** toutes les personnes appelées à l'occasion de leurs fonctions ou attributions à intervenir dans l'assiette, le contrôle, le recouvrement ou le contentieux des impôts, droits, taxes et redevances prévus au code général des impôts sont tenus à une obligation de secret professionnel. Ils sont déliés de ce secret professionnel dans les cas de dérogations expressément énumérées **aux articles L. 113 à L. 166 C du livre précité.**

Secret professionnel : En application de **l'article 26 de la loi n° 83-634 du 13 juillet 1983** portant droits et obligations des fonctionnaires, les fonctionnaires sont tenus au secret professionnel dans le cadre des règles instituées dans le code pénal (cf. **articles 226-13 et 226-14**).

S.I.E. : Service des Impôts des Entreprises de la Direction générale des finances publiques

S.I.P. : Service des Impôts des Particuliers de la Direction générale des finances publiques

Surendettement (commission de) : Une commission de surendettement est instituée dans chaque département selon la composition prévue à **l'article L. 331-1 du code de consommation**. Elle a pour mission de traiter **la situation de surendettement** des personnes physiques dans les conditions fixées **aux articles L. 331-1 à L. 331-12** du code précité.

Saisie par le **débiteur**, la commission de surendettement (dont dépend son domicile) dispose d'un délai de 3 mois pour examiner la recevabilité de la demande.

Surendettement (situation de) : Au regard des dispositions du **premier alinéa de l'article L. 330-1 du code de la consommation**, la situation de surendettement des personnes physiques est caractérisée par l'impossibilité manifeste pour **le débiteur** de bonne foi de faire face à l'ensemble de ses dettes non professionnelles exigibles et à échoir. L'impossibilité manifeste pour une personne physique de bonne foi de faire face à l'engagement qu'elle a donné de cautionner ou d'acquitter solidairement la dette d'un entrepreneur individuel ou d'une société caractérise également une situation de surendettement. Le seul fait d'être propriétaire de sa résidence principale ne peut être tenu comme empêchant que la situation de surendettement soit caractérisée.

Sursis de paiement : Le contribuable, qui conteste, **au plan contentieux,** le bien fondé ou le calcul d'une imposition, est autorisé, s'il en fait expressément la demande, à solliciter un sursis de paiement prévu à **l'article L. 277 du livre des procédures fiscales**. Le recouvrement de l'imposition, moyennant des garanties (caution, dépôt de valeur…) demandées par le comptable public (si le litige est supérieur à 4 500 €), sera suspendu jusqu'à la décision de l'administration ou de la juridiction compétente

(cf. **articles L. 277 à L. 279 A, R* 277-1 à R.** 277-7 et A. 277-1 à A. 277-10)

Taux de l'intérêt légal : Le taux de l'intérêt légal prévu à l'article L. 313-2 du

Annexe VIII

GLOSSAIRE DE LA MÉDIATION

code monétaire et financier est de 0,71 % pour l'année 2012. Il était de : 0,38 % en 2011, 0,65 % en 2010 et 3,79 % en 2009.

T.H. : Taxe d'habitation codifiée au code général des impôts

T.F.P.B. : Taxe foncière sur les propriétés bâties codifiée au code général des impôts

T.F.P.N.B. : Taxe foncière sur les propriétés non bâties codifiée au code général des impôts

T.V.A. : Taxe sur la valeur ajoutée codifiée au code général des impôts

T.G.A.P. : Taxe générale sur les activités polluantes prévue à l'article 266 sexies du code des douanes

T.I.P.P. : Taxe intérieure sur les produits pétroliers prévue à l'article 265 du code des douanes

Vérification de comptabilité : **Les articles L. 13 et suivants du livre des procédures fiscales** édictent la législation applicable en matière de vérification de comptabilité au regard des contribuables astreints à tenir et à présenter des documents comptables.

La durée du contrôle sur place est limitée à 3 mois dans les situations expressément énumérées à l'article **L. 52 du livre des procédures fiscales.**

Conception : SG / SIRCOM /Studio graphique