Rapport 2010

LE MÉDIATEUR

des Ministères de l'Économie et du Budget





Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

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

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

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

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

Paris, le 15 mars 2011

Madame Christine LAGARDE
Ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie

Monsieur François BAROIN
Ministre du Budget, des Comptes Publics, de la Fonction publique et de la Réforme de l'État
Porte-parole du Gouvernement

Madame le Ministre ,
Monsieur le 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 2010.

Avec 3 308 demandes de médiation reçues et traitées, l'activité de mon service égale presque le niveau record de l'année 2009. Globalement, le nombre des demandes recevables s'accroît de 1 % entre 2009 et 2010. Si les demandes émanant des entreprises diminuent en lien avec la sortie de crise, les demandes des particuliers progressent, en particulier les dossiers relatifs à la « gestion publique » (frais périscolaires, redevances d'ordures ménagères, dettes hospitalières, de loyers HLM, trop-perçues de RMI…) qui augmentent de près de 40 % entre 2009 et 2010.

La performance en 2010 du service du Médiateur, désormais installé à Caen, est conforme aux objectifs : les accusés de réception des demandes de médiation ont été envoyés dans un délai moyen de 48 heures, 57 % des médiations ont été rendues en moins de 60 jours et 72 % des médiations ont donné lieu à un résultat totalement ou partiellement favorable aux usagers.

Ces résultats tiennent beaucoup à l'efficacité de l'équipe renouvelée qui m'assiste et à la qualité de la coopération dont je bénéficie pour mes médiations de la part de l'ensemble des services placés sous votre autorité.

Enfin, outre 16 propositions pour améliorer le fonctionnement des services dans leurs relations avec le public, axées sur le renforcement de la sécurité juridique des usagers, ce rapport comprend pour la première fois un glossaire de la médiation, riche de 140 mots ou abréviations, destiné à aider les usagers et à prévenir les litiges.

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

Emmanuel CONSTANS

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

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

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

Paris, le 07 AVR. 2011

Monsieur le Médiateur,

Nous vous remercions de nous avoir fait parvenir votre rapport d'activité pour l'année 2010.

Le maintien à un niveau élevé du nombre des demandes de médiation que vous avez traitées, en provenance de nombreux particuliers ainsi que d'entreprises et la grande satisfaction des demandeurs confirment l'efficacité de votre action et tout particulièrement en cette période de sortie de crise.

Nous nous félicitons du niveau élevé de performance de votre Service, désormais installé à Caen, qui se manifeste notamment par la réduction du délai de traitement des demandes de médiation.

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.

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

Christine Lagarde

François Baroin

ÉDITORIAL DU MÉDIATEUR 3

10 QUESTIONS/RÉPONSES AU MÉDIATEUR 5

Partie I : Le champ de compétence du Médiateur 7

Son domaine d'intervention 9
La recevabilité des demandes de médiation 11

Partie II : Les modalités de saisine du Médiateur et le traitement des demandes de médiation 15

Comment saisir le Médiateur ? 17
Les modalités de traitement des demandes de médiation 23

Partie III : Le bilan d'activité de l'année 2010 25

Les chiffres clés 27
Les moyens humains et matériels 33

Partie IV : Focus sur quelques exemples de médiation 35

Demandes de médiation non recevables réorientées 37
Dans le domaine fiscal et en matière de gestion publique 39
Dans les autres domaines relevant des ministères (Douanes, Consommation...) 56

Partie V : Les propositions de réforme du Médiateur 61

Pour garantir la sécurité juridique des usagers dans le cadre d'un comportement civique 63
Pour faciliter les relations avec les usagers en adaptant la législation et les procédures administratives 66

Partie VI : Annexes 70

Annexe I : Positionnement du Médiateur dans l'organigramme des ministères 73
Annexe II : Organigramme du service du Médiateur 74
Annexe III : Décret n° 2002-612 du 26 avril 2002 instituant le Médiateur 75
Annexe IV : Décret du 4 janvier 2011 portant délégation de signature au Médiateur et au premier conseiller 76
Annexe V : Charte des médiateurs de services au public 77
Annexe VI : Glossaire de la médiation 81

ÉDITORIAL



L'année 2010 a été marquée par le maintien d'un haut niveau d'activité du Service du Médiateur désormais installé à Caen. Plus de 3 300 demandes de médiation ont été reçues et traitées. Si les demandes émanant des entreprises diminuent fortement après une année 2009 exceptionnelle en raison de la crise, les demandes de médiation relatives à la gestion publique (frais périscolaires, fourniture d'eau, redevances d'ordures ménagères, dettes hospitalières, de loyers HLM, trop-perçus de RMI…) augmentent de près de 40 % entre 2009 et 2010.

Les délais de traitement sont toujours performants : accusés de réception envoyés dans un délai moyen de deux jours ouvrés et 57 % des médiations rendues en moins de 60 jours.

72 % des médiations réalisées en 2010 ont donné lieu à un résultat totalement ou partiellement favorable aux usagers, sur la base d'une instruction de grande qualité des dossiers réalisée par les services notamment de la Direction générale des finances publiques (DGFIP), de la Direction générale des douanes et droits indirects (DGDDI), de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) et de la Direction générale de la compétitivité, de l'industrie et des services (DGCIS).

Plus de 40 exemples de médiation contenus dans le présent rapport illustrent de manière pédagogique les situations dans lesquelles le Médiateur peut être saisi et les solutions apportées.

Les 16 propositions présentées par ce rapport pour améliorer le fonctionnement des services dans leurs relations avec les usagers insistent notamment sur la sécurité juridique que les usagers sont en droit d'attendre en matière d'impôts, de créances non fiscales de l'État, des collectivités locales et des établissements publics et de contrôles douaniers.

Enfin, ce rapport 2010 comporte une nouveauté en mettant à la disposition des lecteurs un glossaire de la médiation, accessible également sur le site Internet du Médiateur, composé de 140 mots, acronymes et abréviations et destiné à aider les usagers et à prévenir les litiges.

Emmanuel CONSTANS
Médiateur des ministères de l'Économie et du Budget

10 Questions/Réponses au Médiateur des ministères de l'Économie et du Budget

(Les numéros de pages renvoient à l'extrait concerné du rapport)

1. Mon litige relève-t-il du domaine de compétence du Médiateur ? ..... pages 9 et 10
2. Qui peut saisir le Médiateur ? ..... pages 11 à 13
3. Comment saisir le Médiateur ? ..... pages 17 et 18
4. Puis-je faire une demande de médiation en ligne sur le site du Médiateur ? ..... pages 19 et 20
5. Serai-je informé de la réception de ma demande de médiation et de sa recevabilité ? ..... pages 21 et 22
6. Si ma demande est irrecevable, sera-t-elle réorientée vers l'administration concernée ? ..... page 13
7. Dans quels délais le Médiateur va-t-il se prononcer ? ..... page 13
8. Puis-je avoir connaissance d'exemples de médiation réalisés en 2010 ? ..... pages 39 à 59
9. Quelles propositions de réforme le Médiateur a-t-il formulées pour son activité 2010 ? ..... pages 63 à 70
10. Puis-je consulter un glossaire pour connaître le sens des mots « accises », « alinéa », « droits en principal », « contentieux », « sursis de paiement » ? ..... pages 81 et suivantes

PARTIE I

Le champ de compétence du **Médiateur**



Art.6 – **La Loi est l'expression de la volonté générale.** Tous les Citoyens ont droit de concourir personnellement, ou par leurs Représentants, à sa formation. **Elle doit être la même pour tous, soit qu'elle protège, soit qu'elle punisse.** Tous les Citoyens étant égaux à ses yeux sont également admissibles à toutes dignités, places et emplois publics, selon leur capacité, et sans autre distinction que celle de leurs vertus et de leurs talents. Art. 8 – **La loi ne doit établir que des peines strictement et évidemment nécessaires**, et nul ne peut être puni qu'en vertu d'une Loi établie et promulguée antérieurement au délit, et légalement appliquée. Art. 13 – Pour l'entretien de la force publique, et pour les dépenses d'administration, **une contribution commune est indispensable** : elle doit être également répartie entre tous les citoyens, en raison de leurs facultés. Art. 14 – Tous les Citoyens ont le droit de constater, par eux-mêmes ou par leurs représentants, **la nécessité de la contribution publique**, de la consentir librement, d'en suivre l'emploi, et d'en déterminer la quotité, l'assiette, le recouvrement et la durée. Art. 15 – La Société a **le droit de demander compte** à tout Agent public de son administration. Art.6 – **La Loi est l'expression de la volonté générale.** Tous les Citoyens ont droit de concourir personnellement, ou par leurs Représentants, à sa formation. **Elle doit être la même pour tous, soit qu'elle protège, soit qu'elle punisse.** Tous les Citoyens étant égaux à ses yeux sont également admissibles à toutes dignités, places et emplois publics, selon leur capacité, et sans autre distinction que celle de leurs vertus et de leurs talents. Art. 8 – **La loi ne doit établir que des peines strictement et évidemment nécessaires**, et nul ne peut être puni qu'en vertu d'une Loi établie et promulguée antérieurement au délit, et légalement appliquée. Art. 13 – Pour l'entretien de la force publique, et pour les dépenses d'administration, **une contribution commune est indispensable : elle doit être également répartie** entre tous les citoyens, en raison de leurs facultés. Art. 14 – Tous les Citoyens ont le droit de constater, par eux-mêmes ou par leurs représentants, **la nécessité de la contribution publique**, de la consentir librement, d'en suivre l'emploi, et d'en déterminer la quotité, l'assiette, le recouvrement et la durée. Art. 15 – La Société a **le droit de demander compte** à tout Agent public de son administration. Art.6 – **La Loi est l'expression de la volonté générale.** Tous les Citoyens ont droit de concourir personnellement, ou par leurs Représentants, à sa formation. **Elle doit être la même pour tous, soit qu'elle protège, soit qu'elle punisse.** Art. 15 – La Société a le droit de demander compte à tout Agent public de son Rapport 2 010 administration. Art.6 – **La Loi est l'expression de la volonté générale.** Tous les Citoyens ont droit de concourir personnellement, ou par leurs Représentants, à sa formation. **Elle doit être la même pour tous, soit qu'elle protège, soit qu'elle punisse.** Tous les Citoyens étant égaux à ses yeux sont également admissibles à toutes dignités, places et emplois

SON DOMAINE D'INTERVENTION

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 III).

Dès l'origine, le domaine d'intervention du Médiateur a porté, au titre des relations entre les usagers et l'administration, sur les activités de l'ensemble 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 14 novembre 2010 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, de la Fonction publique et de la Réforme de l'État. Les questions d'emploi qui entraient dans le champ de compétence du Médiateur en 2010 relèvent désormais du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Santé.

Les demandes de médiation relèvent, dans la majorité des cas, du domaine de compétence de la direction générale des Finances publiques (DGFIP) 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 (DGDDI), de la direction générale de la Concurrence, de la consommation et de la Répression des fraudes (DGCCRF) et de la direction générale de la Compétitivité, de l'Industrie et des Services (DGCIS).

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, de la Fonction publique et de la Réforme de l'État 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, de la Fonction publique 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, de la Fonction publique et de la Réforme de l'État 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. Il est le correspondant du Médiateur de la République.

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 14 mai 2009.

Inspecteur général des finances, **Emmanuel CONSTANS** est également président du Comité consultatif du secteur financier (CCSF).

Le Médiateur dispose, par décret (cf. annexe IV), d'une délégation de signature du ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie et du ministre du Budget, des Comptes publics, de la Fonction publique et de la

Réforme de l'État ainsi que son premier conseiller, en son absence ou en cas d'empêchement.

Si le Médiateur du ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie a été institué en 2002, l'existence du Médiateur de la République est plus ancienne puisqu'elle trouve son fondement juridique dans la loi n° 73-6 du 3 janvier 1973.

Il arrive que des usagers ou des fonctionnaires confondent le Médiateur des ministères de l'Économie et du Budget et le Médiateur de la République du fait d'un domaine d'intervention commun en matière économique et financière. Mais le champ de compétence du Médiateur de la République est plus vaste puisqu'il concerne tous les litiges entre un usager et toute entité investie d'une mission de service public. S'agissant des litiges d'ordre économique, budgétaire ou financier, il appartient à chaque usager de saisir le médiateur de son choix, le Médiateur de la République devant être saisi par l'intermédiaire d'un député ou d'un sénateur.

Le domaine d'intervention du Médiateur de la République est défini par l'article 1er de la loi n° 73-6 précitée, ainsi rédigé :

Art. 1er - Un Médiateur de la République, autorité indépendante, reçoit, dans les conditions fixées par la présente loi, les réclamations concernant, dans leurs relations avec les administrés, le fonctionnement des administrations de l'État, des collectivités publiques territoriales, des établissements publics et de tout autre organisme investi d'une mission de service public.
Dans la limite de ses attributions, il ne reçoit d'instruction d'aucune autre autorité.

Outre le champ de compétence, les modalités de saisine et de traitement des demandes de médiation, qui diffèrent entre les deux médiateurs, la distinction fondamentale entre eux réside dans leur statut : le Médiateur de la République est une autorité indépendante alors que le Médiateur des ministères de l'Économie et du Budget est placé auprès des ministres concernés qui garantissent son impartialité.

L'article 2 du décret n° 2002-612 précité indique que le Médiateur des ministères de l'Économie et du Budget est le correspondant du Médiateur de la République. À ce titre, il réceptionne toutes les demandes du Médiateur de la République qui sont formulées auprès des directions 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'État. Il coordonne les réponses faites par les deux ministères au Médiateur de la République et est associé aux propositions de réforme du Médiateur de la République qui concernent ces deux ministères.

À compter de 2011, et succédant au Médiateur de la République, sera mis en place le Défenseur des droits créé par la loi constitutionnelle du 23 juillet 2008. Les compétences du Défenseur des droits sont inscrites dans la Constitution, à l'article 71-1 mentionné ci-après.

Art. 71-1. - *Le Défenseur des droits veille 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.*
Il peut être saisi, dans les conditions prévues par la loi organique, par toute personne s'estimant lésée par le fonctionnement d'un service public ou d'un organisme visé au premier alinéa. Il peut se saisir d'office.
La loi organique définit les attributions et les modalités d'intervention du Défenseur des droits. Elle détermine les conditions dans lesquelles il peut être assisté par un collège pour l'exercice de certaines de ses attributions.
Le Défenseur des droits est nommé par le Président de la République pour un mandat de six ans non renouvelable, après application de la procédure prévue au dernier alinéa de l'article 13. Ses fonctions sont incompatibles avec celles de membre du Gouvernement et de membre du Parlement. Les autres incompatibilités sont fixées par la loi organique. Le Défenseur des droits rend compte de son activité au Président de la République et au Parlement.
[Entrée en vigueur dans les conditions fixées par les lois et lois organiques nécessaires à leur application (article 46-I de la loi constitutionnelle n° 2008-724 du 23 juillet 2008)]

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 (différends, litiges, contestations…) 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 premier niveau.

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. 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'État, 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 (CGI), le Livre des procédures fiscales (LPF) et le Code général des collectivités territoriales (CGCT) 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, trésoreries…) 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) 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-t-il le passage par le conciliateur fiscal comme un préalable nécessaire à une demande de médiation. Dans cette situation, 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 (OTD) 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'unique alternative à un recours devant les tribunaux.

Lorsque la demande de médiation n'est pas recevable pour un défaut 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 par le conciliateur fiscal départemental ou un autre service vers lequel l'usager est orienté, ne le satisfait pas, il pourra s'adresser à nouveau au Médiateur.

PARTIE II

Les modalités de saisine du Médiateur et le traitement des demandes de **médiation**

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 repose 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, de la Fonction publique et de la Réforme de l'État, 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 :

① L'envoi d'une lettre à l'adresse suivante :

Monsieur le Médiateur des ministères de l'Économie et du Budget
BP 60153
14010 CAEN Cedex 1
(Une lettre simple suffit. Une lettre recommandée n'est pas indispensable).

② L'envoi d'une télécopie (ou fax), au numéro suivant :

✆ 02 31 45 72 20

③ L'utilisation d'un formulaire en ligne sur le site Internet du Médiateur, aux adresses électroniques suivantes :

www.economie.gouv.fr/directions/Le Médiateur

www.budget.gouv.fr/directions/Le Médiateur

et également :

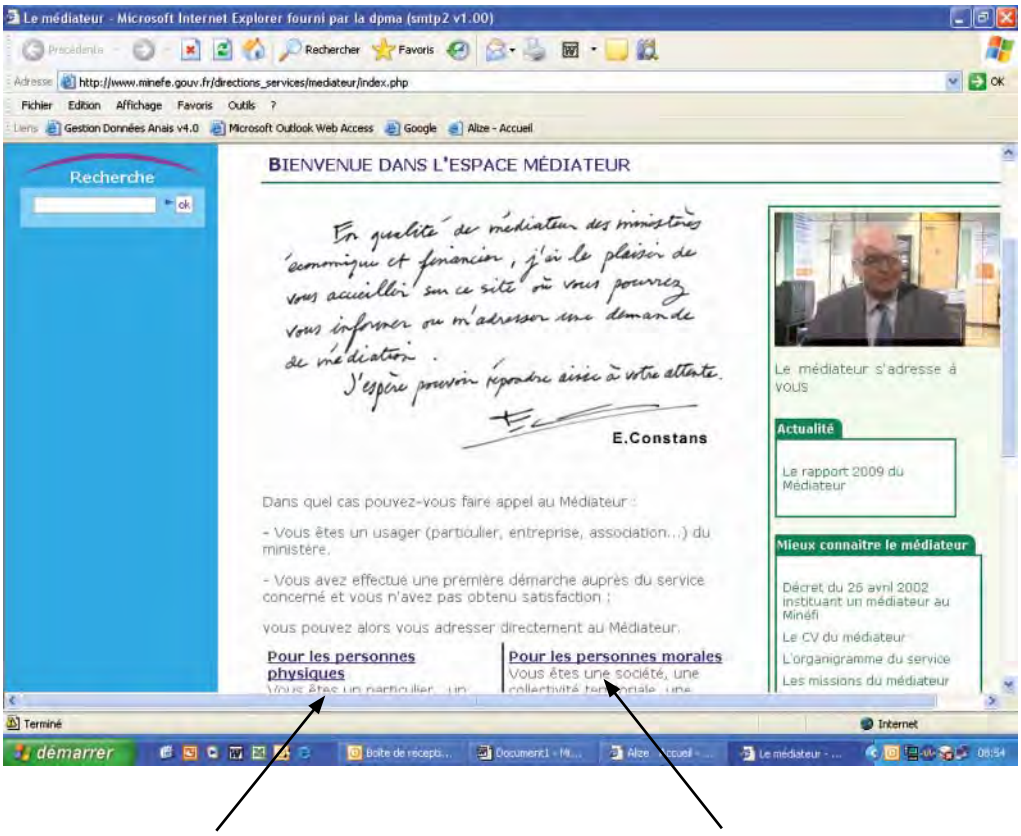
www.impots.gouv.fr/Particuliers ou Professionnels/Vos droits/Le Médiateur

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

www.dgccrf.bercy.gouv.fr/Résoudre vos litiges/Le Médiateur

En trois « clics », l'usager peut rédiger sa demande de médiation.

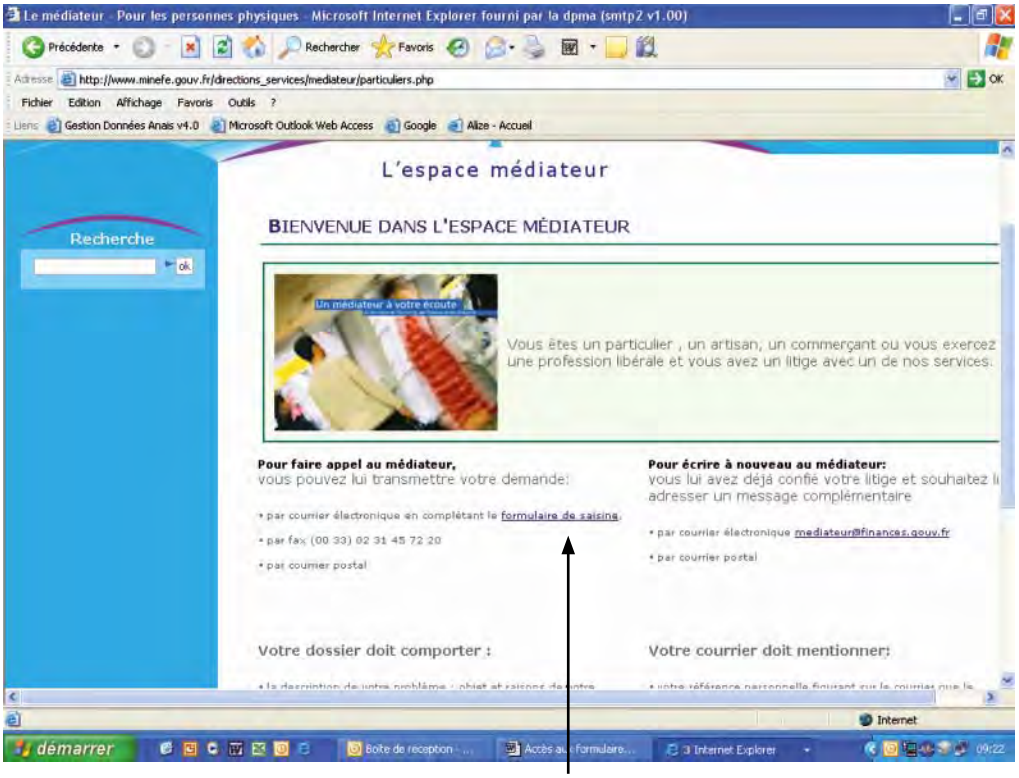
① Accès au site du Médiateur



Demande de médiation pour une entreprise

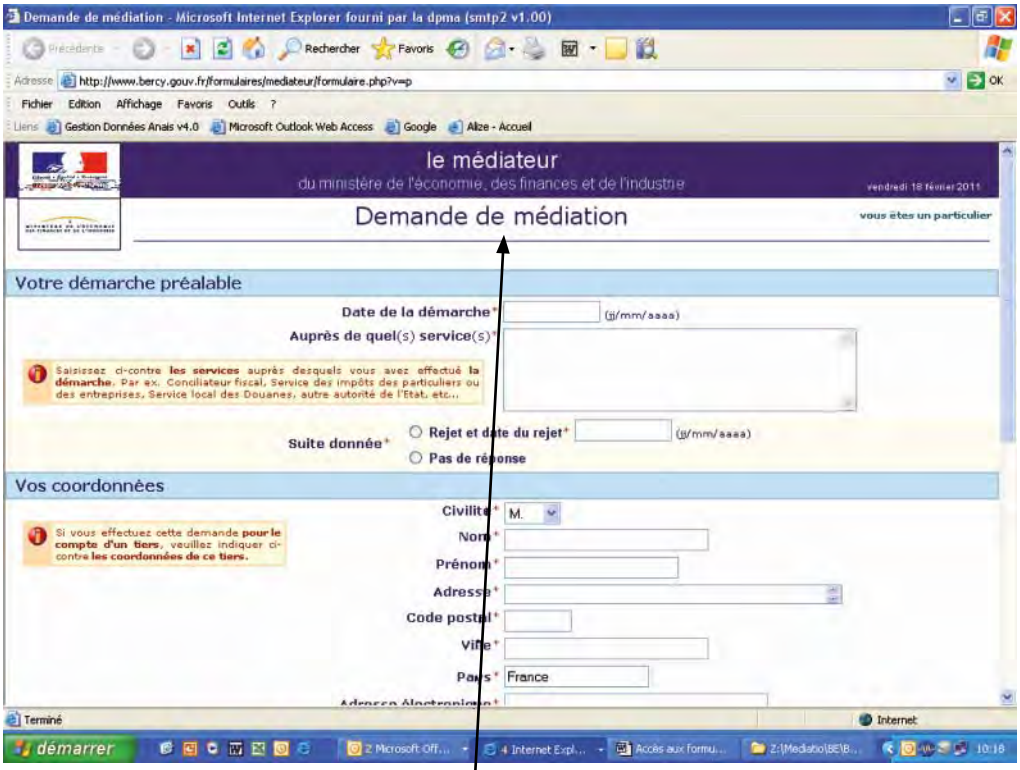
Demande de médiation pour un particulier

② Informations sur les modalités de saisine du Médiateur avec option pour le formulaire en ligne



Pour accéder et remplir le formulaire de demande de médiation

③ Rédaction de la demande de médiation



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 qui précisera si la demande est recevable ou réorientée, selon les modèles suivants :

Demande recevable



Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTERE
DE L'ECONOMIE, DE L'INDUSTRIE
ET DE L'EMPLOI

Le Médiateur

BP 60153
14010 CAEN Cedex 1
Tél : 02 31 45 72 23 – Fax : 02 31 45 72 20
Mél : mediateur@finances.gouv.fr
Nos réf.

MINISTERE DU BUDGET,
DES COMPTES PUBLICS
ET DE LA REFORME DE L'ETAT

Caen, le 20 octobre 2010

Monsieur,

Par message électronique, en date du 20/10/2010, dont j'accuse réception, vous me saisissez, d'une demande de médiation pour un litige avec les services des finances publiques du département de la Haute-Garonne au sujet de vos impôts locaux (taxe d'habitation et taxe foncière).

Je vous précise que les réclamations adressées au Médiateur des ministères de l'Economie et du Budget n'interrompent pas les délais de recours.

De plus, pour être recevables, ces réclamations doivent avoir été précédées d'une première démarche de l'usager auprès du service concerné, ayant entraîné un rejet total ou partiel. Votre demande a semble-t-il fait l'objet d'un rejet en date du 16/10/2010 de la part du conciliateur fiscal départemental.

Ayant aussitôt demandé au service concerné du ministère d'examiner votre requête, je ne manquerai pas de vous répondre sur le fond prochainement.

Je vous prie de croire, Monsieur, à l'assurance de ma meilleure considération.

Le Médiateur,

Emmanuel CONSTANS

@ par courriel
Monsieur A.T.
Adresse postale

Demande réorientée



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

Le Médiateur

BP 60153
14010 CAEN Cedex 1
Tél : 02 31 45 72 23 – Fax : 02 31 45 72 20
Mél : mediateur@finances.gouv.fr
Nos réf.

MINISTERE DU BUDGET, DES COMPTES
PUBLICS, DE LA FONCTION PUBLIQUE
ET DE LA REFORME DE L'ETAT

Caen, le 24 novembre 2010

Madame,

Par message électronique, en date du 24/11/2010, dont j'accuse réception, vous me saisissez d'une demande de médiation pour un litige avec le Centre des finances publiques de Saint-Quentin-en-Yvelines et plus particulièrement avec le Service des Impôts des Particuliers (S.I.P.) de Saint-Quentin-Est au sujet de votre impôt sur le revenu.

Pour être recevables, les réclamations adressées au médiateur des ministères de l'Economie et du Budget doivent avoir été précédées d'un examen des solutions possibles au plan local.

Aussi j'adresse votre demande au Conciliateur fiscal de votre département en lui demandant de vous répondre dans les meilleurs délais.

Ses coordonnées sont les suivantes :

Adresse Postale : Conciliateur fiscal départemental
B.P. 3031 - 78303 POISSY CEDEX
Mél : conciliateurfiscal78@finances.gouv.fr

Si votre litige persiste après la réponse du conciliateur, vous pourrez demander ma médiation.

Je vous prie de croire, Madame, à l'assurance de ma meilleure considération.

Le Médiateur,

Emmanuel CONSTANS

@ par courriel
Madame A.M.
Adresse postale

LES MODALITÉS DE 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 V) :

> 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.
> À 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 du ministère.

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 (LOLF) évaluent l'efficacité et l'efficience du traitement des demandes de médiation, il s'agit pour 2010 :
– du délai moyen de deux jours de réorientation des demandes de médiation irrecevables ;
– du pourcentage de 52 % des médiations réalisées sur les dossiers de l'année, en moins de 60 jours.

En 2010, le délai moyen de deux 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 57 %.

Le Médiateur dispose d'une équipe de sept conseillers, d'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, au niveau 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 2010, 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 ces solutions.

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 IV 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 III

Le bilan d'activité de l'année **2010**

Art.6 – **La Loi est l'expression de la volonté générale.** Tous les Citoyens ont droit de concourir personnellement, ou par leurs Représentants, à sa formation. **Elle doit être la même pour tous, soit qu'elle protège, soit qu'elle punisse.** Tous les Citoyens étant égaux à ses yeux sont également admissibles à toutes dignités, places et emplois publics, selon leur capacité, et sans autre distinction que celle de leurs vertus et de leurs talents. Art. 8 – **La loi ne doit établir que des peines strictement et évidemment nécessaires**, et nul ne peut être puni qu'en vertu d'une Loi établie et promulguée antérieurement au délit, et légalement appliquée. Art. 13 – Pour l'entretien de la force publique, et pour les dépenses d'administration, **une contribution commune est indispensable** : elle doit être également répartie entre tous les citoyens, en raison de leurs facultés. Art. 14 – Tous les Citoyens ont le droit de constater, par eux-mêmes ou par leurs représentants, **la nécessité de la contribution publique**, de la consentir librement, d'en suivre l'emploi, et d'en déterminer la quotité, l'assiette, le recouvrement et la durée. Art. 15 – La Société a **le droit de demander compte** à tout Agent public de son administration. Art.6 – **La Loi est l'expression de la volonté générale.** Tous les Citoyens ont droit de concourir personnellement, ou par leurs Représentants, à sa formation. **Elle doit être la même pour tous, soit qu'elle protège, soit qu'elle punisse.** Tous les Citoyens étant égaux à ses yeux sont également admissibles à toutes dignités, places et emplois publics, selon leur capacité, et sans autre distinction que celle de leurs vertus et de leurs talents. Art. 8 – **La loi ne doit établir que des peines strictement et évidemment nécessaires**, et nul ne peut être puni qu'en vertu d'une Loi établie et promulguée antérieurement au délit, et légalement appliquée. Art. 13 – Pour l'entretien de la force publique, et pour les dépenses d'administration, **une contribution commune est indispensable : elle doit être également répartie** entre tous les citoyens, en raison de leurs facultés. Art. 14 – Tous les Citoyens ont le droit de constater, par eux-mêmes ou par leurs représentants, **la nécessité de la contribution publique**, de la consentir librement, d'en suivre l'emploi, et d'en déterminer la quotité, l'assiette, le recouvrement et la durée. Art. 15 – La Société a **le droit de demander compte** à tout Agent public de son administration. Art.6 – **La Loi est l'expression de la volonté générale.** Tous les Citoyens ont droit de concourir personnellement, ou par leurs Représentants, à sa formation. **Elle doit être la même pour tous, soit qu'elle protège, soit qu'elle punisse.** Art. 15 – La Société a le droit de demander compte à tout Agent public de son Rapport 2010 administration. Art.6 – **La Loi est l'expression de la volonté générale.** Tous les Citoyens ont droit de concourir personnellement, ou par leurs Représentants, à sa formation. **Elle doit être la même pour tous, soit qu'elle protège, soit qu'elle punisse.** Tous les Citoyens étant égaux à ses yeux sont également admissibles à toutes dignités, places et emplois

LES CHIFFRES CLÉS

Faits marquants

➤ L'activité de médiation se maintient à un niveau élevé : 3 308 demandes de médiation reçues et traitées en 2010, soit pratiquement autant qu'en 2009, année record (3 409).

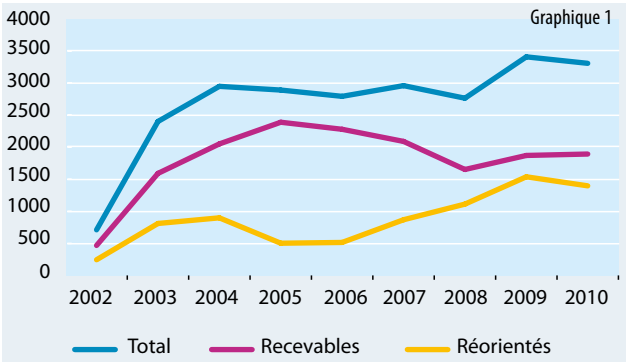
➤ La répartition des demandes évolue :
- les dossiers recevables progressent (+ 1 %) ;
- les dossiers réorientés (non recevables) sont en baisse (- 9 %) ;
- les dossiers relatifs à la gestion publique (créances hospitalières, de loyers HLM, d'indus RMI, de frais périscolaires, de redevances d'ordures ménagères…) progressent de près de 40 % entre 2009 et 2010 ;
- les dossiers à enjeu financier moyen ou faible (inférieurs à 1 500 euros) représentent 50 % des médiations réalisées en 2010 ;
- les dossiers relatifs aux entreprises sont réduits de moitié par rapport à un niveau très élevé en 2009 en raison de la crise.

➤ Les délais de traitement sont tenus : deux jours ouvrés pour les accusés de réception et moins de 60 jours pour 57 % des dossiers de médiation ouverts dans l'année.

➤ Les résultats des médiations sont conformes aux exercices précédents : 72 % des médiations aboutissent à un résultat totalement ou partiellement favorable au demandeur.

Le volume des demandes se maintient en 2010 à un niveau élevé : 3 308 dossiers nouveaux ont été enregistrés

Pour la seconde année consécutive, les demandes de médiation reçues en 2010 par le Médiateur dépassent **le cap de 3 000 dossiers**.



Évolution des dossiers reçus par le Médiateur depuis 2002.

Les dossiers de médiation concernent majoritairement des réclamations de nature fiscale et des litiges liés au recouvrement de créances publiques : 88 % des dossiers reçus et 97 % des dossiers recevables.

Le nombre des réclamations réorientées (1 397) diminue (– 9 % par rapport à 2009)[1]. Ce reflux constitue une rupture par rapport à la tendance amorcée en 2007, qui s'était confirmée en 2008 et 2009, d'une forte progression annuelle des dossiers non recevables.

Toutefois, cette diminution recouvre un double phénomène en sens contraire : d'une part, une progression très sensible (+ 50 %) des demandes réorientées vers les conciliateurs fiscaux départementaux, d'autre part, une réduction très forte des demandes de médiation ne relevant pas du champ de compétence des ministères

[1] Le terme « réorienté » est préféré à « irrecevable » car il rend mieux compte du traitement effectif réservé par le service du Médiateur qui conduit à identifier les interlocuteurs de proximité et à leur transmettre les demandes des usagers.

de l'Économie et du Budget. **Les réclamations recevables (1 893) sont en revanche légèrement supérieures au niveau atteint l'année précédente** (+ 1 %).

Tableau 1

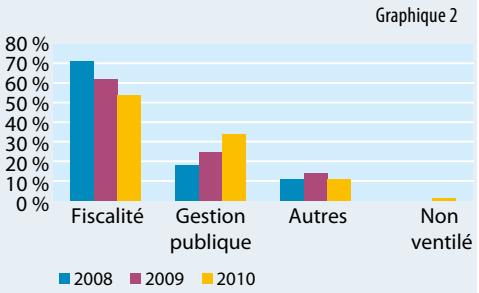
	Total	Recevables	Réorientés
Fiscalité	1 775	846	929
Gestion publique	1 136	982	154
Autres domaines	379	65	314
Ensemble	3 308	1 893	1 397

Ventilation des dossiers reçus en 2010.
18 dossiers non ventilés.

Bien qu'en baisse relative depuis trois ans, **les dossiers relatifs à la « gestion fiscale »** restent **majoritaires en 2010** dans l'ensemble des demandes de médiation reçues (54 %) et des demandes réorientées (66 %), qui sont, pour la majeure partie d'entre elles, transmises aux conciliateurs fiscaux départementaux. **Le nombre de dossiers relatifs à la « gestion publique »** s'est **fortement accru** en 2010 pour passer, en un an, de 833 à 1 136 des demandes de médiation. Les dossiers de gestion publique représentent ainsi en 2010 la part la plus importante des demandes recevables (52 %)[2] et 34 % de l'ensemble des demandes de médiation reçues.

Les dossiers recevables relevant de la compétence d'autres directions que de la direction générale des Finances publiques (DGFIP) restent très peu nombreux (moins de 100 dossiers) avec trois composantes principales : les litiges de nature douanière, les litiges avec les Urssaf et les réclamations liées à l'intervention des services de la direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes (DGCCRF)[3].

Graphique 2

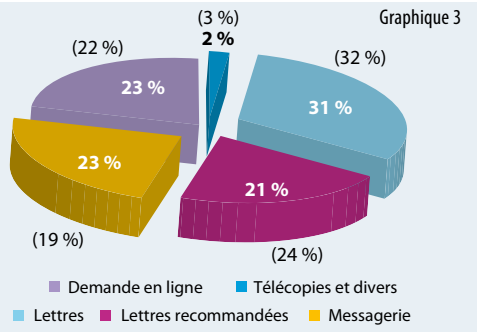


Évolution des dossiers reçus entre 2008 et 2010 (dossiers recevables et dossiers réorientés).

L'évolution des modes de saisine du Médiateur

La progression des demandes de médiation transmises par voie électronique se poursuit : 46 % des demandes sont transmises en 2010 par saisine d'un formulaire en ligne ou courriel contre 41 % en 2009.

Graphique 3



Répartition des demandes selon le mode de saisine.
Entre parenthèse figurent les chiffres de 2009.

La prédominance des démarches émanant de particuliers

Au cours de l'année 2009, les demandes provenant des entreprises avaient fortement progressé en raison de la montée des difficultés économiques et des problèmes de financement. En 2010, on constate un reflux de cette évolution. **Le nombre des dossiers relatifs aux « entreprises » est réduit de moitié.** Les particuliers sont à l'origine de 95 % des demandes de médiation et de 93 % des demandes recevables.

[2] Recouvrement de créances non fiscales au bénéfice de l'État, des collectivités locales et des établissements publics.
[3] La sortie de Pôle emploi du périmètre du ministère de l'Économie, à l'issue du remaniement ministériel de novembre 2010, met un terme au développement de l'activité du Médiateur sur le terrain des aides à l'emploi et des indemnisations chômage.

Tableau 2

	2009		2010	
Professionnels	308	16 %	139	7 %
Particuliers	1 563	84 %	1 754	93 %
Dossiers recevables	1 871	100 %	1 893	100 %

Ventilation des dossiers recevables selon la typologie des demandeurs.

Les demandeurs accompagnés ou représentés

Le nombre de demandeurs accompagnés ou représentés par un tiers s'élève à 245 en 2010. Ces saisines sont en baisse par rapport aux années précédentes : elles ne représentent que 7 % des demandes en 2010 contre 11 % en 2008 et 2009.

Les demandes présentées par **les avocats** restent à un niveau élevé (46 % de ce type de saisines) et concernent dans 80 % des cas des dossiers fiscaux (fiscalité du patrimoine et fiscalité professionnelle). Les réclamations relatives au recouvrement de créances non fiscales et aux oppositions à tiers détenteur, en grand nombre en 2010, sont généralement déposées par les personnes directement concernées avec parfois l'appui d'un parent mais généralement sans conseil extérieur. Cependant, une vingtaine de dossiers a fait l'objet en 2010 d'une présentation par une association d'insertion, un travailleur social, un centre communal d'action sociale, un curateur et dans deux cas par l'employeur du salarié qui faisait l'objet des poursuites.

Tableau 3

	Nombre de saisines indirectes	Répartition en % du total
Avocats & conseils	114	46 %
Particuliers	65	27 %
Élus, médiateurs	42	17 %
Associations & acteurs sociaux	24	10 %
Total	245	100 %

Ventilation des dossiers reçus concernant des demandeurs accompagnés ou représentés.

Les demandes de médiation après intervention du conciliateur fiscal ou réorientées vers celui-ci

Le Médiateur a été saisi en 2010 de **338 demandes relatives** à des dossiers ayant fait l'objet préalablement d'un rejet partiel ou total par un **conciliateur fiscal** départemental. Ce nombre est en baisse par rapport à 2009 (505 dossiers), année au cours de laquelle les réclamations de cette nature avaient augmenté de plus de 16 %.

À l'opposé, la réorientation des demandes vers les conciliateurs fiscaux départementaux constitue le principal motif de réorientation des demandes de médiation en 2010 (748 dossiers réorientés). Cette tendance est en forte progression par rapport à 2009 (491 dossiers réorientés).

La répartition géographique des demandeurs

Les demandes de médiations en 2010 provenaient majoritairement de France métropolitaine (88,5 % des dossiers), pour 3 % d'outre-mer et pour 1 % de l'étranger (dans la carte suivante, il convient de préciser que 8 % des demandes reçues ne sont pas identifiées géographiquement).

Demandes de médiations reçues en 2010



Guadeloupe : **27**
Martinique : **19**
La Réunion : **28**
Guyane : **12**
Mayotte : **1**
Polynésie Française : **1**
Nouvelle Calédonie : **1**
Étranger : **31**

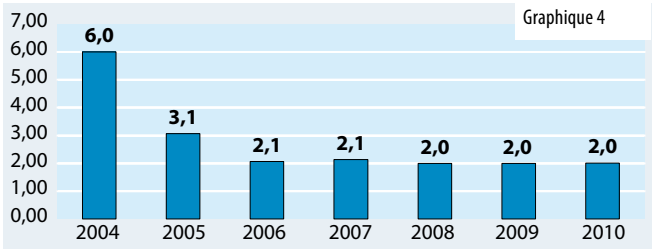
Les délais de traitement des demandes de médiation

Demandes réorientées

Le traitement des **demandes réorientées** a été maintenu dans un délai moyen de **deux jours** ouvrés dans la continuité des résultats constatés depuis 2008.

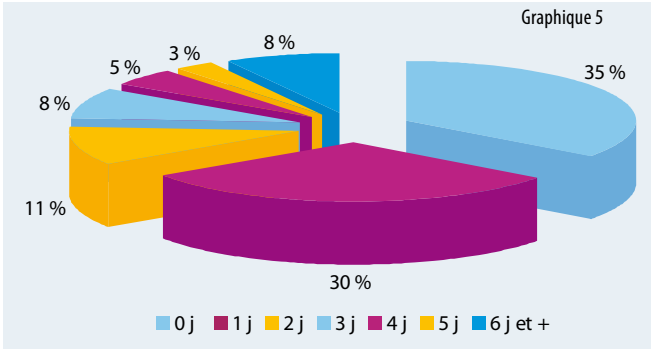
Deux demandes sur trois sont actuellement réorientées le jour de leur enregistrement ou le jour qui suit. C'est, à très peu de différence près, dans les mêmes délais, que sont transmis les accusés de réception des demandes recevables et les saisines des services pour instruction et proposition de solutions.

Graphique 4



Délai moyen de traitement des demandes réorientées (jours).

Graphique 5



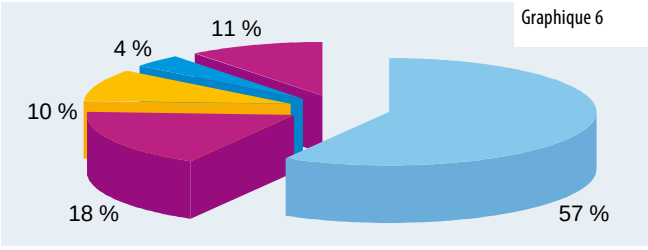
Ventilation des délais de traitement des demandes réorientées (jours).

Demandes recevables

Les délais de traitement des dossiers de **médiation recevables clôturés en 2010** s'établissent **en moyenne à 89 jours** (toutes générations de dossiers confondues[4]. Les délais de traitement marquent un léger accroissement par rapport à 2009 (81 jours) et 2008 (86 jours) mais restent en moyenne inférieurs à 90 jours.

57 % des médiations rendues sur des dossiers nouveaux enregistrés en 2010 ont été clôturées dans un délai inférieur à 60 jours à compter de l'enregistrement de la demande de médiation[5]. Ce résultat est inférieur au niveau atteint en 2009 (63 %) mais reste satisfaisant compte tenu notamment de la délocalisation du Service en 2010.

Graphique 6



Répartition des dossiers clos en 2010 selon les délais de traitement.

[4] Sont exclus les dossiers les plus anciens, de nature atypique, représentant 1,4 % du total.

[5] Le respect des délais repose, au-delà de la réactivité du Service lui-même, sur la mobilisation des correspondants du Médiateur, qui assurent l'instruction des dossiers dans les services des deux ministères et qui répondent majoritairement dans un délai de 30 jours en moyenne aux demandes qui leur sont adressées.

Les résultats des médiations

Les médiations rendues en 2010 concernent :
– les litiges de nature fiscale : 831 dossiers (50 %) ;
– les litiges liés à la gestion publique : 759 dossiers (46 %) ;
– et les autres domaines : 61 dossiers (4 %).

Les médiations clôturées en 2010 aboutissent à un **résultat favorable au demandeur dans 72 % des cas** (75 % en 2009). Ce résultat se situe dans la continuité des années précédentes (entre 70 et 75 % de taux de satisfaction).

La médiation aboutit dans 26 % des cas à l'obtention de délais de paiement (438 dossiers). Les dossiers de médiation traités après rejet partiel ou total du conciliateur fiscal départemental aboutissent à un résultat négatif dans 40 % des cas, à un résultat partiellement positif dans 39 % des cas, et à une suite totalement favorable au demandeur dans 21 % des cas (391 dossiers clos en 2010).

Tableau 4

Demandes satisfaites en totalité	Demandes partiellement satisfaites	Demandes partiellement ou totalement satisfaites	Demandes non satisfaites	Total
28 %	44 %	72 %	28 %	100 %

Répartition des dossiers en 2010 selon le résultat de la médiation.

Tableau 5

	Non satisfait	Partiellement satisfait	Totalement satisfait	Partiellement ou totalement satisfait
Gestion publique	19 %	50 %	31 %	81 %
Gestion fiscale	36 %	40 %	24 %	64 %
Autres domaines	47 %	16 %	37 %	53 %

Répartition des dossiers clos en 2010 selon leur résultat.

Les enjeux financiers

Les enjeux financiers des dossiers clos en 2010 varient dans une fourchette comprise **entre 7,5 euros et 4,8 millions d'euros,** ce qui témoigne de la très grande diversité des dossiers traités.

L'enjeu financier moyen des dossiers de médiation est en baisse constante depuis trois ans (65 000 euros en 2007, 48 000 euros en 2008, 40 000 euros en 2009 et 26 400 euros en 2010). Cette évolution est principalement la conséquence de l'accroissement des médiations dont l'enjeu est **inférieur ou égal à 1 500 euros,** qui concernent notamment des dossiers de gestion publique et qui représentent près **de 50 % des dossiers clos** en 2010 (43 % en 2009 et 41 % en 2008).

LES MOYENS HUMAINS ET MATÉRIELS DU SERVICE DE LA MÉDIATION

Les moyens humains

Le service du Médiateur est **un service d'administration centrale installé à Caen (Calvados)** depuis avril 2010. Il était composé au 31 décembre 2010 de **17 personnes** dont sept sont mises à la disposition du Médiateur par la direction générale des finances publiques. Les neuf autres agents sont directement affectés auprès du Médiateur par le Secrétariat général des ministères de l'Économie et du Budget.

Un renouvellement important des agents est intervenu en cours d'année (11 personnes sur 17) qui a concerné tant les conseillers en charge du suivi des médiations, au nombre de sept au 31 décembre 2010 (dont quatre agents nouvellement intégrés), que les neuf personnes en charge de la logistique et de la gestion des dossiers (dont sept agents nouvellement intégrés). De nouvelles fonctions ont été développées dans le Service en matière de gestion informatique et de communication qui répondent notamment à des besoins liés à la délocalisation.

Cette évolution a nécessité un effort d'adaptation important et des actions de formation pour une transmission des connaissances et une maîtrise des outils de gestion des dossiers de médiation.

De plus, avec l'appui des services informatiques du Secrétariat général des deux ministères, le Service du Médiateur a préparé en 2010 une expérimentation de numérisation intégrale des flux de dossiers traités, qui devrait être totalement engagée en 2011.

Les moyens matériels

Le Médiateur dispose d'un **budget de fonctionnement** qui s'impute sur le programme budgétaire 218. Le montant global des dépenses annuelles s'est élevé en 2010 **à 67 794 euros**.

Le Service du Médiateur applique 5 indicateurs de performance qui concernent : 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 (archives).

Tableau 6

	2007	2008	2009	2010
Dépenses de fonctionnement	51 374	51 654	41 020	52 420
Dépenses informatiques et de téléphonie	7 005	12 694	9 228	15 374
Total	58 379	64 348	50 247	67 794
Nombre de dossiers	2 960	2 764	3 409	3 308
Dépenses rapportées au nombre de dossiers	20	23	15	20[6]

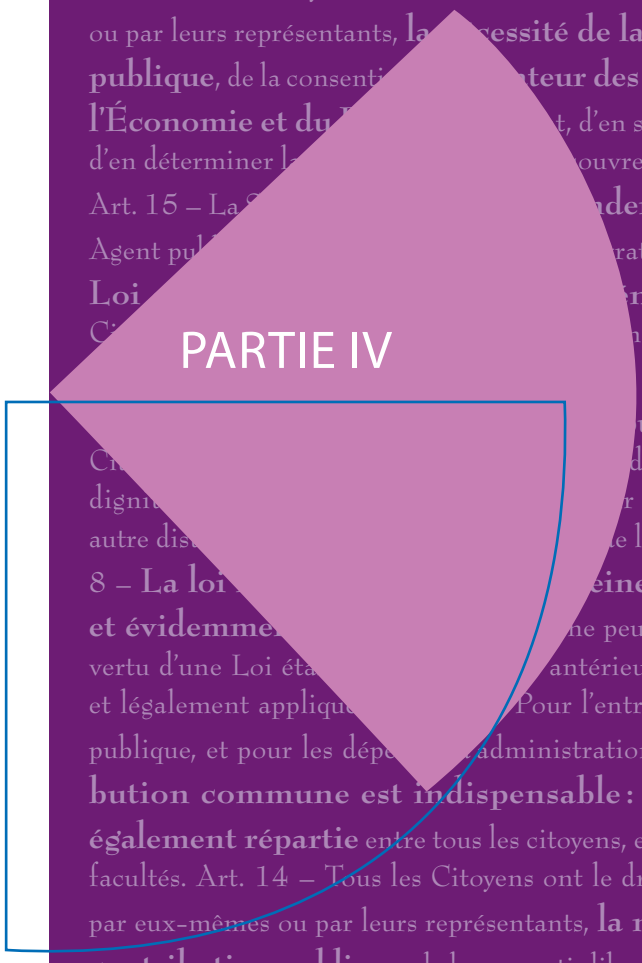
Hors frais de personnel et loyers.

Dépenses de fonctionnement (en euros) rapportées aux dossiers reçus.

[6] La dotation informatique exceptionnelle de 2010 liée à la délocalisation explique l'écart entre 2009 et 2010.

PARTIE IV

Focus sur quelques exemples de **médiation**



DEMANDES DE MÉDIATION NON RECEVABLES ET RÉORIENTÉES

Comme il a été indiqué, des demandes de médiation ne sont pas recevables, soit parce qu'elles ne relèvent pas du domaine d'intervention du Médiateur 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 le mieux à même de répondre à la demande de l'usager dans les meilleurs délais et dans certains cas vers le Médiateur compétent (Médiateur du crédit, Médiateur des télécommunications électroniques, Médiateurs des banques, Médiateurs des assurances, Médiateurs d'entreprises publiques…).

Du fait d'une lecture attentive des requêtes, de la rapidité de l'accusé de réception adressé à l'usager et de la réorientation vers l'interlocuteur concerné, dans le même délai moyen de deux jours, ces demandes de médiation non recevables sont traitées, dans la majorité des cas, avec la plus grande célérité.

Dans les situations où la solution à apporter semble évidente ou bien lorsque l'urgence nécessite une intervention très rapide, les conseillers du Médiateur sont conduits à contacter les usagers, par voie téléphonique, pour leur indiquer la démarche à suivre. Cette réactivité accompagnée d'un contact oral est très appréciée des usagers.

Les cinq exemples suivants illustrent ces propos :
– demande de remise gracieuse de pénalités réorientée vers le conciliateur fiscal départemental ;
– demande d'un échéancier de paiement pour la taxe d'habitation 2010 réorientée auprès de la trésorerie territorialement compétente ;
– saisine pour information sur une procédure de recouvrement de dettes fiscales dues par une personne décédée à l'encontre d'un ascendant ayant renoncé à la succession ;
– réponse téléphonique à un usager pour une demande d'information sur une opposition à tiers détenteur non fondée ;
– demande d'un usager réorientée vers le Médiateur d'une société de télévision privée.

Zoom

Demande de remise gracieuse de pénalités réorientée vers le conciliateur fiscal départemental

Par lettre recommandée, M^me^ Y. a saisi le Médiateur pour solliciter une annulation des pénalités mises à sa charge pour un paiement tardif de prélèvements sociaux. Mme Y. justifie ce manquement par une hospitalisation de longue durée ne lui ayant pas permis de gérer ses affaires quotidiennes. Elle indique ne pas avoir obtenu de réponse du service local des impôts des particuliers.

Le Médiateur transmet sa demande au conciliateur fiscal départemental territorialement compétent qui l'informe, sous huitaine, que compte tenu de circonstances particulières et de la bonne foi de l'usager, une remise gracieuse totale des pénalités a été accordée pour un montant de 300 euros.

ZOOM

Demande d'un échéancier de paiement pour la taxe d'habitation 2010 réorientée auprès de la trésorerie territorialement compétente

Par voie électronique, Mme F. s'est adressée au Médiateur en vue d'obtenir un échéancier de paiement pour pouvoir procéder au règlement de sa taxe d'habitation 2010 compte tenu de ses difficultés financières. Elle précise ne pas avoir reçu de réponse à sa demande formulée auprès de la trésorerie dont dépend son domicile.

Après lui avoir indiqué que la saisine du Médiateur doit être précédée d'une première démarche auprès du service local compétent ayant fait l'objet d'un rejet total ou partiel, le Médiateur transmet la demande de Mme F. à la trésorerie concernée en vue d'examiner avec bienveillance les conditions de paiement de sa dette fiscale.

Une semaine plus tard, Mme F. manifeste sa satisfaction au Médiateur en l'informant d'un accord conclu avec le comptable public pour un plan de paiement de sa taxe d'habitation en fonction de ses facultés contributives.

ZOOM

Le Médiateur est saisi d'une procédure de recouvrement concernant une personne décédée et diligentée à l'encontre d'un descendant ayant renoncé à la succession

Par voie électronique, le 06/11/2010, M. Z. adresse au Médiateur un message envoyé, le même jour, à une trésorerie de la commune de M., pour insister sur les désagréments liés au fait de recevoir à son domicile des notifications de dettes fiscales à payer établies au nom de sa mère décédée, depuis 2007. Il précise avoir précédemment communiqué cette information et avoir précisé qu'une renonciation à la succession avait été enregistrée auprès du tribunal de grande instance.

Le 08/11/2010, un courriel est adressé à l'usager pour l'informer que sa demande était réorientée vers le conciliateur fiscal (avec copie à la trésorerie de M.) et que si le litige devait persister, il pourrait saisir valablement le Médiateur.

Le soir même, M. Z. indiquait au Médiateur qu'il avait reçu un message de la trésorerie de M. lui signifiant que la mise à jour du dossier de sa mère avait été effectuée et que toutes les poursuites étaient annulées.

ZOOM

Saisine du Médiateur et réponse téléphonique à l'usager pour une demande d'information sur une opposition à tiers détenteur non fondée

Le 23/11/2010, Mme C. communique au Médiateur un courriel adressé à une trésorerie spécialisée pour le recouvrement des créances hospitalières. Elle conteste vivement l'opposition à tiers détenteur auprès de son établissement bancaire qui lui a été notifiée pour des frais hospitaliers consécutifs à un accident de trajet domicile/travail du 28/01/2010 pour un montant d'environ 1 000 euros.

Mme C. indique avoir fait précédemment des démarches avec les services administratifs de l'hôpital qui ont requalifié la nature de l'accident pour ne pas lui faire supporter des frais hospitaliers. Elle souhaite, d'urgence, obtenir des conseils sur la démarche à suivre.

Le jour même, dans le cadre d'un contact téléphonique, initié par le service du Médiateur, il lui a été indiqué de se rapprocher du comptable public en justifiant des résultats de sa requête auprès de l'hôpital. Si le litige devait persister, il lui a été indiqué qu'elle pourrait saisir de nouveau le Médiateur.

Mme C. a beaucoup apprécié ce contact téléphonique et le service qui lui a été rendu. Quelques jours plus tard, elle indiquait au Médiateur que l'action en recouvrement avait été annulée.

Zoom — Demande d'un usager réorientée avec succès vers le médiateur d'une société de télévision privée

M. X. a saisi, par voie électronique, le Médiateur d'un litige persistant avec le service clients d'une société de télévision privée en évoquant des difficultés rencontrées pour procéder à la résiliation de son contrat d'abonnement.

Le Médiateur informe, le jour même, l'intéressé qu'un tel litige, à caractère privé, ne relève pas de son champ de compétence. Il lui indique qu'il transmet néanmoins sa requête au Médiateur de la société de télévision concernée en lui demandant de bien vouloir répondre à ce client insatisfait, dans les meilleurs délais.

Quelques jours plus tard, M. X. informe le Médiateur que le service clients a procédé à la clôture du contrat d'abonnement et lui a restitué sa caution ainsi que les frais d'impayés prélevés à tort. Il remercie les deux Médiateurs pour la célérité et l'efficacité de leurs démarches respectives.

DANS LE DOMAINE FISCAL ET EN MATIÈRE DE GESTION PUBLIQUE

Dans le domaine fiscal

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, par télécopie 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 (DGFIP). Sont notamment le plus souvent concernés :

– les bénéfices industriels et commerciaux (BIC), les bénéfices non commerciaux (BNC), les bénéfices agricoles (BA) soumis à l'impôt sur le revenu ;
– l'impôt sur les sociétés (IS) ;
– les plus-values professionnelles ;

– la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) 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 sur les propriétés bâties et non bâties…) ;
– les taxes diverses ;
– les crédits d'impôt (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 TVA, au plan contentieux des rectifications de droits peuvent être opérées. En revanche, de manière bienveillante, des délais de paiement peuvent être accordés à un assujetti, mais des droits de TVA réellement dus ne peuvent être minorés ou annulés en matière gracieuse, par contre 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.

Dans le cadre de sa médiation, le Médiateur sollicite l'avis de différents services (directions des Finances publiques à compétence nationale, directions régionales et départementales des Finances publiques concernées, service juridique de la direction générale des Finances publiques et direction de la Législation fiscale si nécessaire…), en vue de formuler une recommandation suivie par l'administration.

Les sept exemples suivants illustrent des cas non exhaustifs, à la fois favorables et défavorables, de médiations effectuées en 2010, dans le domaine de la fiscalité professionnelle et concernant :
– l'octroi d'un remboursement de TVA sur une opération immobilière ;
– la modification d'une proposition de rectification d'impôt sur les sociétés et de retenue à la source accompagnée d'une remise transactionnelle à la suite d'une réunion des parties en présence du Médiateur ;
– la restitution totale des taxes payées à tort par une société, nonobstant l'extinction du délai de réclamation contentieuse, compte tenu d'une décision de justice ;
– le remboursement de la TVA à une petite entreprise nouvelle malgré le dépôt tardif de sa demande ;
– la remise gracieuse d'une pénalité fiscale relative à la contribution à l'audiovisuel public pour une entreprise hôtelière ;
– la confirmation du rejet de deux demandes de remboursement de TVA pour un entrepreneur individuel ;
– le maintien par équité du taux réduit de 15 % de l'impôt sur les sociétés.

Octroi d'un remboursement de TVA sur une opération immobilière

À la suite du rejet de sa demande de remboursement de TVA, une société civile immobilière (SCI) a saisi le Médiateur en lui indiquant avoir omis, en toute bonne foi, de formuler son option pour la TVA et avoir fait une mauvaise interprétation des nouvelles dispositions fiscales applicables en matière de TVA immobilière.

Au plan du droit, le Médiateur confirme la position juridique de l'administration en l'absence d'option pour la TVA prévue au 5 de l'article 260 du Code général des impôts lors de la signature d'un bail à construction.

Toutefois, dans le cadre de sa médiation et d'une application mesurée de la loi fiscale, le Médiateur informe la SCI qu'elle bénéficiera du remboursement de TVA demandé à hauteur de 146 000 euros dans la mesure où le preneur du bail avait bien acquitté la taxe correspondante.

Modification d'une proposition de rectification d'impôt sur les sociétés et de retenue à la source accompagnée d'une remise transactionnelle suite à une réunion des parties en présence du Médiateur

Lors d'une procédure de vérification de comptabilité d'une société, l'administration a remis en cause certaines charges déduites pour la détermination du résultat taxable à l'impôt sur les sociétés. Elle a également soumis à la retenue à la source des honoraires non justifiés versés à des sociétés étrangères intervenant dans des opérations de rachats de titres.

Malgré l'avis, conforme à la position de l'administration, rendu par la commission départementale des impôts directs et des taxes sur le chiffre d'affaires, la société concernée a saisi le Médiateur par l'intermédiaire de son avocat.

Après un examen juridique circonstancié de cette affaire faisant, par ailleurs, l'objet d'une saisine du tribunal administratif par la société, à la demande de cette dernière, les parties en présence ont été réunies par le Médiateur.

Le Médiateur rappelle le cadre juridique applicable en la matière et informe la société qu'au vu des nouveaux éléments produits, l'administration propose, dans le cadre de la médiation :
– une réduction des rectifications d'impôt sur les sociétés et de la retenue à la source ;
– une remise transactionnelle des pénalités sous réserve du désistement de l'action judiciaire en cours.

Cette médiation, qui satisfait les parties, met un terme à un différend persistant depuis trois ans dont l'enjeu financier était de l'ordre de 4,8 millions d'euros.

Zoom

Restitution totale des taxes payées à tort par une société, nonobstant l'extinction du délai de réclamation contentieuse, compte tenu d'une décision de justice

Une société de taille internationale a été assujettie à la taxe sur les appareils de reproduction ou d'impression prévue à l'article 1609 terdecies du Code général des impôts.

Suite à un arrêt rendu, en 2006, la Cour de cassation a considéré que certains produits n'auraient pas dû être soumis à cette taxe.

La société représentée par son avocat saisit le Médiateur suite au rejet de l'administration de lui faire bénéficier de l'exonération de la taxe pour une période prescrite par l'action contentieuse, en conformité avec les dispositions du Livre des procédures fiscales.

Dans le cadre de la médiation, l'administration décide de restituer à la société les droits payés à tort sur les produits non taxables au titre des années 2003 et 2004, pour un montant total de l'ordre de 1 100 000 €.

Zoom

Remboursement de la TVA à une petite entreprise nouvelle malgré le dépôt tardif de sa demande

Le gérant d'une petite société créée en 2009, sous forme de SARL, placée sous le régime simplifié d'imposition saisit le Médiateur parce qu'il n'a pas pu obtenir le remboursement du crédit de TVA constaté au 31 décembre de l'année de création, en raison de la demande tardive qu'il en a faite en 2010.

Eu égard aux délais fixés par le Code général des impôts et le Livre des procédures fiscales en matière de déclarations et de remboursement de TVA, et notamment à l'article 242 sexies de l'annexe II du code précité, le service des impôts des entreprises a rejeté la demande de l'usager l'invitant, en cas de situation créditrice persistante de TVA en 2010, à formuler une nouvelle demande en 2011. Cette règle de droit a été confirmée par le conciliateur fiscal départemental.

Dans le cadre de la médiation, compte tenu de la phase de développement de cette entreprise nécessitant des besoins en trésorerie et de l'accroissement de son crédit de TVA en 2010, l'administration accepte, dans le cadre de la médiation, de procéder au remboursement du crédit de TVA sollicité d'un montant d'environ 10 000 €.

Zoom

Remise gracieuse d'une pénalité fiscale relative à la contribution à l'audiovisuel public pour une entreprise hôtelière

Une société exploitant un hôtel est assujettie à la contribution à l'audiovisuel public prévue à l'article 1605 du Code général des impôts pour les appareils récepteurs de télévision mis à disposition de ses clients.

Ne s'étant pas conformée aux obligations de déclaration et de paiement de cette taxe dans les délais impartis, la société a supporté une pénalité fiscale de plus de 5 000 euros, dans les conditions fixées par l'article 1840 W ter du code précité.

L'entreprise saisit le Médiateur et fait état d'une baisse d'activité l'année de perception de cette redevance audiovisuelle ainsi que du caractère exceptionnel de ce manquement fiscal de la société qui s'acquitte régulièrement de ses impôts. Aussi, dans le cadre de la médiation, l'administration accepte-t-elle de revoir sa position et d'accorder, à titre gracieux, la remise totale de la pénalité appliquée.



Confirmation du rejet de deux demandes de remboursement de TVA pour un entrepreneur individuel

Suite au rejet de deux demandes de remboursement de TVA, au titre des années 2007 et 2008, par le service des impôts des entreprises puis confirmé par le conciliateur fiscal départemental, M. T. saisit le Médiateur pour bénéficier d'une mesure de bienveillance, eu égard aux difficultés financières rencontrées qui l'ont conduit à cesser son activité d'entrepreneur individuel.

Des informations recueillies auprès de l'administration, le Médiateur constate que M.T. n'a jamais été en mesure de produire de factures ou de documents comptables justifiant de la déductibilité de la TVA. Il est rappelé à M. T. qu'en application du 2 du II de l'article 271 du Code général des impôts : « *La déduction de la TVA ne peut être opérée si les redevables ne sont pas en possession desdites factures…* ».

Restant par ailleurs redevable d'une dette de TVA suite à une procédure de taxation d'office résultant du défaut de déclaration, le Médiateur informe M. T. que sa situation a fait l'objet d'un traitement fiscal justifié.



Maintien, par équité, du taux réduit de 15 % au titre de l'impôt sur les sociétés

Au 31 mars de l'année de clôture de son exercice, une société n'avait pas entièrement libéré son capital. Dans le cadre de la vérification de sa comptabilité, se référant aux dispositions du b du I de l'article 219 du Code général des impôts, l'administration a remis en cause le taux réduit de 15 % appliqué pour liquider l'impôt sur les sociétés et lui a substitué le taux normal. Cette procédure de contrôle s'est traduite par un rappel d'impôt sur les sociétés de l'ordre de 15 000 euros.

La société a saisi le Médiateur pour solliciter le maintien du taux réduit notamment pour l'exercice clos au 31 mars 2008 dans la mesure où le capital a été libéré quelques mois après.

Eu égard au caractère non intentionnel du retard de libéralisation du capital et à l'incidence financière disproportionnée entre le capital restant à libérer et la taxation à l'impôt sur les sociétés au taux normal, le Médiateur se positionne sur le plan de l'équité et l'administration décide, dans le cadre de la médiation, d'accorder à la société, à titre exceptionnel, la remise gracieuse des rappels de droits.

Exemples de médiation en matière de fiscalité personnelle

Près de 90 % des demandes recevables de médiation sont présentées par des particuliers. Elles concernent à 45 % le domaine de la 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 2010, les dix exemples suivants illustrent la position de l'administration dans le domaine de la fiscalité personnelle. Ils concernent notamment :
– une remise totale et une restitution de la majoration de 10 % pour dépôt tardif de la déclaration des revenus suite à une tentative avortée par voie électronique ;
– le maintien d'une majoration de 10 % sur des rappels d'impôt sur le revenu ;
– des dégrèvements d'office et des restitutions d'impôt sur le revenu accordés au contribuable pour deux années prescrites par l'expiration du délai de réclamation ;
– une remise gracieuse de la contribution à l'audiovisuel public, une modération de la taxe d'habitation et une explication donnée au sujet de l'augmentation de l'impôt sur le revenu ;
– une remise gracieuse totale de l'impôt sur le revenu 2009 et de la taxe d'habitation 2010 ;
– l'exonération de la plus-value immobilière réalisée sur un immeuble qui ne constituait pas l'habitation principale du contribuable, le jour de sa cession ;
– la suspension d'une procédure d'avis à tiers détenteur sous réserve du paiement de la taxe d'habitation 2010 en trois échéances ;
– une prolongation d'un échéancier pour le paiement des taxes d'habitation de deux années successives ;
– de nouveaux délais de paiement accordés à un contribuable pour le règlement de son impôt sur le revenu, de sa taxe d'habitation et de sa taxe foncière tenant compte de sa situation financière ;
– le maintien de la réduction d'impôt sur le revenu prévue pour les investissements locatifs réalisés dans les départements et territoires d'outre-mer.

Zoom

Remise totale et restitution de la majoration de 10 % pour dépôt tardif de la déclaration des revenus suite à une tentative avortée par voie électronique

M. V. saisit le Médiateur pour solliciter une remise totale de la majoration de 10 % qui a été appliquée sur le montant global de son impôt sur les revenus de l'année 2009.

Ayant cru souscrire, dans les délais, ses obligations déclaratives par Internet sur le portail www.impôts.gouv.fr, en application de l'article 1649 quater B ter du Code général des impôts, M. V. a fait l'objet en septembre 2010 d'une relance pour absence de déclaration des revenus. Il s'est empressé, dans les jours qui ont suivi cette demande, d'adresser un exemplaire sous forme papier de sa déclaration des revenus.

Conformément aux dispositions des articles 1728 et 1758 A du Code général des impôts, l'impôt à payer a été majoré d'une pénalité de 10 % nonobstant le fait que M. V. atteste sur l'honneur avoir télédéclaré ses revenus sans pouvoir pour autant justifier d'un accusé de réception électronique.

Dans le cadre de sa médiation, eu égard, d'une part, au civisme fiscal de M. V. caractérisé, jusqu'à cet incident, par le respect de ses obligations déclaratives et de paiement de l'impôt, et compte tenu d'autre part de son option pour la mensualisation du paiement de l'impôt, le Médiateur a considéré que le Trésor public n'avait pas été lésé dans cette affaire et que donc, le doute devait profiter à l'usager.

La proposition du Médiateur d'annuler cette pénalité à hauteur de plus de 500 euros a été suivie par l'administration qui a restitué la pénalité dans son intégralité.

Zoom

Maintien d'une majoration de 10 % sur des rappels d'impôt sur le revenu

M. F a saisi le Médiateur à la suite d'une rectification de son impôt sur les revenus de l'année 2008 qui a été assortie des intérêts de retard et de la majoration de 10 % prévue par l'article 1758 A du Code général des impôts pour défaut ou insuffisance de revenus n'ayant pas fait l'objet d'une régularisation dans les 30 jours d'une demande de l'administration.

M. F avait souscrit sa déclaration des revenus par Internet mais il avait omis d'y faire figurer ses salaires.

Le Médiateur a confirmé la position de l'administration concernant le maintien de la majoration de 10 % au motif qu'à la réception d'un avis de non-imposition, alors que M. F est annuellement redevable de l'impôt sur le revenu, il ne s'est pas manifesté spontanément pour signaler cette absence de taxation.

ZOOM

Dégrèvements d'office et restitutions d'impôt sur le revenu accordés au contribuable pour deux années prescrites par l'expiration du délai de réclamation

M. J.M. avait formulé une réclamation auprès du service des impôts des particuliers pour obtenir une réduction de ses impôts sur les revenus des années 2004 à 2007 suite à une erreur déclarative de sa part.

Si son impôt devait être effectivement réduit pour ces quatre années, eu égard à l'article R* 196-1 du Livre des procédures fiscales qui précise que « *pour être recevables, les réclamations relatives à l'impôt sur le revenu doivent être présentées à l'administration au plus tard le 31 décembre de la deuxième année suivant celle de la mise en recouvrement du rôle* », le contribuable a bénéficié d'un dégrèvement pour les années 2006 et 2007 alors que sa réclamation a été rejetée pour les années 2004 et 2005.

Suite à la saisine du Médiateur, l'administration a mis en œuvre les dispositions de l'article R* 211-1 du Livre des procédures fiscales qui lui permettent notamment d'octroyer des dégrèvements d'office ou la restitution d'impositions jusqu'au 31 décembre de la quatrième année suivant celle au cours de laquelle le délai de réclamation a pris fin.

L'impôt sur les revenus de M. J.M. a été recalculé, dans le cadre de la médiation, pour les années 2004 et 2005 et M. J.M. a ainsi pu obtenir un dégrèvement d'office et un remboursement de l'impôt trop versé pour ces deux années.

ZOOM

Remise gracieuse de la contribution à l'audiovisuel public, modération de la taxe d'habitation et explication donnée au sujet de l'augmentation de l'impôt sur le revenu

À la suite de la réponse donnée par l'administration qu'ils ont estimée insatisfaisante, M. et M^me^ M.P. ont saisi le Médiateur pour un différend concernant l'augmentation de leur impôt sur le revenu et la perte de l'exonération de la taxe d'habitation et de la contribution à l'audiovisuel public.

Le Médiateur a d'abord constaté et rappelé que la position de l'administration, au plan du droit, était justifiée :
– la différence entre l'impôt sur les revenus de 2007 (131 euros) et celui de 2008 (943 euros) résultait de la non-éligibilité à la prime pour l'emploi prévue à l'article 200 sexies du Code général des impôts ;
– l'exonération de taxe d'habitation et de la contribution à l'audiovisuel public, dont avaient bénéficié, à bon droit, M. et M^me^ M.P. au titre de l'année 2008 en application de l'article 1414 du Code général des impôts, n'était pas reconduite en 2009 dans la mesure où ils avaient recueilli à leur domicile un enfant majeur. La prise en compte des revenus même modestes de cet enfant a entraîné le dépassement du revenu fiscal de référence prévu à l'article 1417 du code précité dont le seuil conditionne l'exonération de la taxe d'habitation et de la contribution à l'audiovisuel public.

Compte tenu que la cohabitation temporaire de leur enfant, au domicile familial, a pris fin au cours de l'année 2009, si l'impôt sur le revenu n'a pas été modifié, dans le cadre de la médiation, une remise gracieuse totale de la contribution à l'audiovisuel public 2009 a été prononcée ainsi qu'une modération partielle de la taxe d'habitation. Le solde de la dette fiscale a fait l'objet d'un échéancier de paiement.

À titre d'information, pour l'année 2010, M. et M^me^ M.P. ont, de nouveau, bénéficié, sans démarche particulière de leur part, de l'exonération de la taxe d'habitation et de la contribution à l'audiovisuel public.

Zoom

Remise gracieuse totale de l'impôt sur le revenu 2009 et la taxe d'habitation 2010

M^lle T.M. a saisi le Médiateur en vue d'obtenir une atténuation, à titre gracieux, de son impôt sur le revenu 2009 et de sa taxe d'habitation 2010.

Lors de sa requête initiale, sans méconnaître les difficultés financières de l'usager, il n'a pas paru envisageable à l'administration de prononcer une remise ou une modération de ses impôts.

M^lle T.M., âgée de 23 ans, indique être sans emploi en 2010 suite à l'arrivée à terme de son contrat de travail à durée déterminée. N'étant pas éligible au RSA, elle décrit sa situation personnelle, qualifiée de catastrophique dans la mesure où elle ne dispose plus de ressources financières suffisantes pour subvenir à ses besoins essentiels et se trouve donc dans l'incapacité de payer son impôt sur les revenus perçus en 2009 lorsqu'elle était salariée.

Dans le cadre de la médiation, l'administration a réexaminé sa position. En se référant aux dispositions de l'article L. 247 du Livre des procédures fiscales qui indique notamment que : « *L'administration peut accorder sur demande du contribuable des remises totales ou partielles d'impôts directs régulièrement établis lorsque le contribuable est dans l'impossibilité de payer par suite de gêne ou d'indigence.* », elle a prononcé, à titre exceptionnel, le dégrèvement total de son impôt sur les revenus 2009 pour un montant de l'ordre de 1 000 euros et de la taxe d'habitation pour 424 euros. Seule la contribution à l'audiovisuel public a été laissée à la charge de M^lle T.M.

Zoom

Exonération de la plus-value immobilière réalisée sur un immeuble qui ne constituait pas l'habitation principale du contribuable, le jour de sa cession

M. et M^me D. ont saisi le Médiateur pour un litige relatif à la taxation à l'impôt sur le revenu d'une plus-value immobilière réalisée sur un immeuble qui ne constituait pas leur habitation principale, le jour de sa cession.

M. et M^me D. avaient cédé leur habitation principale en 2005 et avaient bénéficié de l'exonération d'impôt sur le revenu prévu à l'article 150 U du Code général des impôts ; mais en 2007, un jugement d'un tribunal de grande instance a prononcé l'annulation de la vente de leur maison. Alors que ce bien ne constituait plus leur résidence principale, il a fait l'objet d'une nouvelle cession en 2009. La plus-value réalisée, à cet effet, a été taxée par l'administration conformément aux dispositions de l'article 150 U précité.

Sous réserve de la publication des formalités mises à la charge de M. et M^me D. par le tribunal de grande instance et eu égard aux circonstances particulières de la cession de leur immeuble, et dans le cadre de la médiation, l'administration accepte, à titre exceptionnel, d'appliquer l'exonération sur la plus-value réalisée et de prononcer le dégrèvement total du rappel d'impôt sur le revenu.

Zoom

Suspension d'une procédure d'avis à tiers détenteur sous réserve du paiement de la taxe d'habitation 2010 en trois échéances

M^me^ M.F. reste en 2010 redevable de sa taxe d'habitation 2009 pour un montant de 626 euros.

Aucun versement n'ayant été effectué, après une procédure de recouvrement amiable conduite par le comptable public, ce dernier a notifié un avis à tiers détenteur auprès de la banque et de l'employeur de M^me^ M.F.

Suite à la saisine du Médiateur, l'administration a reconsidéré sa décision de rejet d'un plan de règlement. En accord avec M^me^ M.F., il a été convenu du paiement de la taxe d'habitation concernée en trois échéances. La mainlevée de l'avis à tiers détenteur a été prononcée.

Zoom

Prolongation d'un échéancier pour le paiement des taxes d'habitation de deux années successives

En situation de surendettement, M. J.H. indique ne pas pouvoir honorer un échéancier de huit mensualités qui lui a été accordé par le comptable public pour le paiement des taxes d'habitation 2008 et 2009 dont la dette restant due est de 1 200 euros.

Dans le cadre de la médiation, compte tenu de la situation personnelle et financière de M. J.H., l'administration accepte de prolonger le délai de paiement de 8 à 12 mois et permet ainsi d'alléger la charge mensuelle de l'impôt de 150 euros à 100 euros. Par ailleurs, il est indiqué à M. J.H. que les majorations de 10 % feront l'objet d'une remise gracieuse si ce nouveau plan de règlement est rigoureusement respecté.

Zoom

Nouveaux délais de paiement accordés à un contribuable pour le règlement de son impôt sur le revenu, de sa taxe d'habitation et de sa taxe foncière tenant compte de sa situation financière

M^lle^ A.B., vivant seule avec un enfant, ayant contracté un emprunt pour l'acquisition de son habitation principale, a exposé auprès de la trésorerie de F., dont dépend son domicile fiscal, les difficultés financières qu'elle rencontre pour procéder au règlement de ses impôts locaux (taxe d'habitation et taxe foncière) et d'un rappel d'impôt sur le revenu au titre de l'année 2007.

Hors impôts locaux, M^lle^ A.B. était redevable envers le Trésor public de la somme de 2 500 euros. Un plan de règlement lui a été accordé par le comptable public sur la base de six mensualités.

Malgré sa bonne foi et sa volonté d'honorer ses dettes, M^lle^ A.B. s'est trouvée dans l'impossibilité de respecter cet échéancier et saisit le Médiateur.

Dans le cadre de la médiation, l'administration a reconsidéré la position du conciliateur fiscal départemental relative au maintien du plan de règlement initial en le fixant à dix mois au lieu de six et en accordant également un échéancier de huit mois pour solder les impôts locaux.

Par ailleurs, il a été indiqué à M^lle A.B. que sous réserve du respect de ces échéanciers de paiement, les majorations de 10 % applicables sur les impôts payés hors délai feraient l'objet d'une remise gracieuse.

Ces facilités de paiement de l'impôt permettent à M^lle A.B. d'apurer ses dettes. Il lui a été conseillé par le Médiateur d'opter pour le prélèvement mensuel de son impôt sur le revenu et de ses impôts locaux afin d'étaler la charge fiscale sur l'année.

Zoom

Maintien de la réduction d'impôt sur le revenu prévue pour les investissements locatifs réalisés dans les départements et territoires d'outre-mer

Par l'intermédiaire de leur avocat, M. et M^me P.V. ont saisi le Médiateur pour une remise en cause par l'administration de la réduction d'impôt sur le revenu dont ils ont bénéficié en 2008 au titre des investissements immobiliers locatifs réalisés dans les départements et territoires d'outre-mer.

M. et M^me P.V. ont acquis en 2008 un appartement nu destiné à la location, à La Réunion. Ils en ont confié la gestion à une agence immobilière.

Les conditions d'octroi de la réduction d'impôt concernant ces investissements sont fixées par l'article 199 undecies A du Code général des impôts. Cet article prévoit notamment que le contribuable qui a acquis un logement nu s'engage à le louer dans les six mois de son achèvement ou de son acquisition si elle est postérieure, à des personnes qui en font leur habitation principale. M. et M^me P.V. n'ayant pas respecté cette condition, c'est à juste titre que l'administration s'est référée à la législation fiscale applicable en la matière.

Néanmoins, compte tenu des difficultés indépendantes de leur volonté rencontrées par M. et M^me P.V. pour procéder à la location du bien dans le délai de six mois imparti, l'administration accepte, dans le cadre de la médiation, de rétablir la réduction d'impôt et de procéder au dégrèvement du rappel d'impôt précédemment notifié.

Exemples de médiation dans le domaine de la gestion publique

Parmi les 90 % des demandes recevables de médiation présentées par des particuliers, si 45 % relèvent du domaine de la fiscalité personnelle, 52 % se rapportent en 2010 à la gestion publique qui concerne notamment les dépenses et le recouvrement des créances non fiscales de l'État et des produits des collectivités territoriales et de certains établissements publics par les comptables de la direction générale des Finances publiques.

Dans ce domaine, le Médiateur intervient au regard de la mise en œuvre de la procédure d'opposition à tiers détenteur (OTD) prévue par l'article L. 1617-5 du Code général des collectivités territoriales dont les dispositions ont été modifiées par l'article 55 de la loi de finances rectificative pour 2010 (n° 2010-1658 du 29 décembre 2010). Les usagers peuvent saisir le Médiateur pour des litiges relatifs notamment au recouvrement :

– de certaines créances non fiscales de l'État (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…).

La recevabilité des demandes de médiation faisant référence à une opposition à tiers détenteur a été exposée précédemment dans le présent rapport.

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'HLM…). Si, en cas de litiges, les comptables se mettent souvent en rapport avec les ordonnateurs, il appartient aux usagers de formuler des réclamations contentieuses ou des demandes gracieuses directement auprès des ordonnateurs.

Les médiations réalisées dans le domaine de la gestion publique à la suite d'oppositions à tiers détenteur ont augmenté sensiblement en 2010 et permis d'apporter une solution équilibrée à nombre de litiges impliquant à la fois l'usager, le comptable du Trésor public et l'ordonnateur. Le Médiateur a ainsi contribué à préserver la sécurité juridique des usagers tout en prévenant les risques contentieux, en renforçant le consentement des usagers et en assurant l'efficacité du recouvrement par voie d'opposition à tiers détenteur dans le cadre de la lutte contre la fraude.

Les exemples suivants qui n'ont pas un caractère exhaustif, illustrent l'intervention du Médiateur dans le domaine de la gestion publique :
– annulation d'un titre de recette relatif à des frais d'enlèvement d'un véhicule ;
– maintien d'une opposition administrative pour des amendes de la circulation ;
– saisie injustifiée sur salaire pour une créance départementale d'aide sociale réclamée à tort au tuteur d'une personne débitrice décédée ;
– recouvrement par opposition à tiers détenteur injustifiée de créances hospitalières concernant une personne décédée ;
– maintien de la procédure d'opposition à tiers détenteur pour le recouvrement d'une redevance d'amarrage ;
– annulation d'un titre de recette relatif à une redevance d'ordures ménagères et restitution de la somme perçue par opposition à tiers détenteur ;
– quelques cas de médiation ayant donné lieu à l'annulation des titres de recette et des oppositions à tiers détenteur en raison de la prescription de l'action en recouvrement ;
– maintien d'une opposition à tiers détenteur pour le recouvrement d'une dette communale correspondant à des frais de cantine ;
– mainlevée d'une opposition à tiers détenteur pour des frais communaux de garderie et de centre de loisirs notifiée à tort à une personne autre que le débiteur ;
– mainlevée d'une opposition à tiers détenteur pour des frais hospitaliers pris partiellement en charge à 100 % par la Sécurité sociale et octroi de délais de paiement pour la somme restant due ;
– mainlevée d'une opposition à tiers détenteur pour des indus d'allocations de revenu minimum d'insertion (RMI) et octroi de délais de paiement pour une personne en détention ;
– intervention du Médiateur pour faire procéder au règlement de factures dues à une entreprise par des services de l'État dans le cadre de l'exécution d'un marché public.

Zoom

Annulation d'un titre de recette relatif à des frais d'enlèvement d'un véhicule

Mme A.D. a saisi le Médiateur suite à un litige avec la commune de R. qui a émis un titre de recette pour des frais d'enlèvement de son véhicule sur la voie publique. Le recouvrement a été opéré par voie d'opposition à tiers détenteur auprès de l'employeur de Mme A.D.

Il s'avère que le maire de la commune de R. a fait enlever le véhicule de Mme A.D. sur le fondement d'un arrêté municipal qui interdisait le stationnement dans un secteur géographique déterminé et pour une période donnée.

Examinant la requête de Mme A.D., le Médiateur a constaté, au vu de l'avis de contravention, que l'enlèvement du véhicule avait été effectué après l'extinction de la durée d'interdiction de stationnement.

Dans le cadre de cette médiation, le maire de la commune de R. a annulé le titre de recette et le comptable public a procédé à la mainlevée de l'opposition à tiers détenteur.

Le Médiateur a présenté les excuses de l'administration à Mme A.D. pour les désagréments causés par cette procédure infondée.

Zoom

Maintien d'une opposition administrative pour des amendes de la circulation

Par voie électronique, M. H. saisit le Médiateur, de manière insistante, pour lui indiquer qu'une opposition administrative avait été effectuée sur des fonds qui étaient destinés à la création de son entreprise.

Il contestait cette procédure non pour la dette due au Trésor public mais pour la saisine des fonds qui faisait obstacle au développement de son activité professionnelle.

M. H. restait redevable de plusieurs dizaines d'amendes de la circulation pour un montant total d'environ 2 500 euros après avoir atteint une dette de même nature de près de 7 000 euros.

Compte tenu du caractère répétitif et répréhensible des infractions commises ainsi que du peu d'empressement pour régler ces amendes, le Médiateur a informé M. H. qu'il n'était pas possible de réserver une suite favorable à sa demande.

L'opposition administrative a été maintenue.

Zoom

Saisie injustifiée sur salaire pour une créance départementale d'aide sociale réclamée à tort au tuteur d'une personne débitrice décédée

M. R.B. saisit le Médiateur pour un litige avec la paierie départementale de X. concernant une opposition à tiers détenteur auprès de son employeur pour le reversement d'une créance d'aide sociale due par sa sœur décédée.

Si M. R.B. était le tuteur de sa sœur, il n'est pas pour autant héritier à sa succession. La dette doit être portée au passif successoral et le recouvrement des créances doit être opéré dans les conditions prévues aux articles 771, 870 et 1220 du Code civil.

Dans le cadre de cette médiation, la paierie départementale a procédé à l'interruption de l'opposition à tiers détenteur sur les salaires de M. R.B. Elle a par ailleurs adressé, à la demande de l'usager, une lettre explicative et d'excuses concernant cette procédure de recouvrement non justifiée pour que M. R.B. puisse se prévaloir de cette lettre auprès de son employeur qui s'interrogeait sur le comportement de son salarié en litige avec le Trésor public.

Zoom

Recouvrement par opposition à tiers détenteur injustifiée de créances hospitalières concernant une personne décédée

M. X. saisit le Médiateur d'un litige persistant avec la trésorerie de A. qui a notifié, auprès de son établissement bancaire, une opposition à tiers détenteur pour des créances hospitalières dues par sa sœur décédée.

Il ressort de l'examen juridique de cette affaire que le principe de la division des dettes successorales entre les héritiers potentiels n'a pas été mis en œuvre au regard des articles 771, 870 et 1220 du Code civil. M. X. ne peut être recherché seul en paiement de la dette de sa sœur.

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

Le Médiateur a présenté les excuses de l'administration pour cette procédure inappropriée.

Zoom

Maintien de la procédure d'opposition à tiers détenteur pour le recouvrement d'une redevance d'amarrage

À la réception de trois oppositions à tiers détenteur, M. B. a saisi le Médiateur pour contester la procédure de recouvrement mise en œuvre ainsi que leur bien-fondé qui reposait sur un titre de recette émis par une commune pour le paiement d'une redevance d'amarrage au titre de l'année 2006.

M. B. indiquait que son bateau avait été mis en cale sèche. Ce qui n'était pas le cas pour la période d'assujettissement à la redevance d'amarrage.

Malgré plusieurs lettres de rappel et des commandements, M. B. ne s'est pas manifesté auprès de la trésorerie pour régler cette redevance. Le comptable public n'a eu finalement d'autre alternative que d'engager une procédure de recouvrement forcé par voie d'opposition à tiers détenteur.

Après avoir fait un historique de la situation de M. B. au regard du recouvrement, le Médiateur lui a rappelé la législation prévue par l'article L. 1617-5 du Code général des collectivités territoriales s'agissant de la notification des oppositions à tiers détenteur et les modalités de recours contentieux.

Les règles de droit ayant été respectées, M. B. a été invité par le Médiateur à procéder au paiement de cette redevance, dans les meilleurs délais.

Zoom

Annulation d'un titre de recette relatif à une redevance d'ordures ménagères et restitution de la somme perçue par opposition à tiers détenteur

M^me^ S.L. a saisi le Médiateur d'un litige relatif au recouvrement d'une redevance d'ordures ménagères par opposition à tiers détenteur notifiée par le comptable public auprès de son établissement bancaire.

M^me^ S.L. avait contesté, en vain, le bien-fondé de cette redevance établie par une communauté de communes au titre de l'année 2009 pour un local d'habitation qu'elle avait libéré, le 27 janvier 2009. Elle demandait que cette redevance soit calculée au *prorata temporis* de sa présence dans les lieux.

Dans le cadre de la médiation et se fondant uniquement sur le droit, M^me^ S.L. a obtenu l'annulation du titre de recette, la restitution de la somme prélevée ainsi que la prise en charge des frais bancaires au regard des dispositions de l'article L. 2333-76 du Code général des collectivités territoriales régissant les modalités d'assujettissement et de calcul de cette redevance d'ordures ménagères et de la jurisprudence de la Cour de cassation, en la matière.

M^me^ S.L. a manifesté sa satisfaction au Médiateur quant au résultat de la médiation.

Zoom

Quelques cas de médiation ayant donné lieu à l'annulation des titres de recette et des oppositions à tiers détenteur en raison de la prescription de l'action en recouvrement

Dettes communales relatives à des loyers d'habitation

M. D.B. saisit le Médiateur d'un litige relatif à des loyers impayés auprès d'une commune pour un logement quitté en 1999.
Dans le cadre de la médiation, il a été constaté que la procédure d'opposition à tiers détenteur conduite à l'encontre de M. D.B. n'était pas légalement valide puisque effectuée au-delà de la date de prescription.
Le recouvrement de ces loyers a été définitivement abandonné.

Indu de revenu minimum d'insertion (RMI)

M^me^ A.E. saisit le Médiateur d'un litige portant sur un titre de recette émis par le conseil général du département de S. pour un trop versé de RMI pour la période du 1^er^ décembre 2002 au 30 septembre 2004.
Au regard de l'ancienneté de la dette et de l'absence d'actes interruptifs de prescription, dans le cadre de la médiation, la paierie départementale abandonne l'action en reversement du RMI et informe l'établissement bancaire de M^me^ A.E. de l'annulation de l'opposition à tiers détenteur.

Factures communales de fourniture d'eau

M^me^ F.M.W. saisit le Médiateur pour des poursuites engagées à son encontre, par voie d'opposition à tiers détenteur, pour le paiement d'une facture d'eau pour un appartement occupé dans la commune de R. en 2003.
M^me^ F.M.W. conteste le bien-fondé de la dette aux motifs que la facturation de la consommation d'eau est postérieure à son déménagement en 2003 et que l'action en recouvrement est prescrite en application de l'article L. 1617-5 du Code général des collectivités territoriales.

S'agissant du bien-fondé de la facture, le service communal des eaux a préalablement rejeté sa réclamation au motif que son changement de domicile a été signalé trop tardivement.
En ce qui concerne le recouvrement de cette facture, le Trésorier municipal n'a pas été en mesure de se prévaloir d'un acte interruptif de la prescription.
Dans le cadre de la médiation, l'administration des Finances publiques a procédé au remboursement de la somme payée par M^me^ F.M.W.



Maintien d'une opposition à tiers détenteur pour le recouvrement d'une dette communale correspondant à des frais de cantine

M^me^ V. a saisi le Médiateur d'une opposition à tiers détenteur concernant une créance communale de 2007 et notamment des frais de cantine dont le recouvrement relève de la compétence du comptable public territorialement compétent.

Sans pouvoir en apporter la preuve, M^me^ V. indiquait avoir procédé au règlement de ces frais en numéraire à la caisse du comptable public.

Le Médiateur informe M^me^ V. qu'il a fait effectuer des recherches dans les opérations comptables de la trésorerie concernée et qu'elles n'ont pas permis de retrouver la trace d'un règlement.

Dans ces conditions, le Médiateur recommande à M^me^ V. de s'acquitter de la somme relativement modeste, dans les meilleurs délais.



Mainlevée d'une opposition à tiers détenteur pour des frais communaux de garderie et de centre de loisirs notifiée à tort à une personne autre que le débiteur

M. N.A.H. a saisi le Médiateur pour un litige avec la trésorerie de D. qui a notifié une opposition à tiers détenteur à son employeur pour des frais communaux de garderie et de centre de loisirs concernant les enfants de son ex-concubine.

Dans le cadre de la médiation, il a été constaté que M. N.A.H. n'était ni marié, ni pacsé avec la mère des enfants et que la facture des frais était bien établie au nom de cette dernière.

La mainlevée de l'opposition à tiers détenteur a été effectuée rapidement par le comptable public de la trésorerie de D.

Zoom

Mainlevée d'une opposition à tiers détenteur pour des frais hospitaliers pris partiellement en charge à 100 % par la Sécurité sociale et octroi d'un délai de paiement pour la somme restant due

M. A.L. saisit le Médiateur d'un litige concernant des frais relatifs à un long séjour à l'hôpital qui ont fait l'objet d'oppositions à tiers détenteur auprès de son établissement bancaire et de Pôle emploi. M. A.L. expose de lourdes difficultés financières et signale ne pas avoir fait de démarche pour sa prise en charge des frais hospitaliers par la Sécurité sociale.

Dans le cadre de cette médiation, le comptable public de la trésorerie spécialisée transmet la demande de prise en charge de M. A.L. ainsi que sa demande de remise gracieuse à la direction de l'hôpital.

Une partie non négligeable des frais est prise en charge par la Sécurité sociale. Le comptable procède à la mainlevée des oppositions à tiers détenteurs et accorde des délais de paiement à M. A.L. en fonction de ses capacités contributives.

Zoom

Mainlevée d'une opposition à tiers détenteur pour des indus d'allocations de revenu minimum d'insertion (RMI) et octroi de délais de paiement pour une personne en détention

M. L.B. a saisi le Médiateur pour un litige avec une paierie départementale pour des indus d'allocations de revenu minimum d'insertion (RMI) dont il est redevable auprès du conseil général du département concerné.

M. L. B. ne conteste pas le bien-fondé de la dette et souhaite s'en acquitter mais compte tenu de sa détention en maison d'arrêt, il sollicite des délais de paiement en attendant sa sortie de prison et sa réinsertion dans la vie active.

Dans le cadre de cette médiation, la paierie départementale accorde un plan de paiement à M. L.B. avec des mensualités de 30 euros. Le Médiateur recommande à M. L.B. de respecter ses engagements pour éviter d'aggraver ses difficultés financières.

Zoom

Intervention du Médiateur pour faire procéder au règlement de factures dues à une entreprise par des services de l'État dans le cadre de l'exécution d'un marché public

En septembre 2010, la société F.G. a saisi le Médiateur pour des retards de règlement de factures de prestations réalisées en 2009 et 2010, dans le cadre d'un marché public, au profit des services du ministère de la Défense et du ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie.

Le Médiateur a saisi en urgence les services comptables des ministères concernés et dès le mois d'octobre 2010, le paiement de la totalité des factures dues à cette PME a été effectué.

Au cours de l'année 2010, le Médiateur a été saisi à plusieurs reprises de telles demandes de médiation concernant des retards de paiement par les services de l'État. Elles ont toutes été traitées avec célérité. Les défaillances signalées en début d'année 2010, liées à la mise en place de Chorus (Système d'information budgétaire, financière et comptable qui gère, les recettes non fiscales, les dépenses et la comptabilité de l'État) semblent avoir disparu depuis.

DANS LES AUTRES DOMAINES RELEVANT DES MINISTÈRES

Exemples de médiation en matière douanière

Les deux exemples de médiation ci-dessous illustrent la proposition tendant à mieux informer les particuliers des modalités des contrôles douaniers et à faciliter l'accès au registre des réclamations.

Zoom — Modalités et suites d'un contrôle douanier

M. R. a saisi le Médiateur pour se plaindre des conditions dans lesquelles il a fait l'objet d'un contrôle douanier routier. M. R. demande réparation pour la dégradation de son GPS fixé dans l'habitacle de son véhicule automobile dont il impute la faute à la maladresse d'un agent des Douanes, dans le cadre du contrôle.

Dans le cadre de cette médiation, les informations recueillies font apparaître que M. R. a proféré des accusations de vol à l'encontre des agents des Douanes. Ces derniers ont consigné ses propos dans leur rapport de service.

Par ailleurs, M. R. a été invité à servir le registre des réclamations mis à la disposition des usagers mais il a refusé d'y porter sa plainte.

Dans ces conditions, le Médiateur n'a pas donné suite à la demande de dédommagement de M. R. en l'absence de preuve probante et de faits contradictoires signalés par les agents des Douanes.

Zoom — Modalités du contrôle douanier d'un voyageur à l'arrivée d'avion en provenance d'un pays d'Amérique du Sud

M. L. a saisi le Médiateur pour manifester son mécontentement sur les conditions de réalisation d'un contrôle douanier opéré à l'aéroport Charles de Gaulle de Paris-Roissy, sur son fils en provenance d'un pays d'Amérique du Sud.

M. L. se plaint notamment de la destruction accidentelle d'une bouteille d'alcool que son fils transportait dans sa valise.

Le rapport d'instruction des Douanes indique la réalisation d'un contrôle du fils de M. L. et de son bagage motivé par la suspicion d'un transport de drogue. La bouteille a bien fait l'objet d'une vérification pour détecter la présence éventuelle de cocaïne mais aucun dysfonctionnement n'a été relaté durant cette opération.

L'usager n'ayant pas signalé d'incident sur le registre des réclamations, le Médiateur estime que rien ne peut être reproché au service des Douanes à l'occasion de ce contrôle.

L'affaire suivante, alors que la demande concerne un litige entre l'ex-conjoint d'un agent des Douanes et son administration, a été considérée comme recevable par le Médiateur dans la mesure où un comptable public avait notifié à cet agent un titre de perception pour un trop perçu de supplément familial.

Zoom

Annulation d'un titre de perception sur décision d'une direction régionale des Douanes concernant le reversement d'un trop-perçu de supplément familial

M. V. a saisi le Médiateur pour un litige qui l'oppose à une direction régionale des Douanes au sujet du reversement d'un trop-perçu de traitement familial au cours des années 1998 à 2004.

À l'examen du dossier tant au plan du droit que sur les circonstances particulières qui avaient conduit M. V. à signaler à plusieurs reprises cette anomalie, la direction régionale des Douanes a, dans le cadre de la médiation, prononcé l'annulation du titre de perception.

Cette médiation permet au Médiateur de rappeler sa proposition (voir rapport du Médiateur pour 2009) visant à réduire le délai pendant lequel il peut être demandé au bénéficiaire d'un excédent de rémunération ou de prestation sociale d'effectuer ce reversement. Cette proposition qui est portée conjointement par le Médiateur de la République et la Médiatrice de l'Éducation nationale devrait se traduire par une prochaine modification législative.

Exemples de médiation en matière de consommation

Zoom

Abus de faiblesse conduisant à un dépôt de plainte de la direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes (DGCCRF)

M. T. a saisi le Médiateur pour dénoncer les agissements d'une entreprise de plomberie dont les méthodes pour réaliser ses prestations relèvent d'un abus de faiblesse dont a été victime un des proches de M. T.

M. T. s'interroge sur l'action de la DGCCRF qu'il a également saisi et qui lui a apporté, selon ses dires, une réponse insatisfaisante.

Dans le cadre de cette médiation, il s'avère que la DGCCRF procédait depuis plusieurs mois à une enquête approfondie sur cette entreprise pour recueillir des faisceaux de preuves suffisantes lui permettant de déposer une plainte devant les tribunaux.

Le Médiateur indique à M.T. que l'action de la DGCCRF est justifiée et qu'il pourra s'appuyer sur cette procédure judiciaire pour demander réparation des préjudices supportés par la personne concernée.

Signalement injustifié d'un dysfonctionnement des services de la direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes (DGCCRF)

M. B. a saisi le Médiateur après avoir formulé une réclamation auprès des services de la DGCCRF contre un négociant en vins qui l'aurait trompé sur la qualité des produits vendus.

M. B. se plaint qu'aucune suite n'a été donnée à sa requête et considère que celle-ci a été classée sans suite.

Dans le cadre de cette médiation, il ressort que M. B. a transmis sa réclamation à une adresse erronée et de ce fait la DGCCRF n'a pas eu connaissance de son litige. Une enquête aussitôt engagée aboutit au constat que le bon de commande comportait bien toutes les mentions obligatoires correspondant aux produits vendus, ce dont M. B. est informé.

Exemples de médiation avec Pôle emploi et l'Urssaf

Saisine du Médiateur pour une demande d'indemnisation chômage rejetée initialement par Pôle emploi

M. P. saisit le Médiateur le 22 septembre 2010 pour que sa demande d'indemnisation chômage soit réexaminée.

À la suite de son licenciement économique, notifié le 11 septembre 2009, M. P. ne s'inscrit pas immédiatement comme demandeur d'emploi. Il est embauché par un nouvel employeur, le 8 octobre 2009 puis démissionne le 6 janvier 2010 avant le terme de sa période d'essai de quatre mois.

Au terme d'une instruction par Pôle emploi, la demande d'indemnisation chômage est rejetée en juillet 2010. M. P. ne remplissait pas les conditions permettant de qualifier sa démission de « légitime » et d'ouvrir les droits à l'indemnisation chômage. Sa démission est considérée comme tardive au regard des dispositions réglementaires en vigueur.

Le jour de sa saisine, le Médiateur se met en rapport avec le Médiateur régional de Pôle emploi pour un nouvel examen du dossier.

Le dossier de M. P. fait l'objet d'un examen par l'Instance Paritaire Régionale de Pôle emploi, le 3 novembre 2010, à l'issue duquel sa demande d'indemnisation est acceptée, ce dont l'informe le Médiateur.

Pour information : Depuis le décret du 14 novembre 2010 relatif à la composition du Gouvernement actuel, le domaine d'intervention du Médiateur en matière de litiges avec les usagers est celui couvert par le ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie et le ministère du Budget, des Comptes publics, de la Fonction publique et de la Réforme de l'État. Les questions d'emploi qui entraient dans le champ de compétence du Médiateur en 2010 relèvent désormais du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Santé.

Zoom

Saisine du Médiateur pour la remise en cause par l'Urssaf du statut d'auto-entrepreneur

M. H. saisit le Médiateur pour un différend qui l'oppose à plusieurs antennes de l'Urssaf M. H. a créé une activité de conseil en relations publiques et de communications sous le statut d'auto-entrepreneur, le 4 août 2009.

La première déclaration d'activité fait apparaître un chiffre d'affaires réalisé en 2009 de 20 000 euros. L'application de la règle de proratisation des recettes annuelles (aboutissant au chiffre de 48 667 euros dans le cas de M. H.) conduit à dépasser le seuil d'assujettissement fixé à 34 000 euros.

En conséquence, l'Urssaf notifie à M. H., le 3 mars 2010, la fin de son adhésion au régime de l'auto-entrepreneur, à compter du 31 décembre 2009, la fin de l'exonération Accre et donc du bénéfice de taux réduits de cotisations sociales. En outre, M. H. doit verser à l'Urssaf un complément de cotisations sociales au titre de 2009.

Le Médiateur saisit directement l'Urssaf qui, après un nouvel examen du dossier notifie à M. H. l'annulation de la mise en demeure de paiement et sa réintégration dans le statut d'auto-entrepreneur et dans le dispositif Accre.

PARTIE V

Les propositions de réforme du **Médiateur**

Art.6 – **La Loi est l'expression de la volonté générale.** Tous les Citoyens ont droit de concourir personnellement, ou par leurs Représentants, à sa formation. **Elle doit être la même pour tous, soit qu'elle protège, soit qu'elle punisse.** Tous les Citoyens étant égaux à ses yeux sont également admissibles à toutes dignités, places et emplois publics, selon leur capacité, et sans autre distinction que celle de leurs vertus et de leurs talents. Art. 8 – **La loi ne doit établir que des peines strictement et évidemment nécessaires**, et nul ne peut être puni qu'en vertu d'une Loi établie et promulguée antérieurement au délit, et légalement appliquée. Art. 13 – Pour l'entretien de la force publique, et pour les dépenses d'administration, **une contribution commune est indispensable** : elle doit être également répartie entre tous les citoyens, en raison de leurs facultés. Art. 14 – Tous les Citoyens ont le droit de constater, par eux-mêmes ou par leurs représentants, **la nécessité de la contribution publique**, de la consentir librement, d'en suivre l'emploi, et d'en déterminer la quotité, l'assiette, le recouvrement et la durée. Art. 15 – La Société a **le droit de demander compte** à tout Agent public de son administration. Art.6 – **La Loi est l'expression de la volonté générale.** Tous les Citoyens ont droit de concourir personnellement, ou par leurs Représentants, à sa formation. **Elle doit être la même pour tous, soit qu'elle protège, soit qu'elle punisse.** Art. 15 – La Société a le droit de demander compte à tout Agent public de son Rapport 2 010 administration. Art.6 – **La Loi est l'expression de la volonté générale.** Tous les Citoyens ont droit de concourir personnellement, ou par leurs Représentants, à sa formation. **Elle doit être la même pour tous, soit qu'elle protège, soit qu'elle punisse.** Tous les Citoyens étant égaux à ses yeux sont également admissibles à toutes dignités, places et emplois

LES PROPOSITIONS DE RÉFORME DU MÉDIATEUR

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 16, 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 2010, insistent notamment sur la sécurité juridique que les usagers sont en droit d'attendre en matière d'assiette, de contrôle et de recouvrement des impôts, des créances non fiscales et des produits des collectivités territoriales et des établissements publics ainsi que dans le cadre des opérations de contrôles douaniers des personnes et des biens.

Cette vigilance à garantir la sécurité juridique des usagers, dans le domaine des finances publiques et en matière douanière, est propice à une prévention des risques contentieux, et à un meilleur comportement civique et au plus grand consentement aux prélèvements et contrôles publics de toute nature dans le cadre des principes constitutionnels d'égalité devant l'impôt et les charges publiques.

En majorité, ces propositions présentent une singularité commune, elles n'impliquent pas la création ou la modification du droit en matière fiscale ou douanière mais nécessitent de prendre ou d'actualiser des instructions administratives et de mieux informer les usagers sur les procédures existantes.

Sur la base des médiations réalisées en 2010, les propositions sont regroupées selon ces deux finalités :
– garantir la sécurité juridique des usagers dans le cadre d'un comportement civique ;
– faciliter les relations avec les usagers en adaptant la législation et les procédures administratives.

Les propositions de réforme pour garantir la sécurité juridique des usagers dans le cadre d'un comportement civique

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.

Dans certains cas de demandes de médiation, il a été constaté que l'administration avait engagé à tort, à l'encontre d'usagers, des actions de recouvrement sur des impôts, et plus fréquemment sur des créances non fiscales et des produits des collectivités territoriales dont, soit l'assujettissement ou l'assiette à ces prélèvements, soit la procédure de recouvrement étaient infondés en droit.

Il en a été ainsi, par exemple, pour un assujettissement à tort à la taxe d'habitation ; pour des dettes non fiscales d'un défunt mises à la charge d'un seul héritier ou d'une personne sans lien de parenté ; lors de l'intervention d'un huissier opérée, par erreur, au domicile d'une personne autre que le

débiteur du Trésor public ; pour une amende majorée alors qu'elle avait été payée dans les délais ; pour une facture de frais hospitaliers établie par erreur au nom d'un autre patient, annulation d'un titre de perception d'une redevance d'eau ne concernant pas le redevable réel…).

Dans ces cas précis, l'erreur peut-être fort préjudiciable à l'usager de bonne foi, notamment lorsqu'un avis à tiers détenteur (ATD) ou une opposition à tiers détenteur (OTD) ont été mis en œuvre.

Si l'administration procède systématiquement à l'annulation du prélèvement et à la suspension de l'action en recouvrement, elle ne présente que très rarement ses excuses à l'usager. Le dégrèvement ou la mainlevée de l'action en recouvrement constituant le seul acte de réparation du préjudice qui est souvent moral.

Dans les cas rencontrés, le Médiateur est conduit à présenter au nom de l'administration ses excuses pour les désagréments causés par cette affaire.

Dans les situations où l'erreur est totalement imputable à l'administration, il est proposé qu'un message d'excuses soit adressé par le service concerné à l'usager et que, le cas échéant, à la demande de l'intéressé, un message soit adressé au tiers impliqué à tort (son employeur, sa banque…).

Il est proposé d'inscrire cet engagement dans la Charte du contribuable.

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

En application du premier alinéa de l'article L. 277 du Livre des procédures fiscales : « *Le contribuable qui conteste le bien-fondé ou le montant des impositions mises à sa charge est autorisé, s'il en a expressément formulé la demande dans sa réclamation et précisé le montant ou les bases du dégrèvement auquel il estime avoir droit, à différer le paiement de la partie contestée de ces impositions et des pénalités y afférentes.* ».

Le deuxième alinéa précise que : « *L'exigibilité de la créance et la prescription de l'action en recouvrement sont suspendues jusqu'à ce qu'une décision définitive ait été prise sur la réclamation soit par l'administration, soit par le tribunal compétent.* ».

Par ailleurs, en application de l'article R. 277-7 du livre précité : « *En cas de réclamation relative à l'assiette d'imposition et portant sur un montant de droits inférieurs à 4 500 euros, le débiteur est dispensé de constituer des garanties.* ».

Dans le cadre du traitement des demandes de médiation, il est souvent constaté que l'usager n'a pas utilisé, par méconnaissance, la procédure de sursis de paiement. Il n'y a pas non plus été invité par l'administration, dans les cas où il pouvait y prétendre alors que sa mise en œuvre aurait pu simplifier et alléger les démarches administratives pour les deux parties.

Il est proposé de mieux faire connaître la procédure du sursis de paiement aux usagers et d'en faciliter la mise en œuvre dans les situations flagrantes où une réduction ou une décharge de l'impôt est prévisible.

(3) Assouplissement des dispositions de l'article L. 80 A du Livre des procédures fiscales

Au sens des dispositions du premier alinéa de l'article L. 80 A du Livre des procédures fiscales, sont seules opposables à l'administration, les décisions comportant une interprétation d'un texte fiscal qui règlent de manière claire et sans ambiguïté une situation portant sur un point de droit fiscal.

L'usager s'adresse fréquemment à l'administration, notamment lors du dépôt de sa déclaration des revenus afin d'être informé des conditions lui permettant de bénéficier, par exemple, d'un avantage fiscal, en fonction de dépenses spécifiques engagées ou du caractère imposable ou non de revenus perçus.

Les informations fournies à l'usager par l'administration peuvent parfois se trouver incomplètes ou erronées. Dans le cadre d'une procédure de rectification, cette dernière peut reconsidérer les éléments initialement déclarés.

L'usager accepte mal le fait de faire l'objet d'une procédure de rectification de sa déclaration fiscale assortie de pénalités, parfois plusieurs années après avoir bénéficié d'un avantage fiscal, alors qu'en ayant suivi l'avis de l'administration, il croyait, de bonne foi, être dans son droit.

Dans le cadre de l'amélioration des relations avec les usagers, il est proposé d'assouplir la mise en œuvre des dispositions de l'article L. 80 A du Livre des procédures fiscales en se référant aux instructions administratives qui précisent les conditions dans lesquelles les informations communiquées, par voie électronique notamment, sont susceptibles de constituer des prises de position formelle de l'administration.

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

L'article L. 274 du Livre des procédures fiscales dans sa nouvelle rédaction issue de l'article 55 de la loi de finances rectificative pour 2010 précise que : « *Les comptables publics des administrations fiscales qui n'ont fait aucune poursuite contre un redevable pendant quatre années consécutives à compter du jour de la mise en recouvrement du rôle ou de l'envoi de mise en recouvrement sont déchus de tous droits ou toute action contre ce redevable.* ».

Par ailleurs, les dispositions du 3 de l'article L. 257-0 A nouveau du livre précité indique que : « La mise en demeure de payer interrompt la prescription de l'action en recouvrement. ».

De même, les dispositions du 3° de l'article L. 1617-5 du Code général des collectivités territoriales sont ainsi rédigées : « *L'action des comptables publics chargés de recouvrer les créances des régions, des départements, des communes et des établissements publics locaux se prescrit par quatre ans à compter de la prise en charge du titre de recettes. Le délai de quatre ans est interrompu par tous actes comportant reconnaissance de la part des débiteurs et par tous actes interruptifs de la prescription.* ».

Les demandes de médiation étant examinées par le Médiateur tant au plan du droit qu'en équité, il a été constaté dans certains cas où la dette était ancienne que les mesures relatives à la validité des actes interruptifs de prescription n'avaient pas été mises en œuvre alors que des oppositions à tiers détenteurs avaient été notifiées. L'action en recouvrement a été de ce fait annulée.

Pour garantir la sécurité juridique des usagers et prévenir les risques de contentieux du recouvrement, il est proposé de rappeler aux comptables la vigilance qui s'impose en la matière pour la bonne application de la législation en vigueur ;

(5) – des situations de surendettement

La loi n° 2010-737 du 1er juillet 2010 portant réforme du crédit à la consommation ainsi que les textes d'application (notamment le décret n° 2010-1304 du 26/10/2010) ont introduit des dispositions nouvelles relatives aux personnes en situation de surendettement et aux procédures de traitement des dossiers.

Dans certains cas de médiations, il est constaté une absence ou un déficit d'informations concernant la situation des usagers au regard de la commission départementale de surendettement. Cet état de fait entraîne parfois des actions de recouvrement inappropriées et non conformes à la législation en vigueur.

Il est proposé que l'attention des comptables soit appelée sur les dispositions arrêtées par les commissions de surendettement. Cela devrait pouvoir être fait dans le cadre de la circulaire, relative à la procédure de traitement des situations de surendettement des particuliers, en préparation ;

6 – en cas de décès du débiteur

Dans quelques cas de médiations, il a été constaté qu'en cas de décès d'une personne, ses dettes de nature non fiscale (frais hospitaliers, remboursement de trop-perçus, d'aides à caractère social, frais d'hébergement en maison de retraite, frais d'obsèques…) étaient mises à la charge soit d'un des héritiers ou d'un parent connu assurant la tutelle du défunt, soit d'un héritier ayant renoncé à la succession, le plus souvent par voie d'opposition à tiers détenteur.

Cette procédure va à l'encontre des dispositions des articles 771, 877 et 1220 du Code civil. En effet, la détermination de la qualité d'héritier ne se présume pas. En l'absence de prise de position d'un successible potentiel, il convient de mettre en œuvre les dispositions du deuxième alinéa de l'article 771 du Code civil. Une fois les héritiers identifiés, il est possible de mettre en œuvre les dispositions de l'article 877 du Code civil qui permettent de poursuivre le recouvrement d'un titre émis au nom du *de cujus* à l'encontre de son ou ses héritiers.

S'agissant des créances non fiscales, l'article 1220 du Code civil pose le principe de division de la dette successorale entre tous les héritiers (absence de co-solidarité).

Il est ainsi proposé de rappeler et d'actualiser les instructions applicables en la matière pour garantir les droits des héritiers et éviter l'annulation des actes de recouvrement.

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

Les particuliers, lorsqu'ils font l'objet de contrôles douaniers (sur leur propre personne ou sur les biens qu'ils détiennent et transportent) expriment parfois leur insatisfaction sur les conditions dans lesquelles ces contrôles ont été réalisés ou sur la décision appliquée. Ces mécontentements résultent souvent d'une méconnaissance des modalités des contrôles et de leur finalité ainsi que d'un déficit d'information notamment en amont à tous déplacements.

L'instruction des demandes de médiation est généralement inopérante si, dès la réalisation du contrôle, les personnes concernées n'ont pas mentionné leurs observations ou leur version des faits sur le registre des réclamations prévu à cet effet.

L'existence du registre des réclamations et le droit de chacun d'y porter ses observations sur le service de contrôle sont d'ores et déjà exposés sur le site Internet de direction générale des Douanes et Droits indirects. Toutefois, il est proposé d'améliorer l'information des usagers sur ce dispositif notamment, par l'apposition d'affiches dans les espaces où les douaniers procèdent aux contrôles.

Les propositions de réforme pour faciliter les relations avec les usagers en adaptant la législation et les procédures administratives

8 Maintien de 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.

Dans les conditions prévues au I de l'article 1414 du Code général des impôts, les personnes âgées ou handicapées bénéficient de l'exonération de la taxe d'habitation pour leur résidence principale ainsi que de la contribution à l'audiovisuel public.

Si ces personnes sont contraintes d'accueillir à leur domicile, de manière permanente, un auxiliaire de vie ou un tiers pour les aider dans les gestes de la vie quotidienne, elles perdent ce droit d'exonération du fait de leur cohabitation avec une personne ne remplissant pas les conditions mentionnées à l'article 1414 précité ou disposant de revenus supérieurs au revenu fiscal de référence fixé à l'article 1417 du Code général des impôts.

Dans une telle situation, il est proposé de maintenir l'exonération de la taxe d'habitation et de la contribution à l'audiovisuel public nonobstant la situation fiscale (composition du foyer fiscal et niveau de revenus) de l'auxiliaire de vie ou du tiers dans la mesure où il réside, à titre principal, avec la personne dépendante.

À l'instar du dispositif d'exonération de taxe d'habitation, prévu à l'article 1414 B du Code général des impôts, pour les locaux laissés vacants par les personnes hébergées durablement dans des établissements spécialisés (maisons de retraite, établissements médicalisés…), cette proposition faciliterait le maintien à domicile des personnes devenues dépendantes.

Elle pourrait s'inscrire dans le vecteur législatif du prochain projet de loi sur la dépendance.

9 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.

En application de l'article 83 A du Code général des impôts, un abattement de 40 % est pratiqué sur le montant brut des pensions servies par un débiteur établi ou domicilié en France métropolitaine à des personnes ayant leur domicile fiscal en Polynésie française, aux Îles Wallis-et-Futuna, dans les Terres australes et antarctiques françaises et en Nouvelle-Calédonie. Cet abattement est mis en œuvre par l'administration lors du traitement informatisé des déclarations des revenus des personnes concernées dans la mesure où ces déclarations ne comportent aucune indication spécifique permettant de signaler le bénéfice de cette mesure. Dans certains cas, les usagers bénéficiant déjà de ce dispositif sont contraints de formuler une réclamation en l'absence d'abattement pour la liquidation de l'impôt sur le revenu. Il est proposé de remédier à ce dysfonctionnement préjudiciable au consentement à l'impôt en permettant une identification automatique des personnes bénéficiaires de cet abattement.

10 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).

En application des dispositions du 36° de l'article 81 du Code général des impôts : « *sont exonérés d'impôt sur le revenu, sur option des bénéficiaires, dans le cadre d'une déclaration des revenus personnelle ou de celle du foyer fiscal de rattachement, les salaires versés aux personnes âgées de 25 ans au plus au 1er janvier de l'année d'imposition, à l'exception des agents publics percevant une rémunération dans le cadre de leur formation, en rémunération d'activités pendant leurs études, secondaires ou supérieures, ou exercées durant leurs congés scolaires ou universitaires, dans la limite de trois fois le montant mensuel du salaire minimum de croissance.* ».

La lecture *stricto sensu* des dispositions du 36° de l'article 81 précité, dans l'esprit du législateur, conduirait à généraliser la mesure d'exonération à toutes les personnes remplissant les conditions d'âge, d'études et de revenus mais dans les faits, son application ne semble pas si évidente puisque des situations identiques ne sont pas traitées de la même manière sur l'ensemble du territoire par l'administration. Il en est ainsi, par exemple, des doctorants préparant une thèse dont certains sont exclus du dispositif d'exonération.

Pour garantir l'égalité des usagers devant l'impôt, il est proposé d'appliquer, de manière plus claire et non restrictive, les dispositions du 36° de l'article 81 du Code général des impôts à toutes les rémunérations des personnes concernées qui remplissent les conditions édictées, quel que soit leur statut.

⑪ 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.

En application des dispositions du a de l'article 111 du Code général des impôts, sont notamment considérés comme des revenus distribués : « les sommes mises à la disposition des associés directement ou par personnes ou sociétés interposées à titre d'avances, de prêts ou d'acomptes ».

Le deuxième alinéa du a précité prévoit que les revenus distribués qui ont été remboursés par les bénéficiaires font l'objet d'une restitution de la fraction des impositions qui ont été supportées par ces revenus selon des modalités fixées par décret (codifiées aux articles 49 bis à 49 sexies de l'annexe III au Code général des impôts).

Si ce dispositif trouve à s'appliquer sans difficulté pour la restitution des impositions en cause, il n'en va pas de même, dans certains cas, pour les contributions sociales initialement acquittées.

Les usagers étant contraints à renouveler leur réclamation pour ces prélèvements, il est proposé de faciliter la mise en œuvre de ce dispositif réglementaire.

⑫ Améliorer l'information de l'usager sur le terme de son engagement en matière d'investissement locatif.

Pour bénéficier de l'un des régimes fiscaux favorisant les investissements locatifs, l'usager doit s'engager à louer son bien pendant une certaine durée. À cet égard, il formule son option sur un imprimé n° 2044 EB annexé à sa déclaration d'impôt sur le revenu l'année au titre de laquelle il souscrit au régime fiscal de faveur.

En cas de non-respect de son engagement, l'avantage fiscal dont a pu bénéficier l'usager est repris dans son intégralité.

Pour mieux informer l'usager sur la portée de son engagement et améliorer ses relations avec l'administration, il est proposé de porter la date du terme de l'engagement de location sur chacun des avis d'impôt sur le revenu concernés.

⑬ Plafonner la part des primes remboursées lors du rachat partiel d'un contrat d'assurance-vie, au montant du rachat partiel.

En cas de rachat partiel effectué sur un contrat d'assurance-vie en unités de compte ou multisupport pour lequel, à la date de ce rachat, la valeur de rachat du contrat est inférieure au montant des primes versées restant à rembourser (contrat dit « en perte »), l'application de la doctrine administrative (BOI 5 I-5-94) peut conduire à ce que la part des primes remboursées excède le montant du rachat partiel.

Afin de limiter les conséquences négatives de cette règle pour le calcul du produit imposable lors de rachats ultérieurs, le Médiateur a proposé d'admettre que, pour les rachats partiels sur des contrats d'assurance-vie en unités de compte ou multisupports « en perte » à la date à laquelle ils sont effectués (situation dans laquelle la valeur totale du contrat est inférieure au montant des primes non remboursées), la part des primes remboursées lors du rachat partiel soit plafonnée au montant du rachat partiel.

Cette proposition a été mise en œuvre par la publication du rescrit n° 2010/46 (FP) du 10 août 2010 accessible sur le site internet : www.impots.gouv.fr

(14) En cas de divorce, de séparation ou de rupture d'un pacte civil de solidarité, aménager de manière 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.

Les restitutions de cotisations d'impôt sur le revenu, de taxe foncière et de taxe d'habitation, en cas de divorce, de séparation ou de rupture d'un pacte civil de solidarité sont effectuées à l'un ou l'autre des membres du foyer fiscal. Or, dans certains cas, la restitution est effectuée au profit de celui qui n'a pas acquitté la cotisation d'impôt ou la dépense ayant motivé la restitution (cas des crédits d'impôt sur le revenu au titre de certaines dépenses, par exemple en faveur du développement durable). Aussi est-il proposé d'effectuer aussi systématiquement que possible les remboursements d'impôts aux parties versantes.

Pour éviter cette situation inéquitable, à défaut de procéder au remboursement de la restitution pour moitié à chacun des membres du foyer fiscal, dans le cas d'un impôt au nom d'un couple marié payé par chèque, le remboursement éventuel pourrait être effectué par lettre-chèque établie au nom de Monsieur ou Madame. Si le contribuable a réglé son impôt par TIP, par virement ou par prélèvement (prélèvement mensuel, prélèvement à l'échéance, paiement direct en ligne), le remboursement doit pouvoir s'effectuer, par virement, au profit de la partie versante.

Le taux d'utilisation des moyens de paiement dématérialisés pour les impôts des particuliers étant en constante augmentation et concernant aujourd'hui plus d'un paiement sur deux, le plan d'action conduit par l'administration pour la promotion des moyens de paiement dématérialisé devrait permettre d'améliorer encore ce taux et de favoriser ainsi les remboursements d'impôt auprès de la partie versante.

(15) 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.

Un crédit d'impôt sur le revenu est accordé à l'usager qui, au titre de l'année d'imposition, s'est acquitté de dépenses d'économie d'énergie.

Dans le cas où ces dépenses étaient financées au moyen d'un crédit à la consommation souscrit auprès d'un établissement de crédit et que la première échéance n'intervenait que l'année suivant la dépense, l'administration n'accordait pas l'avantage fiscal.

Dans cette hypothèse, le fournisseur étant désintéressé, le Médiateur a proposé que l'avantage fiscal soit accordé, quand bien même le prêt commencerait à être remboursé l'année suivante.

Le rescrit n° 2010/61 (FP) accessible sur le portail fiscal www.impots.gouv.fr, répond à la présente proposition.

(16) 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.

Les conditions de ventes aux enchères par les services des Domaines sont notamment régies par le cahier des charges générales du 17 avril 1990.

Dans certains cas, les usagers sont étonnés des règles qui leurs sont opposées à la suite de l'acquisition de biens.

Pour clarifier ce type de ventes publiques et éviter des litiges avec les acheteurs, il est proposé de mentionner sur le document descriptif des ventes « au marteau » que celles-ci sont réalisées dans

les conditions fixées par le cahier des charges générales du 17 avril 1990 (reproduites ou par renvoi au site Internet des services des Domaines).

Il pourrait également être porté sur « le papillon de vente », la phrase suivante qui serait signée par l'acquéreur : « Je reconnais avoir pris connaissance des dispositions du cahier des charges générales du 17 avril 1990 ».

Le service des Domaines doit engager, au cours de l'année 2011, une actualisation du cahier des charges du 17 avril 1990 et, par ailleurs, une réécriture de l'application informatique des ventes des biens mobiliers. Les propositions du Médiateur devraient pouvoir, à cette occasion, être intégrées dans les réflexions à conduire.

PARTIE VI

Annexes

ANNEXE I : POSITIONNEMENT DU MÉDIATEUR DANS L'ORGANIGRAMME DES MINISTÈRES

Ministre de l'économie, des finances et de l'industrie





Ministre du budget, des comptes publics, de la fonction publique et de la réforme de l'État, porte-parole du Gouvernement

Ministre
auprès du ministre de l'économie, des finances et de l'industrie, chargé de l'industrie, de l'énergie et de l'économie numérique



Secrétaire d'État chargé du commerce extérieur



Secrétaire d'État chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme, des services, des professions libérales et de la consommation





Secrétaire d'État chargé de la fonction publique

Secrétariat général

Direction générale du Trésor	Direction générale de la compétitivité, de l'industrie et des services	Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes	Inspection générale des finances	Service du contrôle général économique et financier	Direction générale des finances publiques	Direction générale des douanes et droits indirects	Direction générale de la modernisation de l'État
Direction de la législation fiscale	Direction générale de l'Insee	Direction générale de l'énergie et du climat 2	Direction des affaires juridiques	Médiateur	Direction du budget	Délégation nationale à la lutte contre la fraude	Direction générale de l'administration et de la fonction publique
Médiateur du crédit aux entreprises	Conseil général de l'industrie, de l'énergie et des technologies	Délégation aux usages de l'internet 3	Service du contôle budgétaire et comptable ministériel				

Agence pour l'informatique financière de l'État

Opérateur national de paye

Agence des participations de l'État

Agence du patrimoine immatériel de l'État

Tracfin

Service des achats de l'État

Direction générale de la prévention des risques 5

Direction de la recherche, des études de l'évaluation et des statistiques 4

Direction de la sécurité sociale 4

Annexe II

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

Service du Médiateur des ministères de l'Économie et du Budget

BP 60153 – 14010 CAEN Cedex 1
☏ 02 31 45 72 23 - Télécopie : 02 31 45 72 20

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

ANNEXE II

Emmanuel CONSTANS
Médiateur
✉ emmanuel.constans@finances.gouv.fr

Hididja ISKOUNENE
Assistante du Médiateur
☏ 01 53 18 79 52 (poste 87 952)
✉ hididja.iskounene@finances.gouv.fr

Florence LARUE
Assistante du Médiateur et
Chargée de gestion des médiations
☏ 02 31 45 72 23 (poste 97 223)
✉ florence.larue@finances.gouv.fr

Serge ARNAL
Premier conseiller
✉ serge.arnal@finances.gouv.fr

Nadine PARE
Chargée de mission
✉ nadine.pare@finances.gouv.fr

Conseillers du Médiateur

Jacques DUMONT
Conseiller
✉ jacques.dumont@finances.gouv.fr

Sabine MICHELAN
Conseiller
✉ sabine.michelan@finances.gouv.fr

Virginie NICAISE
Conseiller
✉ virginie.nicaise@finances.gouv.fr

Xavier RIVIERE
Conseiller
✉ xavier.riviere@finances.gouv.fr

Stéphane UBERTI-SORIN
Conseiller
✉ stephane.uberti-sorin@finances.gouv.fr

Florence LEROUX
Conseiller adjoint
✉ florence.leroux@finances.gouv.fr

Gestion et Numérisation des dossiers
Statistiques – Logistique et Informatique

Catherine ROUSSANNE
Chargée du suivi et de la supervision
des travaux de gestion - GRID *
✉ catherine.roussanne@finances.gouv.fr

Joëlle AMSELLEM
Chargée de gestion des médiations
✉ joëlle.amsellem@finances.gouv.fr

Chantal BLAIZE
Chargée de gestion des médiations
✉ chantal.blaize@finances.gouv.fr

Myriam DARNAULT
Chargée de gestion des médiations
✉ myriam.darnault@finances.gouv.fr

Françoise LINCY
Chargée de communication
et de documentation
✉ francoise.lincy@finances.gouv.fr

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

ANNEXE III

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'État (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'État, le ministre délégué à l'industrie, aux petites et moyennes entreprises, au commerce, à l'artisanat et à la consommation, le secrétaire d'État au commerce extérieur et la secrétaire d'État 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

Par le Premier ministre : **Lionel JOSPIN**

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'État,
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'État au commerce extérieur,
François HUWART

La secrétaire d'État au budget,
Florence PARLY

ANNEXE IV

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'État)

NOR : *EFIP1033536D*

Le Premier ministre,
Sur le rapport de la ministre de l'économie, des finances et de l'industrie et du ministre du budget, des comptes publics, de la fonction publique et de la réforme de l'État, porte-parole du Gouvernement,
Vu le décret n° 2002-612 du 26 avril 2002 instituant un médiateur du ministère de l'économie, des finances et de l'industrie ;
Vu le décret n° 2010-1447 du 25 novembre 2010 relatif aux attributions du ministre de l'économie, des finances et de l'industrie ;
Vu le décret n° 2010-1451 du 25 novembre 2010 relatif aux attributions du ministre du budget, des comptes publics, de la fonction publique et de la réforme de l'État ;
Vu le décret du 14 novembre 2010 portant nomination du Premier ministre ;
Vu le décret du 14 novembre 2010 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, de la fonction publique et de la réforme de l'État, à l'effet de signer, dans la limite de ses attributions, au nom de la ministre de l'économie, des finances et de l'industrie et du ministre du budget, des comptes publics, de la fonction publique et de la réforme de l'État, 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, de la fonction publique et de la réforme de l'État, délégation est donnée à M. Serge Arnal, premier conseiller du médiateur, directeur divisionnaire des impôts, à l'effet de signer, dans la limite de ses attributions et au nom de la ministre de l'économie, des finances et de l'industrie et du ministre du budget, des comptes publics, de la fonction publique et de la réforme de l'État, porte-parole du Gouvernement, tous actes, arrêtés, décisions ou conventions.

Art. 3. - Le décret du 13 juillet 2010 portant délégation de signature (médiateur du ministère de l'économie, de l'industrie et de l'emploi et du ministère du budget, des comptes publics et de la réforme de l'État) est abrogé.

Art. 4. - La ministre de l'économie, des finances et de l'industrie et le ministre du budget, des comptes publics, de la fonction publique et de la réforme de l'État, 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 4 janvier 2011.

Par le Premier ministre : **François FILLON**

La ministre de l'économie, des finances et de l'industrie,
Christine LAGARDE

Le ministre du budget, des comptes publics,
de la fonction publique et de la réforme de l'État,
porte-parole du Gouvernement,
François BAROIN

ANNEXE V : CHARTE DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC

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 fixée 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.

À 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 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 Mars 2011)

Membre d'Honneur

Le Médiateur de la République

Membres fondateurs

Le Médiateur de l'Autorité des marchés financiers

Le Médiateur de la Caisse des dépôts

Le Médiateur d'EDF

Le Médiateur de l'Éducation nationale et de l 'Enseignement supérieur

Le Médiateur de la Fédération française des sociétés d'assurance

Le Médiateur de France 2

Le Médiateur de France 3

Le Médiateur des programmes de France Télévision

Le Médiateur de GDF SUEZ

Le 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'État

Le Médiateur de la Mutualité sociale agricole

Le Médiateur du groupe La Poste

Le Médiateur de la RATP

Le Médiateur de la SNCF

La Médiatrice de la Ville de Paris

ANNEXE VI

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'Économie et du Budget, aux adresses suivantes : www.economie.gouv.fr/directions/lemediateur/glossaire ou www.budget.gouv.fr/directions/lemediateur/glossaire)

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 euros 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 euros 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'Économie 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 heures.
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'**A**ssurer et **E**mprunter avec un **R**isque **A**ggravé de **S**anté) 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).

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, 1679 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.

ATD : 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'État.
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.

BIC : Bénéfices industriels et commerciaux

BNC : 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.

CET : Contribution économique territoriale

CGCT : Code général des collectivités territoriales

CGI : 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.

CIF : 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 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'État 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'État
R* : dispositions issues de décrets en Conseil d'État 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'État 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 euros) 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 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'État (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'État.

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'Économie 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'État, 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 professionnelle. Les conventions fiscales en vigueur sont accessibles sur le site Internet : www.impots.gouv.fr

Crédit d'impôt : À 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.

CRDS : 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.

CSG : 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. ».

DEB (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 la nomination, le champ de compétence, les 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.

DGCCRF : Direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes

DGCIS : Direction générale de la Compétitivité, de l'Industrie et des Services

DGDDI : Direction générale des Douanes et Droits indirects

DGFIP : Direction générale des Finances publiques

DGT : 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 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 euros 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.

DLF : 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'État 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.

ESFP (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'ESFP 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, importation 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 intracommunautaire 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'État 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 (TVA, 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 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.

INSEE : 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'État 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, OTD inopérante …) comme une ultime démarche amiable.

Lettre de rappel ou lettre de relance : En matière fiscale, l'article L. 255 du Livre des procédures fiscales prévoit que, sauf exception, lorsque l'impôt n'a pas été payé à la date limite de paiement et que le contribuable n'a pas obtenu le bénéfice du sursis de paiement, le comptable public chargé du recouvrement doit envoyer une lettre de rappel avant la notification du premier acte de poursuites devant donner lieu à des frais.
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 ».

LF : Voir Loi de finances (dite également Loi de finances initiale)

LFR : Voir Loi de finances rectificative

LFSS : Voir Loi de financement de la Sécurité sociale

LOLF : Voir Loi organique relative aux lois de finances

Loi de financement de la Sécurité sociale (LFSS) : 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 (LF ou LFI) : 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 (LFR) : Loi de finances (dite « collectif 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 (LOLF) : 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 LOLF 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 LOLF.

LPF : 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. (À titre d'exemple, un comptable public pourra prononcer la mainlevée 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'État 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 CINR 10, rue du Centre – TSA 10010 93465 NOISY-LE-GRAND Cedex - (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 (OTD) : 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'État (130 euros pour une OTD auprès d'établissements bancaires et 30 euros 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.

OTD : 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 euros, lorsque le débiteur a son domicile fiscal en France ou agit pour les besoins d'une activité professionnelle ;

– 15 000 euros , 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 euros 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.

PV (en matière douanière) **:** cf. infractions douanières

Question prioritaire de constitutionalité (QPC) : 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. 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).

SIE : Service des impôts des entreprises de la direction générale des Finances publiques

SIP : 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 trois 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 euros), 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 Code monétaire et financier est de 0,38 % pour l'année 2011. Il était de : 0,65 % en 2010, 3,79 % en 2009 et 3,99 % en 2008.

TH : Taxe d'habitation codifiée au Code général des impôts

TFPB : Taxe foncière sur les propriétés bâties codifiée au Code général des impôts

TFPNB : Taxe foncière sur les propriétés non bâties codifiée au Code général des impôts.

TVA : Taxe sur la valeur ajoutée codifiée au Code général des impôts.

TGAP : Taxe générale sur les activités polluantes prévue à l'article 266 sexies du Code des douanes.

TIPP : 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 trois mois dans les situations expressément énumérées à l'article L. 52 du Livre des procédures fiscales.

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, de la Fonction publique et de la Réforme de l'État.

Placé auprès des ministres, le Médiateur exerce sa mission en toute impartialité et indépendance et en coopération avec les directions des ministères auxquelles il demande d'instruire les réclamations dont il est saisi.

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. Elle n'interrompt pas les délais de recours.

Le Médiateur remet aux ministres un rapport annuel 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. Ce rapport est rendu public.

En 2010, le Médiateur a reçu et traité plus de 3 300 demandes de médiation. Il a rendu 1 771 médiations, dans un délai inférieur à 60 jours pour 57 % d'entre elles. Ces médiations ont donné un résultat totalement ou partiellement favorable aux usagers dans 72 % des cas. Le Médiateur présente dans son rapport 2010 un ensemble de 16 propositions qui insistent notamment sur la sécurité juridique que les usagers sont en droit d'attendre dans les domaines des impôts, des créances non fiscales des collectivités territoriales et des établissements publics ainsi que des contrôles douaniers.

Enfin, le présent rapport comporte pour la première fois un glossaire de la médiation destiné à aider les usagers et à prévenir les litiges.

Le Médiateur peut être saisi, sans formalisme et gratuitement, par courrier (lettre ou courrier électronique) ou télécopie aux adresses suivantes :

Monsieur le Médiateur des ministères de l'Économie et du Budget

BP 60153 – 14010 CAEN CEDEX 1

www.economie.gouv.fr/directions/lemediateur

www.budget.gouv.fr/directions/lemediateur