Le Médiateur
des ministères économiques et financiers

RAPPORT 2014



finances droits taxes
redevances contrôle
particuliers impôts
douane entreprises
contentieux amendes



médiation équité écoute
confidentialité
impartialité droit gratuité
respect compétence
indépendance efficacité

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE DES FINANCES
ET DES COMPTES PUBLICS

MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE,
DE L'INDUSTRIE ET DU NUMÉRIQUE

Le Médiateur
des ministères économiques et financiers

RAPPORT 2014



MINISTÈRE DES FINANCES
ET DES COMPTES PUBLICS

MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE,
DE L'INDUSTRIE ET DU NUMÉRIQUE

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

LE MINISTRE DES FINANCES ET
DES COMPTES PUBLICS

LE MINISTRE DE L'ÉCONOMIE,
DE L'INDUSTRIE ET DU NUMÉRIQUE

Paris, le 27 avril 2015

Monsieur le Médiateur,

Nous vous remercions de nous avoir fait parvenir votre rapport pour 2014.

L'augmentation très sensible des demandes de médiation constatée cette année témoigne de l'utilité de la médiation qui répond à un besoin d'écoute et apporte des solutions en droit et en équité aux litiges dont vous êtes saisi.

Nous vous demandons de rester particulièrement attentif aux situations les plus fragiles dont vous êtes saisi, qu'elles concernent des particuliers ou des entreprises, en liaison avec les autres médiateurs de Bercy.

Nous souhaitons que les nouvelles propositions que vous présentez dans votre rapport pour mieux faire connaître l'existence et le rôle du Médiateur et améliorer les relations avec les usagers soient examinées par les services de nos ministères en vue de leur mise en œuvre dans les meilleurs délais. Le Secrétaire général coordonnera ce travail en lien avec vous.

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

Michel Sapin

Emmanuel Macron

Le Service du Médiateur met en œuvre un traitement automatisé d'informations nominatives. Conformément aux articles 34 à 36 de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, toute personne concernée bénéficie d'un droit d'accès et de rectification à ses informations nominatives. Ce droit s'exerce auprès du service dont l'adresse figure en en-tête de ce document.

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTERE DES FINANCES ET DES COMPTES PUBLICS

MINISTERE DE L'ÉCONOMIE, DE L'INDUSTRIE ET DU NUMÉRIQUE

Le Médiateur

Paris, le 20 avril 2015

Messieurs les Ministres,

J'ai le plaisir de vous faire parvenir mon rapport annuel pour 2014.

La progression des demandes de médiation, au nombre de près de 5 000 en 2014, s'est accélérée (+ 16% en un an), notamment les demandes présentées par des entreprises soit directement, soit par l'intermédiaire du médiateur Inter-entreprises et du médiateur des Marchés publics avec lesquels j'ai noué une coopération fructueuse.

En dépit de cette augmentation et grâce à l'efficacité très remarquable de l'équipe qui m'assiste et au concours de l'ensemble des services des deux ministères, les deux tiers des médiations ont pu, comme l'année précédente, être rendues en moins de 2 mois. Dans plus de 60 % des cas, ces médiations ont été favorables, totalement ou partiellement, aux demandeurs. De plus, sur la base de ces médiations individuelles, je formule dans le présent rapport des propositions générales pour prévenir les litiges et améliorer les relations des usagers avec les services.

Ainsi, alors que l'année 2015 va voir la généralisation de la médiation, en application de la directive européenne du 21 mai 2013, à tous les secteurs de la consommation, la médiation de Bercy, qui a statué en 13 ans sur 41 000 dossiers, montre combien ce mode alternatif de règlement des litiges, impartial et indépendant, répond en profondeur à la demande de nos concitoyens.

Je vous prie de croire, Messieurs les Ministres, à l'assurance de mes sentiments respectueux et les meilleurs.

Emmanuel CONSTANS

Le Service du Médiateur met en œuvre un traitement automatisé d'informations nominatives. Conformément aux articles 34 à 36 de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, toute personne concernée bénéficie d'un droit d'accès et de rectification à ses informations nominatives. Ce droit s'exerce auprès du service dont l'adresse figure en en-tête de ce document.

Table des matières

ÉDITORIAL 3

Partie 1 : Champ de compétence, modalités de saisine du Médiateur et traitement des demandes de médiation 5

– Champ de compétence 6

– Modalités de saisine du Médiateur 10

– Traitement des demandes de médiation 14

Partie 2 : Le bilan d'activité de l'année 2014 17

– Les chiffres clés 18

– Les médiations concernant les entreprises 25

– Les moyens humains et matériels 29

– Échanges et coopération 32

Partie 3 : les propositions de réforme 2014 et le suivi des réformes 2013 37

– Les propositions de réforme 2014 38

– Le suivi des propositions de réforme 2013 43

Partie 4 : focus sur quelques exemples de médiations de l'année 2014 53

– Médiations concernant les entreprises 55

– Médiations concernant les particuliers 64

– Demandes de médiation réorientées 79

Annexes : 87

– Positionnement du Médiateur dans l'organigramme des ministères 88

– Organigramme du service du Médiateur 89

– Décret n° 2002-612 du 26 avril 2002 instituant un Médiateur 90

– Charte des médiateurs de services au public et liste des médiateurs 91

– Lexique de la médiation 96

Éditorial



L'augmentation des demandes de médiation constatée en 2013 (+ 4,4 %) s'est fortement accentuée en 2014 avec près de 5 000 demandes traitées, soit une progression de 16 % en un an. L'accroissement est particulièrement sensible en ce qui concerne les demandes de médiation émanant des entreprises (+ 19 %) notamment sur des sujets tels que le crédit d'impôt recherche.

Les litiges portés en médiation concernent toujours principalement la fiscalité, les oppositions à tiers détenteur (créances d'HLM et d'hôpitaux, trop-perçus de RSA, cantines scolaires…), la Douane et les URSSAF.

Comme l'année précédente, les deux tiers des médiations ont été rendues en 2014 en moins de 2 mois et dans plus de 60 % des cas, les médiations ont été totalement ou partiellement favorables aux demandeurs.

Au-delà du règlement, en droit et en équité, des litiges individuels dont je suis saisi, le présent rapport contient 9 propositions pour améliorer les relations des services des ministères économiques et financiers avec les usagers, mieux informer ces derniers de leurs droits et obligations et proposer des adaptations de la législation fiscale.

Je tiens à remercier l'équipe qui m'assiste pour son sens de l'écoute, son esprit de médiation impartiale et sa remarquable efficacité.

Enfin j'observe, en tant que président du Club des médiateurs de services au public que l'année 2015 va marquer une nouvelle étape dans le domaine de la médiation, à la suite de la directive européenne du 21 mai 2013. En effet, la médiation, dont la création à Bercy remonte à 2002, va être généralisée à tous les domaines de la consommation à compter du début de l'année 2016, répondant ainsi à un besoin croissant des citoyens, des entreprises et des consommateurs.

Emmanuel CONSTANS

Médiateur des ministères économiques et financiers

PARTIE 1

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

Champ de compétence

Le Médiateur du ministère de l'Economie, 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).

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

- le ministère délégué à l'Industrie, aux Petites et Moyennes Entreprises, au Commerce, à l'Artisanat et à la Consommation ;
- le secrétariat d'État au Commerce Extérieur ;
- et le secrétariat d'État au Budget.

En 2007, eu égard à une nouvelle composition du Gouvernement, le Médiateur du MINEFI est devenu le Médiateur de deux ministères : le ministère de l'économie, des finances et de l'emploi et le ministère du budget, des comptes publics et de la fonction Publique.





Depuis le décret du 26 août 2014 relatif à la composition du Gouvernement, le domaine d'intervention du Médiateur est celui couvert par les ministères économiques et financiers composés du ministère des finances et des comptes publics et du ministère de l'économie, de l'industrie et du numérique.

Les directions et services placés sous l'autorité des ministères économiques et financiers, pour lesquels le Médiateur est susceptible de recevoir une demande de médiation d'un usager, particulier, entreprise ou association sont identifiés dans l'organigramme figurant en annexe.

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), de la Direction générale du Trésor et également des URSSAF et du Régime Social des Indépendants (RSI).

Qui est le médiateur des ministères économiques et financiers ?

Le Médiateur des ministères économiques et financiers est parfois désigné comme « *le Médiateur de Bercy* ».

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

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

Lors de la création de la fonction de médiateur en 2002, Emmanuel CONSTANS a été nommé Médiateur du ministère. Depuis cette date, il a été reconduit dans ses fonctions.

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

La recevabilité des demandes de médiation

La nature des demandes de médiation qui entrent dans le champ de compétence du Médiateur des ministères économiques et financiers.

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 économiques et financiers dans leurs relations avec les usagers. En d'autres termes, le Médiateur ne peut être saisi que de demandes de médiation pour des réclamations entre un usager et une direction ou des services des ministères.

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

- les réclamations ou pétitions collectives formulées par des usagers ;

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

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

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

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

Les conditions de recevabilité des demandes de médiation

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

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

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

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

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

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

Le Médiateur peut notamment être saisi :

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

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

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

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

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

Un particularisme en matière fiscale et de recouvrement des créances de l'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 circulaires 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, services des impôts des entreprises, centres des finances publiques, 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 notamment des affaires concernant des contrôles fiscaux externes et de la publicité foncière) ainsi que pour des différends relatifs à la qualité du service public ;

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

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

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

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

En revanche, le Médiateur est directement compétent, après démarche préalable de l'usager, dans les cas de saisine suivants :

- saisine faisant suite à une procédure de contrôle fiscal externe ;

- saisine à la suite d'une procédure de contrôle sur pièces avant la mise en recouvrement des impositions ;

- litiges relatifs à la publicité foncière ;

- demande de rescrit ;

- affaire faisant l'objet d'un recouvrement d'impôts, par voie transactionnelle.

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. 1 617-5 du code général des collectivités territoriales, concernant les contestations contre une opposition à tiers détenteur, la saisine du Médiateur constitue l'alternative à un recours devant les tribunaux.

Lorsque la demande de médiation n'est pas recevable en l'absence de première démarche, le Médiateur en informe l'usager dans un délai moyen de deux jours, par voie électronique ou par courrier postal et sa demande est réorientée vers le service à même de lui répondre dans les meilleurs délais.

Si le litige porte sur le bien-fondé d'une créance non fiscale dont le comptable public est chargé du recouvrement, le Médiateur lui demande d'examiner la requête en liaison avec l'ordonnateur et de la transmettre, si nécessaire, en application de l'article 20 de la loi n° 2000-321 du 12 avril 2000, notamment à la commune, au département ou à une autre collectivité territoriale ou à l'établissement public concernés ainsi que notamment à un centre hospitalier.

Le Médiateur indique toujours à l'usager que si la réponse qui lui est donnée ne le satisfait pas, il pourra s'adresser, à nouveau, au Médiateur.

Modalités de Saisine du Médiateur

Comment saisir le Médiateur ?

Après s'être assuré que la demande de médiation relève du domaine de compétence du Médiateur des ministères économiques et financiers, 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, association…), qui fait face à un litige persistant avec une administration des ministères économiques et financiers, 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 :

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

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



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



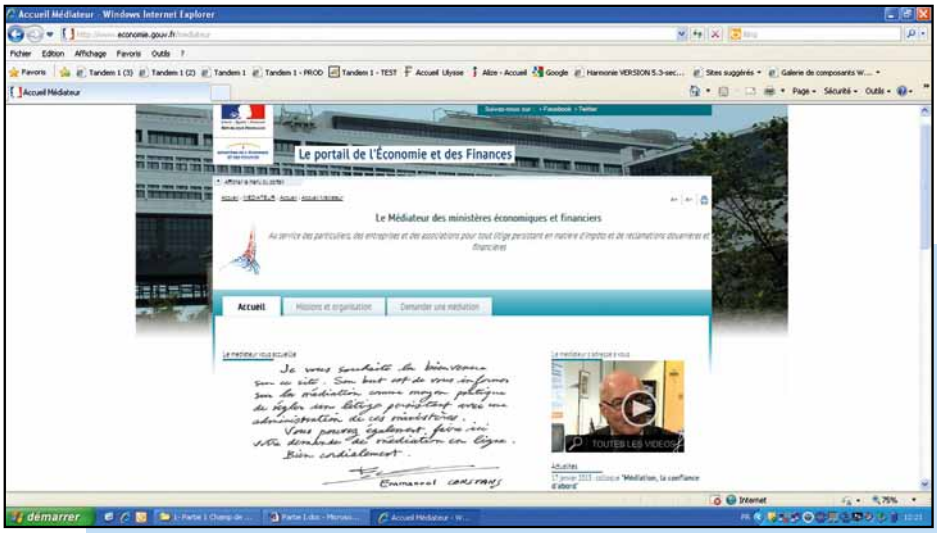
❸ L'utilisation d'un formulaire en ligne sur le site internet du Médiateur, aux adresses électroniques suivantes :



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

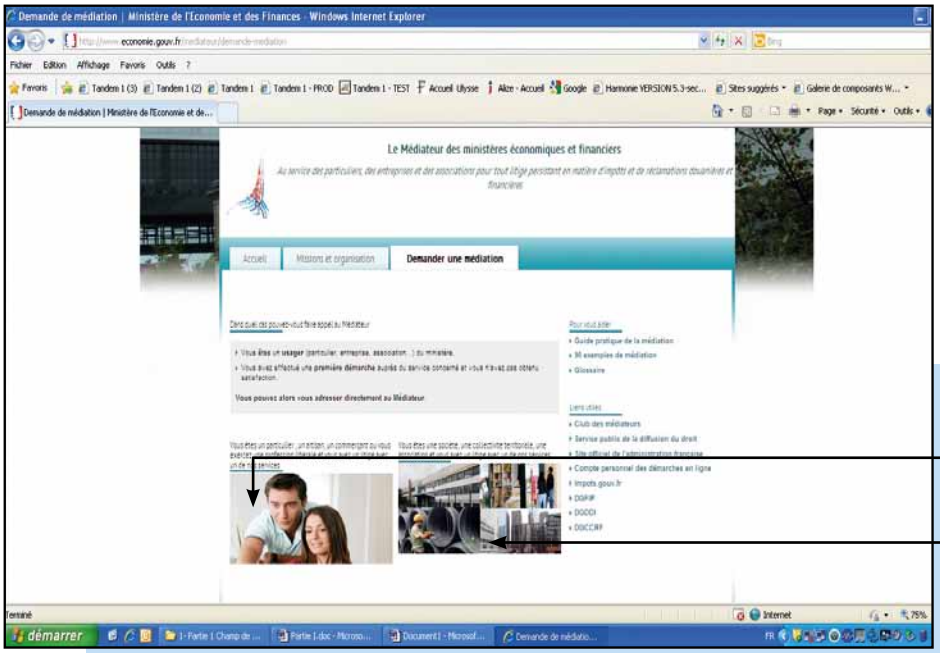
❶ Accès à l'espace électronique du Médiateur à partir du Portail de l'Économie et des Finances

www.economie.gouv.fr



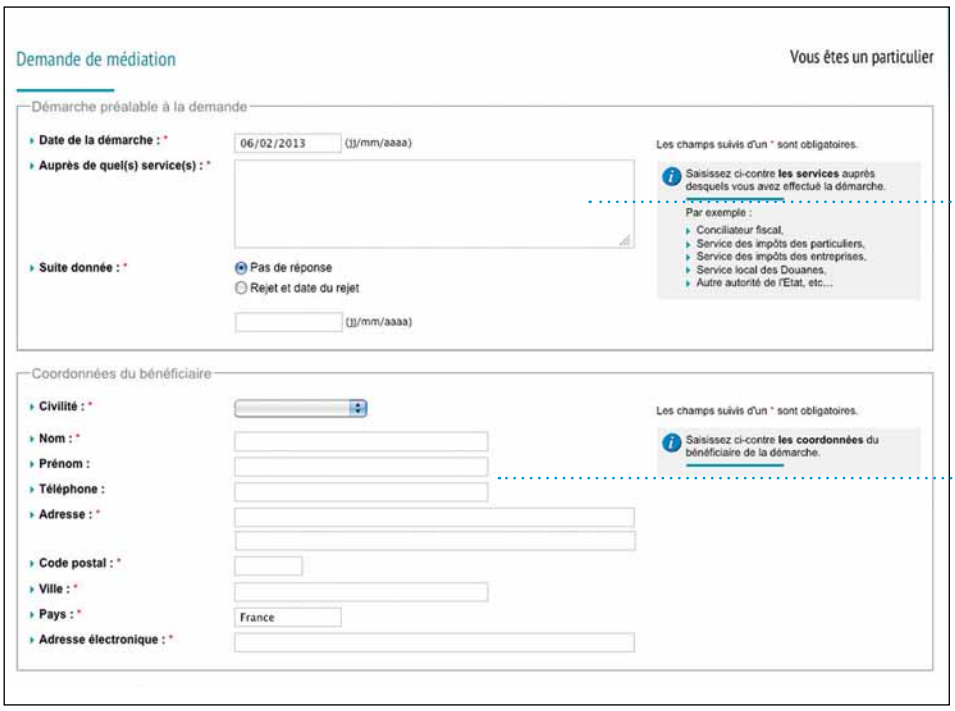
❷ Choix du formulaire en ligne (particuliers ou entreprises et professions indépendantes)

http://www.economie.gouv.fr/mediateur/demande-mediation



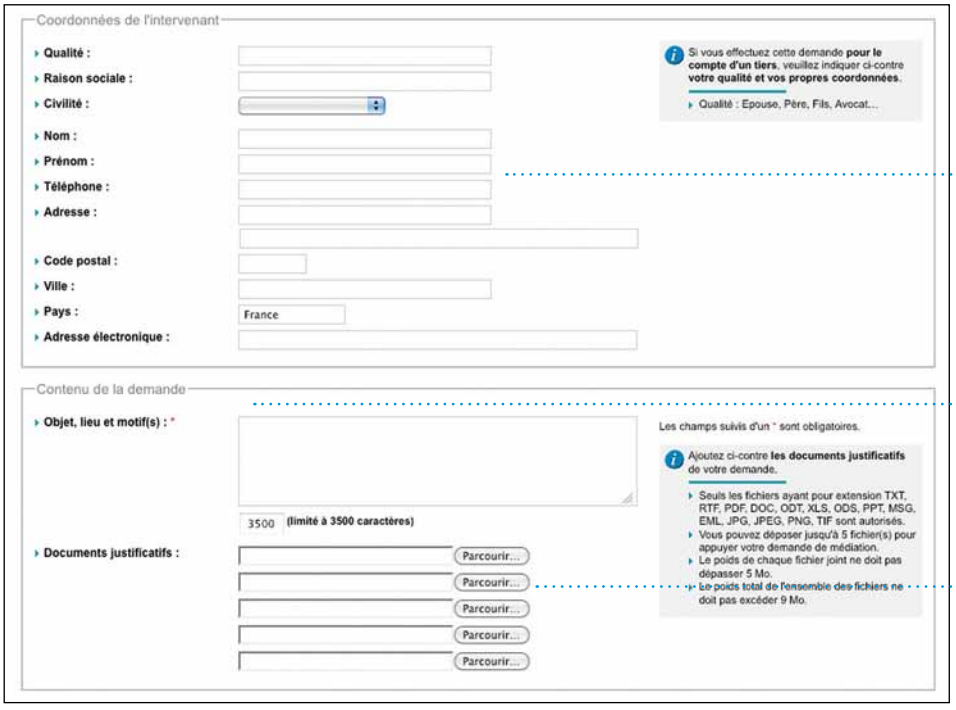
❸ Rédaction de la demande de médiation en ligne

Formulaire électronique de saisine du Médiateur



Démarche préalable

Bénéficiaire de la médiation



Intervenant pour le compte du bénéficiaire

Objet de la demande de médiation

Pièces jointes à la demande

Pour ces trois modes de saisine du Médiateur, si l'usager souhaite étayer sa demande de médiation formulée en ligne de documents, il pourra les joindre de manière dématérialisée.

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

Les usagers peuvent également accéder au site du Médiateur et au formulaire en ligne avec leur téléphone mobile à partir de ce pictogramme.

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 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.

Si, en 2014, le délai moyen d'accusé de réception d'une demande de médiation est inférieur à 2 jours et le pourcentage de dossiers reçus ayant donné lieu à une médiation s'est élevé à 66 %, aucun délai ne s'impose au Médiateur pour rendre sa médiation.

Les dispositions du premier alinéa du I de l'article 21 de la loi n° 2000-321 du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations qui précisent que : « *Le silence gardé pendant deux mois par l'autorité administrative vaut décision d'acceptation* » ne sont pas applicables aux demandes de médiation qui

n'ont pas le caractère d'une réclamation suspensive et dont la recommandation du Médiateur n'est pas obligatoire pour les parties même si l'administration suit toujours l'avis du Médiateur.

Par ailleurs, au regard du 3° du I de l'article 21 précité, ce principe de « *silence vaut acceptation* » ne concerne pas le domaine financier.

Les saisines du Médiateur sont adressées *intuitu personae* et en toute confidentialité au Médiateur qui en prend connaissance et se prononce personnellement, en droit et en équité sur la médiation après avoir instruit la demande. L'instruction des demandes de médiation se caractérise par un processus structuré qui prend en compte l'exposé des faits et le point de vue de 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) :

> 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 économiques et financiers d'exercer sa mission, depuis 2002, en totale impartialité et indépendance et en coopération avec les services de ces ministères.

Le traitement des demandes de médiation

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

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

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

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 contexte, 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 2014, le Médiateur n'a pas eu à soumettre d'affaire aux ministres, au regard des dispositions de l'article 5 du décret n° 2002-612 du 26 avril 2002 précité.

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

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

Dans la partie 4 du présent rapport, sont cités, à titre d'information, des exemples de médiations concernant les entreprises et les particuliers relevant du domaine de compétence de la Direction générale des finances publiques, de la Direction générale des douanes et droits indirects et d'autres directions des ministères.

PARTIE 2

Le bilan de l'année 2014

Les chiffres clés

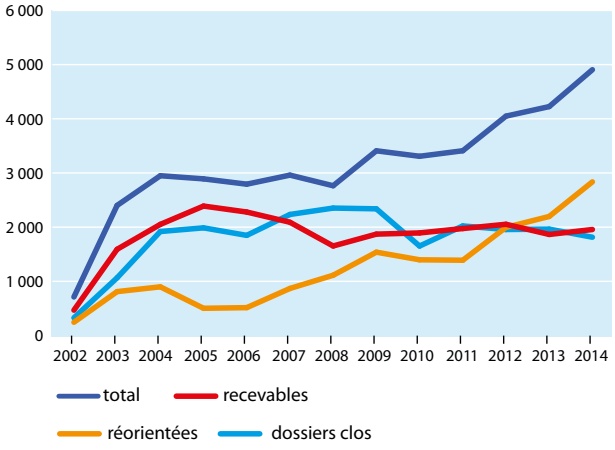
Les usagers (particuliers et entreprises) des ministères économiques et financiers ont adressé 4 906 demandes de médiation en 2014.

Le nombre total des demandes de médiation progresse de 16 % par rapport à l'année précédente (4 225 demandes reçues en 2013) et de 48 % en 5 ans, depuis 2010.

Après une montée en puissance rapide de l'activité, entre 2002 et 2004, et une stabilisation jusqu'en 2008 ; le nombre de demandes de médiation est en continuelle et forte augmentation, depuis 2009.

En 2014, le Médiateur a reçu plus de 400 demandes de médiation par mois. Au vu des données enregistrées au cours du 1er trimestre 2015, la tendance à la hausse semble se confirmer.

Évolution des demandes de médiation reçues par le Médiateur depuis 2002



Ventilation des demandes de médiation recevables et réorientées

	Total*	Recevables	Réorientées
2010	3308	1893	1397
2011	3410	1974	1389
2012	4049	2053	1996
2013	4225	1865	2197
2014	4906	1956	2836

** Demandes non ventilées à la clôture de l'exercice : 18 en 2010 et 47 en 2011. En 2013, 163 demandes non ventilées ont fait l'objet d'une demande de compléments au stade de l'examen de recevabilité et l'envoi d'accusés de réception « d'attente ». En 2014, ce nombre s'est élevé à 114.*

Au cours de l'année 2014, 2836 demandes de médiation ont été réorientées, soit 58 % du total annuel des demandes (Ce pourcentage était de 52 % en 2013).

La réorientation d'une requête résulte d'une part, de son caractère prématuré en l'absence de démarche préalable auprès des services locaux et d'autre part, de demandes pour lesquelles une résolution du litige peut être trouvée, dans un très bref délai, au premier niveau administratif (exemples : délais de paiement, remboursement attendu d'un crédit d'impôt ou de TVA pour des entreprises, erreur manifeste d'homonymie, d'interprétation d'une situation pouvant entraîner des désagréments financiers…).

Lorsque les demandes réorientées entrent dans son champ de compétence, le Médiateur informe l'usager des démarches accomplies pour son compte et lui précise que s'il n'est pas satisfait de la réponse du service, il pourra, s'il le souhaite, renouveler sa demande de médiation.

Moins de 10 % de l'ensemble des dossiers réorientés ont fait l'objet d'une réouverture ultérieure à la demande des usagers. Ce taux dépasse 12 % s'agissant des demandes initialement réorientées vers les conciliateurs fiscaux départementaux.

Ventilation des demandes de médiation reçues en 2014

	Total	Recevables	Réorientées	Non ventilées en réorientées ou recevables
Fiscalité	2283	991	1277	15
Gestion publique*	2391	906	1442	43
Autres	232	59	117	56
Ensemble**	4906	1956	2836	114

** Créances des collectivités territoriales et de leurs établissements publics (HLM, hôpitaux, indus de RSA, restauration scolaire, garderie etc.).*

*** 114 demandes incomplètes closes après l'envoi d'un accusé de réception d'attente, non ventilées en 2014.*

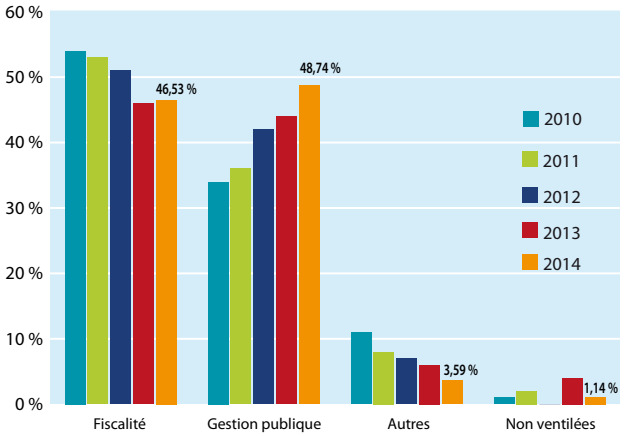
Evolution des demandes de médiation reçues en 2014 par rapport à 2013

	Total	Recevables	Réorientées
Fiscalité	+ 16 %	+ 5 %	+ 25 %
Gestion publique	+ 28 %	+ 3 %	+ 47 %
Autres*	- 24 %	+ 37 %	- 38 %
Ensemble	+ 16 %	+ 5 %	+ 29 %

** À périmètre comparable, non comprises les 163 demandes non ventilées classées en « Autres » en 2013 et les 56 demandes classées en « Autres » en 2014.*

Les demandes de médiation concernent majoritairement des litiges relatifs à la fiscalité des particuliers et des professionnels et au recouvrement des créances des collectivités territoriales et de leurs établissements publics.

Evolution des demandes reçues entre 2010 et 2014 (demandes recevables, demandes réorientées et demandes non ventilées)



S'agissant des demandes de médiation relevant du champ des ministères, hors Direction générale des finances publiques, elles se répartissent ainsi en 2014 :

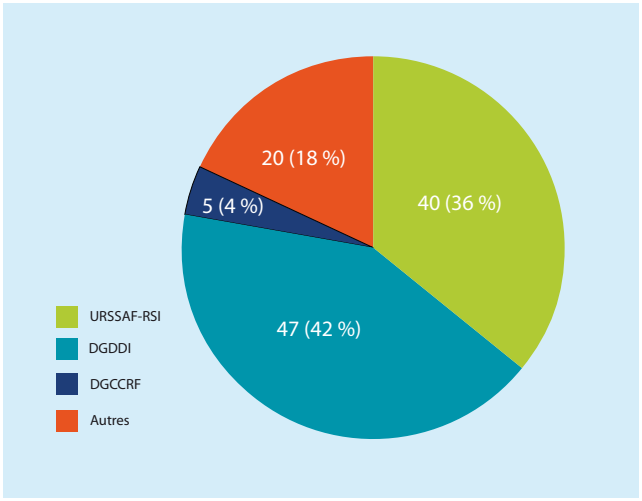
- URSSAF/RSI* :	40
- DGDDI** :	47
- DGCCRF*** :	5
- Autres directions :	20
- Total :	**112**

**RSI : Régime social des indépendants*

***DGDDI : direction générale des Douanes et Droits indirects*

****DGCCRF : direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes*

Répartition des demandes de médiation hors DGFiP

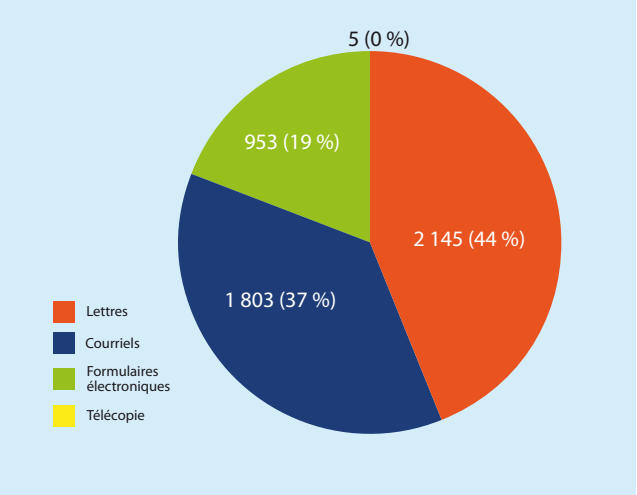


Les 20 demandes non ventilées concernent des litiges relatifs à la prescription des bons du Trésor (sujet dont le Service du contrôle budgétaire et du contrôle ministériel est saisi) ; à l'épargne réglementée (Direction générale du Trésor) : la forclusion des avoirs sur les livrets A, l'indisponibilité des fonds épargnés sur les PERP et le rejet d'une demande de paiement d'une prime à un titulaire de PEL (multi détention). Par ailleurs, le Médiateur a été saisi de litiges relatifs à l'immatriculation d'entreprises au fichier SIRENE (INSEE), et à la procédure d'agrément des prestataires de formation professionnelle (DIRECCTE). Le Médiateur a également relayé une demande d'indemnisation relevant de la compétence de la Direction des Affaires Juridiques (exécution d'une décision de justice).

Les saisines

Les saisines du Médiateur par voie électronique sont majoritaires (56 %). Cette évolution repose sur l'utilisation plus fréquente des courriels. Bien que progressant en nombre absolu par rapport à 2013, le nombre des demandes transmises avec le formulaire en ligne sur le site internet du Médiateur reste en deçà des attentes. Une attention particulière des usagers et de leurs conseils sera appelée en 2015 sur l'intérêt de procéder via ce support électronique qui permet désormais de documenter plus facilement les demandes de médiation et d'en améliorer ainsi le traitement.

Répartition des demandes de médiation selon le mode de saisine



Les demandeurs

Les demandes des particuliers et des entreprises

Les demandes de médiation émanant des entreprises représentent 11,5 % des médiations recevables en 2014. Elles progressent à un rythme de 19 % contre 3 % pour les demandes recevables des particuliers. Ces dernières demeurent toutefois largement prépondérantes (88,5 % des demandes).

Ventilation des demandes de médiation recevables entre particuliers et entreprises

	Entreprises	Particuliers	Dossiers recevables
2010	139 (7 %)	1 754 (93 %)	1 893 (100 %)
2011	153 (8 %)	1 821 (92 %)	1 974 (100 %)
2012	212 (10 %)	1 841 (90 %)	2 053 (100 %)
2013	189 (10 %)	1 676 (90 %)	1 865 (100 %)
2014	225 (11,5 %)	1 731 (88,5 %)	1 956 (100 %)

Les demandes recevables relatives aux entreprises se ventilent ainsi :

- Litiges douaniers : 7 ;
- Litiges avec les URSSAF et le RSI : 21 ;
- Litiges relatifs au recouvrement de créances non fiscales : 25 ;
- Litiges fiscaux : 172 (dont 38 dossiers relatifs au crédit impôt-recherche).

Les demandeurs accompagnés ou représentés par un tiers

Les demandes de médiation sont formulées en général par les intéressés eux- mêmes, mais la part des demandes formulées par un tiers atteint près de 10 %.

Le nombre des demandes représentées par des associations et des acteurs sociaux double par rapport à 2013, celui des demandes faisant intervenir un élu ou un médiateur a triplé. Les saisines par l'intermédiaire d'avocats et conseils représentent près de la moitié des saisines du Médiateur par des tiers.

Ventilation des demandes de médiation reçues des usagers représentés par un tiers

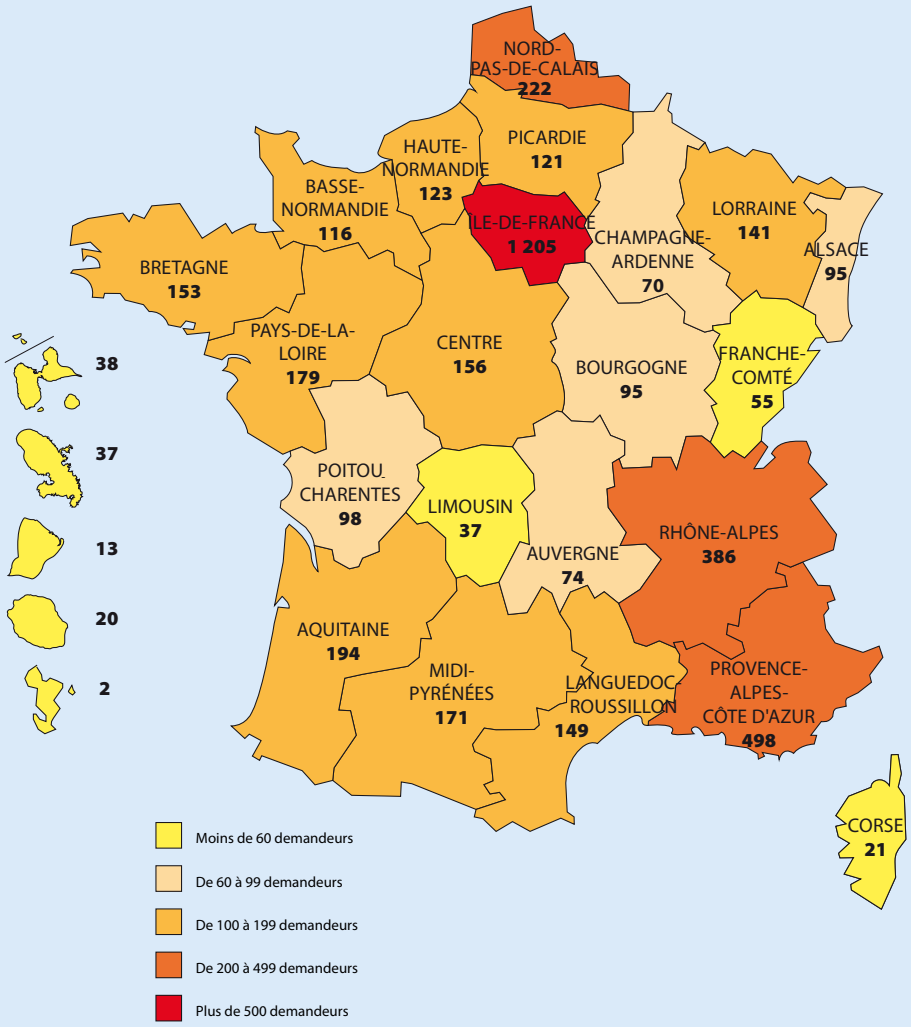
	Nombre de saisines indirectes	Répartition en % du total des saisines indirectes
Avocats, notaires, experts-comptables et autres conseils	126	45 %
Associations de consommateurs et d'insertion, acteurs sociaux et judiciaires (y compris curateurs et tuteurs)	77	28 %
Elus, institutions et médiateurs (y compris Défenseur des droits et médiateur interentreprises)	66	24 %
Autres intervenants	10	4 %
Ensemble*	279	100 %

**Le décompte des demandes formulées par les membres d'une famille pour leurs ascendants ou descendants est difficile à établir à ce stade du développement de l'outil statistique. Le nombre total des demandes faisant intervenir un tiers est pour cette raison globalement sous-estimé.*

L'origine géographique des demandeurs

Les demandeurs sont majoritairement domiciliés en métropole (96 %). Les ultramarins sont à l'origine de 2,5 % des médiations et les non-résidents de 1,5 %.

Demandes de médiation reçues en 2014



Outre-mer autres : 11 (Polynésie Française : 7, Nouvelle Calédonie : 3, Wallis et Futuna : 1).

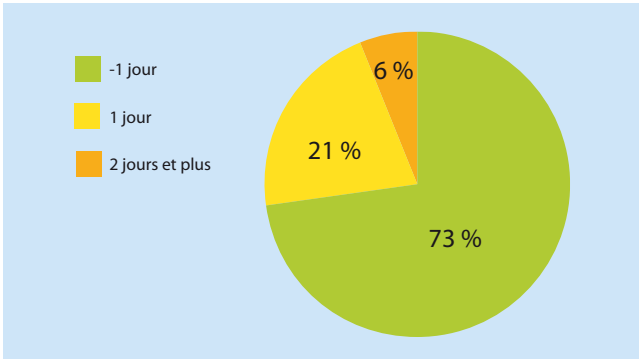
Étranger : 66 (Algérie, Allemagne, Andorre, Belgique, Cambodge, Canada, Chine, Colombie, Congo, Côte d'Ivoire, Danemark, Emirats Arabes Unis, Espagne, États-Unis, Gabon, Guatemala, Irlande, Liban, Luxembourg, Maroc, Monaco, Nouvelle-Zélande, Pérou, République Dominicaine, Royaume-Uni, Sénégal, Suisse et Vietnam).

Le traitement des demandes de médiation

Le délai de traitement des demandes réorientées

En 2014, 94 % des demandes réorientées ont été traitées dans un délai moyen d'une journée après leur enregistrement avec simultanément l'envoi d'un accusé de réception personnalisé et circonstancié.

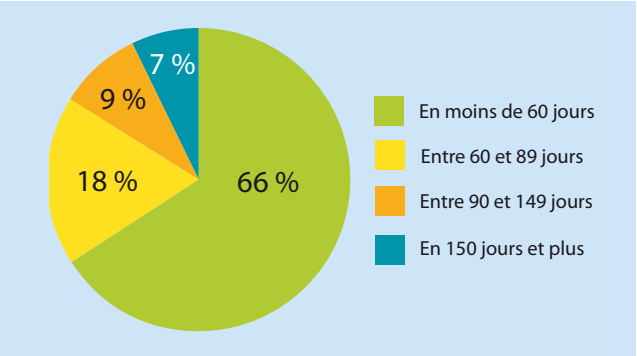
Répartition des demandes réorientées en 2014 selon les délais de traitement (en jours)



Le délai de traitement des dossiers recevables clos

66 % des dossiers recevables enregistrés et clos en 2014, ont été traités dans un délai inférieur à 60 jours à compter de leur enregistrement. 84 % ont été traités dans un délai inférieur à 90 jours. 7 % ont été clos dans un délai supérieur ou égal à 150 jours.

Répartition des dossiers enregistrés et clos en 2014 selon les délais de traitement (en jours)



Les résultats des médiations

En 2014, 1 814 dossiers recevables ont fait l'objet d'un avis de médiation et d'une clôture.

Ventilation des dossiers clos selon la nature du litige

	Dossiers clos 2010	Dossiers clos 2011	Dossiers clos 2012	Dossiers clos 2013	Dossiers clos 2014
Fiscalité	831	798	900	945	935
Gestion publique	759	1 153	986	976	819
Autres domaines	61	71	70	42	60
Total	1 651	2022	1 956	1 963	1 814

Les médiations aboutissent à un résultat favorable aux demandeurs dans 62 % des cas.

Répartition des dossiers selon le résultat de la médiation

	Demandes satisfaites en totalité	Demandes partiellement satisfaites	Demandes totalement ou partiellement satisfaites	Demandes non satisfaites	Total
2010	28 %	44 %	72 %	28 %	100 %
2011	30 %	36 %	66 %	34 %	100 %
2012	25 %	35 %	60 %	40 %	100 %
2013	26 %	37 %	63 %	37 %	100 %
2014	27,5 %	34,5 %	62 %	38 %	100 %

Répartition des dossiers selon le résultat de la médiation en 2014, par secteur

	Demandes satisfaites en totalité	Demandes partiellement satisfaites	Demandes totalement ou partiellement satisfaites	Demandes non satisfaites
Fiscalité	43 %	32 %	52 %	48 %
Gestion publique	36 %	38 %	74 %	26 %
Autres domaines	29 %	27 %	56 %	44 %

Les enjeux financiers

L'enjeu moyen des dossiers de médiation recevables clos est de 44 291 €.

L'enjeu minimal associé à un dossier clos est de 27 €, le montant maximal de 8 831 360 €. La médiane se situe à 1 520 €. 67 dossiers clos en 2014 concernaient des litiges d'un montant supérieur à 100 000 €. 9 dossiers des litiges supérieurs à 1 M€.

Les médiations concernant les entreprises

Les médiations concernant les entreprises au nombre de 225 en 2014 représentent 11, 5 % des demandes de médiation recevables et concernent à 76 % des litiges fiscaux.

Ces demandes de médiation des entreprises sont en progression de 19 % par rapport à l'année 2013.

L'année 2014 est marquée par un afflux de demandes portant sur des crédits d'impôt aux entreprises et notamment le crédit d'impôt recherche, s'agissant des obstacles juridiques ou administratifs, des délais de remboursement ainsi que la remise en cause de l'éligibilité des projets d'investissement et de recherche.

Pour faire face à cette « montée en puissance » des demandes de médiation des entreprises, le Médiateur a noué une étroite collaboration avec les autres Médiateurs de Bercy (Médiateur des relations inter-entreprises, Médiateur national du crédit et Médiateur des marchés publics) ainsi qu'avec le Service de l'innovation, du transfert de technologie et de l'action régionale de la Direction générale de la recherche et de l'innovation (DGRI) du Ministère de l'Education nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche.



Emmanuel CONSTANS, Médiateur des ministères économiques et financiers et Sabine MICHELAN, sa conseillère chargée notamment des médiations aux entreprises en liaison avec le Médiateur des relations inter-entreprises.

Cette collaboration s'est traduite par l'organisation de réunions, de rencontres informelles qui ont permis aux différents acteurs de se connaître, de comprendre leurs actions ainsi que le champ de leurs compétences pour mieux répondre aux sollicitations des entreprises portant à la fois sur des difficultés rencontrées par certaines d'entre elles pour le paiement de leurs impôts et charges sociales ou pour le remboursement de crédits d'impôt ou l'accès à des financements ou pour récupérer des fonds auprès d'autres entreprises.

La saisine directe du Médiateur des ministères économiques et financiers par les entreprises ou par l'intermédiaire des autres Médiateurs pour des litiges fiscaux a conduit à examiner en 2014, près de 40 demandes de médiation portant sur le crédit d'impôt recherche.

Les litiges relatifs à la remise en cause des dépenses éligibles au crédit d'impôt recherche par l'administration des finances publiques, notamment dans le cade de vérification de comptabilité,

ont conduit à la mise en place avec le Chef du département des politiques d'incitation à la R&D de la DGRI d'un dispositif permettant, en tant que de besoin, dans le cadre de la médiation, de préconiser de nouvelles expertises au plan régional ou national.

Outre les 15 exemples de médiation concernant des entreprises figurant dans la partie 4 du présent rapport, les 5 exemples suivants illustrent l'action conduite, dans ce domaine, auprès des entreprises.

Zoom

Remboursement accéléré d'un crédit d'impôt recherche (CIR) attendu par une P.M.E

Une PME.de 45 salariés, spécialisée dans la vente de musique en ligne, sollicite le Médiateur pour une accélération du remboursement de son CIR 2012, d'un montant de 252 845 €. Son dirigeant ne comprend pas pourquoi ce remboursement tarde puisque toutes les pièces complémentaires sollicitées par les services des finances publiques ont été renvoyées depuis longtemps.

Une intervention téléphonique d'un conseiller du Médiateur auprès des services départementaux des finances publiques concernés permet de savoir que le remboursement du CIR est suspendu suite à la vérification de comptabilité de la société pour les exercices 2010 et 2011. Le conseiller fait alors valoir que rien ne justifie ce retard puisque l'année 2012 ne fait pas l'objet d'une vérification.

Dans le cadre de la médiation, cette intervention permet alors le règlement de la somme en quelques jours.

Par courriel, le chef d'entreprise de cette PME remercie le Médiateur pour son intervention, en ces termes: « *Je vous remercie infiniment pour votre aide, cela ne peut vraiment pas mieux tomber à quelques heures de notre conseil de surveillance.* »

Zoom

Médiation conjointe avec la médiation inter-entreprises pour une recherche de solutions permettant la continuité de l'activité d'une entreprise de 200 salariés.

Monsieur Pierre PELOUZET, Médiateur inter-entreprises signale l'urgence à agir, pour rechercher une solution permettant de lever un avis à tiers détenteur notifié à l'encontre de la Société X, employant près de 200 salariés, en province. Il indique que lui-même intervient pour régler un litige entre la société et un de ses clients pour permettre le recouvrement de factures.

L'action commune des deux médiations conduit :

- à saisir le Directeur départemental des finances publiques qui propose de lever la poursuite si le chef d'entreprise accepte le recours à la Commission des Chefs de Services Financiers (CCSF) ;
- à expliquer au chef d'entreprise le fonctionnement de la CCSF et son intérêt à la solliciter pour obtenir un échelonnement de la dette de la société.

Dans le cadre de la médiation, ces explications aboutissent à une rencontre des parties dès la semaine suivante. Le chef d'entreprise obtient la mainlevée de l'avis à tiers détenteur moyennant l'engagement de l'entreprise de saisir la CCSF.

La Direction départementale des finances publiques met alors tout en œuvre pour réunir, dans les meilleurs délais, la CCSF qui examinera, en totale confidentialité, un plan de règlement permettant à la société de payer les impositions dont elle reste redevable en fonction de ses capacités financières.

ZOom

Abandon de la remise en cause de l'éligibilité d'un crédit d'impôt recherche (CIR) après une deuxième expertise initiée par le Ministère de l'Education nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche.

À la fin de l'année 2013, la SARL X, PME qui opère dans le secteur des technologies de l'information et de la communication, connaît une vérification de comptabilité portant sur les exercices 2011 et 2012.

Cette vérification conduit, après rapport d'expertise des services du Ministère de l'Education nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, à remettre en cause l'éligibilité des projets 2011 et 2012 aux CIR Pour justifier ce refus, l'expert relève que le dossier présenté par l'entreprise est succinct, que les travaux manifestement innovants, n'ont cependant nécessité aucune avancée de l'état de l'art.

La proposition de rectification de l'administration des finances publiques conclut au remboursement du CIR pour un montant de 80 000 €, au titre de ces deux années.

En septembre 2014, le dirigeant de l'entreprise saisit alors le Médiateur en indiquant être surpris par le rapport de l'expert et en mentionnant les risques que font peser ce contrôle sur la pérennité de l'entreprise.

Dans le cadre de la médiation, après une analyse circonstanciée du dossier, le chef du département R&D de la Direction générale de la recherche et de l'innovation, accepte, de faire entreprendre une nouvelle expertise permettant au chef d'entreprise d'échanger avec deux nouveaux experts qui encadrent le débat et analysent un à un les différents projets.

Cette nouvelle expertise conduit la Direction générale de la recherche et de l'innovation à transmettre un nouveau rapport favorable à l'entreprise.

L'administration des finances publiques et notamment le service vérificateur conclut à l'abandon de la vérification de comptabilité avant même que l'imposition ne soit mise en recouvrement.

ZOom

Eligibilité partielle des dépenses au crédit d'impôt recherche (CIR) et publicité du privilège du Trésor.

Une vérification de comptabilité de la Société M., portant sur les exercices 2009 à 2012, a conduit l'administration des finances publiques à remettre en cause les dépenses éligibles aux crédits d'impôts recherche.

Au moment de la saisine du Médiateur, les rappels de 400 000 €, relatifs aux CIR 2009 et 2010 sont déjà mis en recouvrement et ont fait l'objet d'une mise en demeure. Ceux relatifs, aux CIR 2011 et 2012 doivent être prochainement mis en recouvrement.

Le chef d'entreprise sollicite le Médiateur, après avoir saisi le Tribunal administratif, pour contester les rapports d'expertise qui ont conclu à l'inéligibilité des projets aux CIR et pour attirer l'attention sur les conséquences de l'inscription du privilège du Trésor faite par le comptable des finances publiques pour les CIR 2009 et 2010 qui pénalisent la société M. pour l'accès aux marchés publics et aux financements des banques.

L'intervention du Médiateur permet alors :
- d'obtenir, du chef de service du département R&D de la Direction générale de la recherche et de l'innovation, une nouvelle expertise des projets éligibles aux CIR ;
- de conseiller à l'entreprise de se faire délivrer par le comptable des finances publiques une attestation de contestation à faire valoir au greffe du Tribunal de commerce pour une inscription en marge du privilège du Trésor.

Début 2015, dans le cadre de la médiation, la nouvelle expertise est rendue et les projets sont, en partie, déclarés éligibles aux CIR. Le chef d'entreprise qui accepte les conclusions de cette expertise, fait savoir qu'il va maintenant abandonner la procédure contentieuse engagée près du Tribunal administratif et solliciter un plan de règlement auprès du comptable des finances publiques, pour payer les sommes laissées à la charge de la société.

ZOOM

Exonération des cotisations sociales patronales d'une société qualifiée de « Jeune Entreprise Innovante » et annulation de l'action en recouvrement engagée par l'URSSAF.

La Société V., qui emploie 38 salariés, reçoit un commandement aux fins de saisie vente par un huissier de justice agissant pour le compte de l'URSSAF, pour le recouvrement de cotisations sociales patronales.

Cette poursuite est engagée au motif que la Société V., n'a pas obtenu de l'administration des finances publiques un rescrit reconnaissant à l'entreprise le statut de « Jeune Entreprise Innovante », lui permettant de bénéficier, sous certaines conditions, d'une exonération des charges sociales patronales relatives notamment à certains emplois hautement qualifiés tels que d'ingénieurs et de chercheurs.

Cette demande conduit à deux actions du Médiateur :

- suite à l'envoi de justificatifs complémentaires par l'entreprise, à demander à l'administration des finances publiques de délivrer une attestation permettant de revenir vers l'URSSAF pour faire valoir le statut « *Jeune Entreprise Innovante* » de l'entreprise ;

- à interroger l'URSSAF et l'Agence centrale des organismes de sécurité sociale (ACOSS) sur la pratique du rescrit qui, au cas présent, est exigé par l'URSSAF pour bénéficier de l'exonération des cotisations sociales patronales.

Dans le cadre de la médiation, les poursuites engagées par l'URSSAF, en matière de recouvrement, sont abandonnées, à réception de l'attestation favorable de l'administration fiscale des finances publiques.

L'ACOSS répond par ailleurs que : « *Le fait pour une entreprise de ne pas utiliser la procédure de rescrit ne fait pas obstacle à sa qualification de « Jeune Entreprise Innovante » dès lors qu'elle respecte les conditions cumulatives prévues par l'article 44 sexies-0 A du code général des impôts.* ».

Les médiations douanières

En 2014, le Médiateur a reçu 47 nouvelles demandes de médiation en matière douanière dont 24 ont été réorientées pour réponse directe par les directions territoriales compétentes, la saisine du Médiateur étant prématurée. Le Médiateur a recommandé une solution dans 21 dossiers. Quelques demandes ont concerné des litiges relatifs à la fiscalité du fioul domestique distribué dans des stations-service selon des modalités ne permettant pas de s'assurer de la finalité des achats. Ces dossiers emportent des conséquences financières lourdes pour les exploitants négligents.

Les médiations en matière de cotisations sociales

En 2014, le Médiateur a été saisi de 40 demandes d'intervention relatives à des litiges avec les Unions de recouvrement des cotisations de sécurité sociale et des allocations familiales (URSSAF) et le Régime social des indépendants (RSI). La moitié de ces demandes a été réorientée vers les services pour une réponse directe aux intéressés. Dans l'autre moitié des cas, le Médiateur a sollicité un examen de la situation des demandeurs et a appelé les organismes concernés à proposer des solutions pour résoudre les litiges.

Des exemples de médiations douanières et en matière de cotisations sociales figurent dans la partie 4 du présent rapport.

Les moyens humains et matériels

Le service de la médiation

Le Médiateur dispose d'un service faisant partie de l'administration centrale des ministères économiques et financiers qui est installé à Caen, depuis le mois d'avril 2010.



Fronton des bureaux du Service du Médiateur

L'organigramme figurant en annexe au présent rapport fait mention des noms et des fonctions des 16 personnes qui composent le Service du Médiateur, au 1er janvier 2015.

Le Médiateur est assisté d'un délégué, d'une déléguée adjointe, de deux chargées de mission, de personnels chargés des missions transverses de support ainsi que d'une équipe de cinq conseillers en charge de l'instruction des demandes de médiation en liaison avec un réseau de correspondants placés à un niveau décisionnel élevé auprès de chacune des directions des ministères, à l'échelon central, ainsi, pour la Direction générale des finances publiques, qu'aux niveaux régional ou départemental.



Emmanuel CONSTANS, Médiateur des ministères économiques et financiers, Catherine ROUSSANNE, responsable informatique, Nadine PARE, Chargée de mission, Marianne FERNANE, Déléguée adjointe et Serge ARNAL, Délégué du Médiateur (de droite à gauche)

Grâce au déploiement généralisé de l'application informatique TANDEM (TrAitement Numérisé des DEmandes de Médiation) qui a permis d'alléger et simplifier les travaux de suivi et de gestion des dossiers, accompagné d'un recentrage sur le cœur d'action de la médiation et la conduite d'une politique de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences prenant en compte la promotion et la valorisation de ses personnels, le Médiateur s'attache à assurer un service public exigeant et de qualité au regard de l'attente des usagers.



Trois des conseillers du Médiateur des ministères économiques et financiers

L'action publique du Médiateur s'inscrit pleinement, d'une part, dans le cadre d'indicateurs de performance pour mesurer et évaluer l'activité de la médiation qui sont au nombre de 4 : les délais de traitement des dossiers réorientés et d'envoi d'un accusé de réception, les délais pour formuler les médiations, le taux de satisfaction des médiations pour les usagers et le pourcentage de suivi des propositions de réformes et d'autre part du plafond d'emplois décliné, annuellement de la loi de finances, au niveau du service.

L'organisation et les moyens de fonctionnement humains et matériels mis à la disposition du Médiateur sont de nature à asseoir et pérenniser son action sur le long terme et faire face aux saisines de plus en plus nombreuses pour répondre à un besoin de médiation.

Dépenses de fonctionnement et d'investissements informatiques (en euros)

	2010	2011	2012	2013	2014
Dépenses de fonctionnement	52420	39591	41802	31729	29523
Dépenses informatiques et de téléphonie	15374	16436	13242	16801	6531
Total*	67794	56027	55044	48530	36054
Nombre de demandes de médiation	3308	3410	4049	4225	4906
Coût global rapporté aux demandes de médiation	20	16	14	11	7

**Hors frais de personnel et loyers.*

Le Médiateur dispose d'un budget de fonctionnement qui lui alloué et qui s'impute sur le programme budgétaire 218 « Conduite et pilotage des politiques économique et financière » ainsi que d'un budget informatique dédié à son service. Le montant global des dépenses annuelles (y compris les dépenses informatiques), hors loyers et rémunérations, s'est élevé à 36 054 euros en 2014.

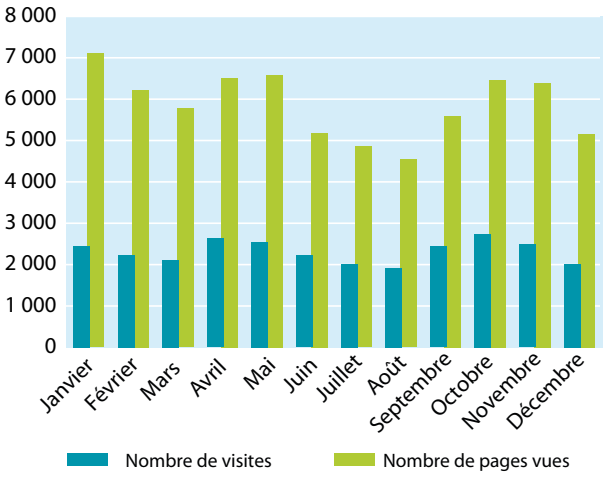
56 % des saisines du Médiateur étant effectuées sous forme électronique, par les usagers et par ailleurs le processus de traitement des médiations étant totalement numérisé, le service du Médiateur ne détient plus de dossiers « papier » en archives, ce qui a fortement diminué les coûts (d'achats de papier, d'impression, de photocopies, de reprographie et de frais d'affranchissement).

L'accueil et la communication

Le service du Médiateur met à la disposition des usagers un accueil téléphonique, du lundi au vendredi, de 9 heures à 17 heures, au numéro téléphonique suivant : 02 31 45 72 23. Un millier d'appels est recensé annuellement dont la majorité concerne l'information des usagers sur les dossiers en cours de traitement.

En dehors de ces horaires, les usagers peuvent laisser un message avec leurs coordonnées téléphoniques ou électroniques, ils sont systématiquement rappelés pour répondre à leurs demandes ou interrogations.

Nombre de visites et de pages consultées mensuellement sur le site internet du Médiateur en 2014



En 2014, environ 28 000 usagers se sont connectés sur le site internet du Médiateur « economie.gouv.fr/mediateur » et 70 000 pages ont été visionnées.

Comme le Médiateur s'y est engagé dans ses propositions de réformes tendant à mieux faire connaître son action auprès des usagers mais également des agents des directions des ministères économiques et financiers, un dépliant numérisé, selon le modèle ci-dessous, explicitant, de manière claire et précise, son champ de compétence et les modalités de sa saisine sera très prochainement téléchargeable sur son site internet.

www.economie.gouv.fr/mediateur



Déroulement de la médiation

Votre demande de médiation doit être formulée par écrit, adressée au médiateur (par courrier, courriel, ou formulaire électronique en ligne).

Attention : la médiation n'interrompt pas les délais de recours dont dispose l'usager pour formuler une réclamation contentieuse ou saisir la justice.

Sous 48 heures, le demandeur reçoit un accusé de réception personnalisé l'informant de la suite réservée à sa demande.
La demande peut alors être soit réorientée vers le service compétent pour résoudre le litige dans un bref délai ou être déclarée recevable et donc examinée directement par le Médiateur, si les conditions requises sont remplies.

La médiation est toujours rendue dans les meilleurs délais après une analyse juridique pour s'assurer du respect du droit.

Le Médiateur prend également en compte les circonstances propres à chaque situation, ce qui le conduit à se prononcer aussi en équité.

Après avoir pris connaissance et recueilli les éléments de fait et de droit exposés par les parties, le Médiateur instruit la demande, formule et adresse une recommandation par écrit.

Saisir le Médiateur

Afin que votre requête soit recevable auprès du Médiateur, vous devez préalablement vous adresser aux services concernés, et utiliser les recours administratifs à votre disposition (notamment le conciliateur fiscal de votre département lorsque celui-ci est compétent).

Par courrier
Monsieur le Médiateur
des ministères économiques et financiers
BP 60153
14 010 CAEN CEDEX 1

Par courriel
mediateur@finances.gouv.fr

Par formulaire sur internet
http://www.economie.gouv.fr/mediateur

Accédez au site du Médiateur avec votre téléphone portable et formulez une demande de médiation.

Lorsque vous saisissez le Médiateur, n'oubliez pas d'indiquer et de joindre à votre demande de médiation **toutes les pièces nécessaires à son examen**, notamment :
- nom, prénom, adresse, numéro de téléphone ;
- l'objet de votre demande ;
- les justifications du service concerné par la démarche préalable ;
- les copies des courriers échangés avec l'administration concernée.

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Le Médiateur des ministères économiques et financiers

impôts redevances douane contentieux particuliers équité concurrence taxes amendes droit entreprises recours conflits cotisations sociales consommation RSA litiges transaction finances

Site internet du Médiateur :
www.economie.gouv.fr/mediateur/

Échanges et coopération

Comme chaque année, l'actualité de la médiation des ministères économiques et financiers en matière d'échanges, d'ouvertures vers l'extérieur et de coopération est riche en évènements. Certains d'entre eux qui se sont déroulés en 2014 sont signalés ci-après.

Conférence ayant pour thème « *La pratique de l'équité en médiation* » organisée par le Club des Médiateurs de services au public, le 29 octobre 2014.

Sous l'égide du Club des Médiateurs de services au public et de son président, Emmanuel CONSTANS, une conférence ouverte au public ayant pour thème « *La pratique de l'équité en médiation* » s'est tenue, le 29 octobre 2014, dans les locaux des ministères économiques et financiers à Bercy. Elle était animée par Madame Monique SASSIER, Médiateur de l'Education nationale et de l'Enseignement supérieur, en présence d'une assistance très nombreuse et attentionnée face à des médiateurs qui ont abordé l'équité sous un angle pratique, à la lumière de cas concrets.

Maître MAJZA, avocate, Maître de conférences en droit public à l'université de Caen a introduit le sujet par une approche historique et juridique de l'équité.



Maître Béatrice MAJZA, avocate, Monique SASSIER, Médiateur de l'Education nationale et de l'Enseignement supérieur et Emmanuel CONSTANS, Médiateur des ministères économiques et financiers (de droite à gauche)

La conférence a été clôturée par une intervention de Monsieur Jacques TOUBON, Défenseur des droits sur la demande d'équité des citoyens ou des usagers.



Jacques TOUBON, Défenseur des droits, Monique SASSIER, Médiateur de l'Education nationale et de l'Enseignement supérieur et Emmanuel CONSTANS, Médiateur des ministères économiques et financiers

Le programme et les actes de cette conférence sont consultables sur le site internet du Club des Médiateurs de services au public (www.clubmediateurs.fr).

Journée de la médiation et rencontre avec les correspondants du Médiateur des ministères économiques et financiers, le 13 juin 2014

Depuis son institution en 2002, le Médiateur organise une rencontre annuelle de ses correspondants des directions et services des ministères économiques et financiers représentés en majorité par des cadres de la Direction générale des finances publiques mais également de la Direction générale des douanes et droits indirects et de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes.



Une partie des correspondants du Médiateur réunis à Cabourg, le 13 juin 2014, pour la journée de la médiation

Cette journée dédiée à la médiation est, d'une part, le rendez-vous de présentation du rapport annuel d'activité du Médiateur ainsi que le lieu d'un débat avec ses correspondants et d'autre part, l'occasion de porter une réflexion sur un ou plusieurs thèmes particuliers ayant trait à l'aspect juridique et pratique de la résolution des litiges hors ou dans le champ de compétence des ministères économiques et financiers pour améliorer les relations avec les usagers. Comme l'année précédente, elle s'est déroulée à Cabourg, dans le Calvados, le 13 juin 2014. Le Chef du Service juridique de la fiscalité de la Direction générale des finances publiques et les directeurs régionaux des douanes et des finances publiques de Basse-Normandie étaient également présents lors de cette rencontre.

L'ordre du jour particulièrement dense a donné lieu aux interventions des personnes suivantes, avec lesquelles les participants ont pu dialoguer :

Monsieur BARCON-MAURIN, Chef du Service juridique de la fiscalité de la Direction générale des finances publiques qui, en qualité de correspondant du Médiateur pour sa direction, a rappelé le cadre régissant les modalités d'instruction des demandes de médiation et les relations avec le Médiateur. Il a par ailleurs, précisé, dans quelles conditions très contraintes, l'administration des finances publiques pouvait être conduite à faire une application mesurée de la loi fiscale.



Jean-Luc BARCON-MAURIN, Chef du Service juridique de la fiscalité à la Direction générale des finances publiques et Emmanuel CONSTANS, Médiateur des ministères économiques et financiers

Madame Sophie COUSIN, du Bureau de l'information et de la communication de la Direction générale des douanes et droits indirects a fait une présentation de l'information des usagers sur les processus de réclamation en matière douanière, qui prévoient notamment le recours au Médiateur en cas de litige persistant.

Monsieur Pierre PELOUZET, Médiateur inter-entreprises, a présenté ses fonctions et le champ de compétence de sa médiation. Il a ensuite souhaité attirer l'attention des représentants de l'administration des finances publiques sur un certain nombre de difficultés rencontrées par les entreprises et a débattu avec eux notamment sur les modalités d'imputation et de remboursement aux entreprises du crédit d'impôt recherche.



Pierre PELOUZET, Médiateur inter-entreprises

Après avoir signalé les particularités de la médiation des marchés financiers, Madame Marielle COHEN-BRANCHE, Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF), a porté sa réflexion, de manière éloquente avec une solide argumentation juridique, sur certains principes de la médiation et notamment : la nature de la recommandation rendue par le médiateur, le recours suspensif, la transparence, l'indépendance et l'équité dans le cadre de la transposition de la directive européenne n° 2013/11/UE du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.



Marielle COHEN-BRANCHE, Médiateur de l'Autorité des Marchés financiers

Le calendrier de cette journée de la médiation à Cabourg ne pouvait ignorer la commémoration du 70e anniversaire du débarquement allié en Normandie, le 6 juin 1944. Aussi, Monsieur Jean LEROUX, professeur d'histoire et géographie en retraite et historien local a bien voulu, de manière captivante, rappeler à l'assistance les faits marquants du débarquement et ses conséquences.

Par ailleurs, le Directeur régional des douanes de Basse-Normandie a expliqué et rendu hommage à ses agents et ceux venus en renfort pour faciliter le bon déroulement des procédures douanières et assurer la sécurité, tant des personnes que des biens lors de cet évènement international qui a réuni près d'une vingtaine de chefs d'État de la planète.

Journées européennes du patrimoine, les 20 et 21 septembre 2014

Comme chaque année, le Service du Médiateur était présent aux journées européennes du patrimoine qui se sont tenues pour les ministères économiques et financiers, à Bercy, les 20 et 21 septembre 2014.

Cette manifestation, au-delà de son caractère culturel, permet également aux visiteurs de découvrir les missions des directions et services des ministères économiques et financiers et de rencontrer les ministres, selon leur disponibilité.



Emmanuel MACRON, Ministre de l'économie, de l'industrie et du numérique, Axelle LEMAIRE, Secrétaire d'État chargée du numérique aux côtés de Serge ARNAL, Délégué du Médiateur, Florence LEROUX et Virginie NICAISE, conseillères auprès du Médiateur

Pour le Médiateur et ses collaborateurs, ces journées sont des occasions privilégiées pour répondre aux questions des usagers sur le rôle du Médiateur, parfois méconnu, ses modalités de saisine et son champ de compétence, dans un cadre particulièrement propice à l'écoute et aux échanges.

Au cours de ces deux journées, 4465 personnes se sont rendues à Bercy.



Xavier RIVIERE, conseiller auprès du Médiateur à l'écoute des visiteurs

Rencontres des médiateurs et conciliateurs de la région Bretagne en mars et décembre 2014

À l'initiative de la médiatrice régionale de Bretagne Pôle Emploi, une rencontre a été organisée à Rennes en mars 2014 visant à promouvoir les échanges et les bonnes pratiques en matière de médiation dans des différents secteurs d'activité (énergie, finances, protection sociale…). Par l'intermédiaire de son Délégué, le Médiateur des ministères économiques et financiers s'est associé à ces échanges.

De même, en décembre 2014, dans un cadre sensiblement identique, Nadine PARE a représenté le Médiateur lors de la présentation de l'expérimentation du dispositif de médiation au sein de l'URSSAF et du Régime Social des Indépendants (RSI) mis en place en septembre 2014 dans les 4 départements bretons.

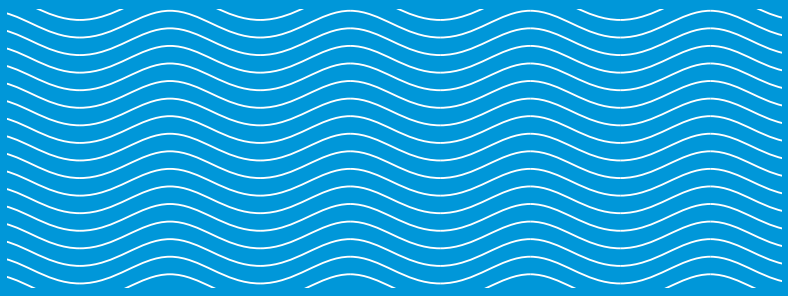
Accueil de stagiaires dans le cadre d'un cursus de formation universitaire relatif à la médiation

Le service du Médiateur a accueilli, à Caen, pendant 4 semaines au mois d'avril 2014, une étudiante en master 1 « Droit privé - médiation » à l'Université Lumière Lyon 2 pour un stage pratique lui permettant de découvrir et participer à toutes les phases du processus de traitement des demandes de médiation formulées auprès du Médiateur des ministères économiques et financiers.

Ce stage qui a été prolongé par un recrutement saisonnier au mois d'août 2014 a permis à cette étudiante et aux collaborateurs du Médiateur d'échanger sur les différentes pratiques de médiation (notamment institutionnelle et conventionnelle, directe au contact des parties et indirecte, par voie écrite).

Le Médiateur a souhaité renouveler cette expérience en 2015 en acceptant une nouvelle demande de stage d'un étudiant ayant suivi le même cursus universitaire de formation.

PARTIE 3



Les propositions de réforme 2014 et le suivi des réformes 2013

Les propositions de réforme 2014

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 9, s'inscrivent dans le cadre 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. Pour certaines, elles sont directement tirées des cas concrets de médiation traités par le Médiateur en 2014.

Depuis son institution en 2002, le Médiateur a formulé 185 propositions de réforme.

Ces propositions à caractère législatif, réglementaire et administratif relatives à l'année 2014 sont regroupées en fonction des 3 finalités suivantes :

- Mieux faire connaître l'action du Médiateur des ministères économiques et financiers en informant les usagers et les agents des administrations (DGFiP, DGDDI, DGCCRF…), dans un souci d'égalité de traitement et d'équité ;
- Mieux informer les usagers de leurs droits et obligations ;
- Adapter la législation et les dispositions réglementaires et administratives pour faciliter l'acceptation de l'impôt et favoriser le civisme fiscal des particuliers et des entreprises.

Mieux faire connaître l'action du Médiateur des ministères économiques et financiers en informant les usagers et les agents des administrations (DGFiP, DGDDI, DGCCRF…), dans un souci d'égalité de traitement et d'équité.

1 Actualiser les protocoles concernant le cadre général des relations entre le Médiateur et les directions des ministères économiques et financiers et notamment la Direction générale des finances publiques et la Direction générale des douanes et droits indirects en les matérialisant par des conventions portées à la connaissance des agents de ces administrations.

❷ Permettre à tous les agents de la Direction générale des finances publiques de mieux connaître le champ de compétence et les modalités de saisine du Médiateur en insérant un lien direct vers son site sur la page d'accueil du site intranet de cette direction.

❸ Permettre aux usagers et aux agents des directions des ministères économiques et financiers de consulter et télécharger un dépliant numérisé sur le site internet du Médiateur explicitant, de manière claire et précise, le champ de compétence et les modalités de saisine du Médiateur.

Le Médiateur des ministères économiques et financiers va prochainement mettre un dépliant téléchargeable sur son site internet contenant des informations sur son rôle, son champ de compétence et ses modalités de saisine, à destination des usagers.

Ce dépliant sera également porté à la connaissance des agents des directions les plus concernées des ministères.

Mieux informer les usagers de leurs droits et obligations.

❹ À l'instar de l'avis à tiers détenteur (A.T.D.), il conviendrait de porter à la connaissance des usagers sur les sites internet « service-public.fr » et « impots.gouv.fr » les dispositions qui encadrent la mise en œuvre de la procédure d'opposition à tiers détenteur (OTD. prévue par l'article L. 1 617-5 du code général des collectivités territoriales.

Pour procéder au recouvrement des créances des collectivités territoriales et des établissements publics (redevances d'enlèvement des ordures ménagères, frais de restauration scolaire, consommation d'eau, frais hospitaliers, d'hébergement des personnes âgées…), en application du 7° de l'article L. 1 617-5 du code général des collectivités territoriales, les comptables des finances publiques peuvent procéder, par la voie de l'opposition à tiers détenteur (auprès d'un établissement bancaire ou financier ou un autre tiers) lorsque la somme due est supérieure à un montant fixé par décret en Conseil d'État (130 € auprès des établissements bancaires et financiers et 30 € (dans les autres cas et notamment auprès des employeurs).

Le comptable des finances publiques notifie l'opposition à tiers détenteur au redevable en même temps qu'elle est adressée au tiers détenteur.

De nombreux usagers qui saisissent le Médiateur sont surpris par les modalités de mise en œuvre de cette procédure d'opposition à tiers détenteur et ses effets sur leurs comptes bancaires et leurs revenus, capitaux ou prestations sociales.

À l'instar de l'avis à tiers détenteur réservé au recouvrement des impôts dont les moteurs de recherche renvoient sur le site internet officiel de l'administration « service-public.fr », le Médiateur recommande de mentionner sur ce site les informations essentielles à l'opposition à tiers détenteur pour une meilleure compréhension des usagers.

⑤ Informer les usagers sur la nécessité, dans certains cas pour faire valoir des droits ou justifier une situation économique et sociale, de conserver ou sauvegarder numériquement des documents fiscaux (notamment les avis d'imposition ou de non-imposition d'impôts sur le revenu et d'impôts locaux).

À plusieurs reprises des usagers ont saisi le Médiateur pour obtenir la copie d'avis d'imposition sur le revenu ou d'impôts locaux (taxe d'habitation ou taxe foncière) au-delà de cinq années pour faire valoir des droits ou justifier de situations particulières (domicile fiscal, occupation d'un local d'habitation, justifications de revenus et de leur taxation à une période donnée…).

Les délais de prescription notamment en matière d'impôt sur le revenu (article L. 169 du livre des procédures fiscales : « troisième année qui suit celle au titre de laquelle l'imposition est due ») et d'impôts locaux (article L. 173 du livre des procédures fiscales : « l'année suivant celle au titre de laquelle l'imposition est due ») ou les délais de conservation des données fiscales dans les applications informatiques ayant donné lieu à avis de la Commission nationale informatique et libertés sont opposés aux usagers par l'administration des finances publiques.

Pour prévenir ces situations nécessitant la production de documents fiscaux, le Médiateur recommande à l'administration des finances publiques (sur son site « impots.gouv.fr » ainsi dans le dossier électronique des contribuables) et également sur le site « service-public.fr » de sensibiliser davantage les usagers à la conservation des originaux des documents fiscaux ou à leur sauvegarde numérique, sans limite de délai.

⑥ Procéder à l'actualisation de l'instruction codificatrice n° 11-022-M0 du 16 décembre 2011 relative au recouvrement des recettes des collectivités territoriales et des établissements publics locaux s'agissant notamment des informations relatives à la prescription de l'action en recouvrement et plus particulièrement des créances nées d'une décision de justice, aux modalités de recouvrement en cas de succession, de l'exécution d'une obligation alimentaire, au regard de la solidarité au paiement.

L'instruction codificatrice n° 11-022-M0 du 16 décembre 2011 consultable sur le site internet gouvernemental gratuit d'accès au droit (www.legifrance.gouv.fr) rappelle les compétences respectives des ordonnateurs et des comptables des finances publiques et le cadre législatif et réglementaire concernant le recouvrement des recettes des collectivités territoriales et des établissements publics locaux.

Lors de litiges opposant des usagers avec l'administration des finances publiques, il est constaté, lors de la mise en œuvre de la procédure d'opposition à tiers détenteur prévue au 7° de l'article L. 1 617-5 du code général des collectivités territoriales, des pratiques méconnaissant ou s'écartant des dispositions législatives et règlementaires, s'agissant notamment de la prescription de l'action en recouvrement plus particulièrement en cas de créances nées d'une décision de justice, aux modalités de recouvrement en cas de succession, de l'exécution d'une obligation alimentaire, au regard de la solidarité au paiement.

Le Médiateur propose, dans ces domaines, de procéder à l'actualisation de l'instruction codificatrice n° 11-022-M0 du 16 décembre 2011 précitée et d'attirer l'attention des comptables des finances publiques sur les points évoqués.

Adapter la législation et les dispositions réglementaires et administratives pour faciliter l'acceptation de l'impôt et favoriser le civisme fiscal des particuliers et des entreprises.

7 Renforcer les modalités de l'inscription de publicité du privilège du Trésor public prévue à l'article 1929 quater du code général des impôts pour garantir une sécurité juridique des particuliers ou sociétés exerçant une activité professionnelle indépendante.
Pour éviter à certaines entreprises d'éventuelles difficultés de trésorerie, mener une réflexion sur la pertinence de l'inscription du privilège du Trésor public en cas de contestation d'une imposition faisant l'objet d'un sursis de paiement prévu aux articles L. 277 à L. 279 du livre des procédures fiscales ou en cas de rejet d'un crédit ou remboursement d'impôt.

Les articles 1920 à 1924 du code général des impôts fixent les modalités d'application du privilège de l'État sur le recouvrement des créances fiscales, dit : « privilège du Trésor ».

Pour informer les tiers de l'existence de créances fiscales privilégiées, l'article 1929 quater du code général des impôts précise les conditions de publicité du privilège du Trésor.

Dans le cadre de médiations, des entreprises ont signalé des insuffisances concernant la publicité du privilège du Trésor et l'obstacle que cela peut constituer à leurs projets de financement économique et de participation à des marchés publics.

Le Médiateur propose de renforcer les modalités d'information et de notification de l'avis d'inscription du privilège du Trésor et de mener une réflexion sur la pertinence de l'inscription du privilège du Trésor public en cas de contestation d'une imposition faisant l'objet d'un sursis de paiement prévu aux articles L. 277 à L. 279 du livre des procédures fiscales ou en cas de rejet d'un crédit ou remboursement d'impôt.

8 Étudier une adaptation des dispositions de l'article 1758 A du code général des impôts (CGI) relatives à la majoration de 10 % prévue en cas de retard ou de défaut de souscription des déclarations qui doivent être déposées en vue de l'établissement de l'impôt sur le revenu ainsi que des inexactitudes ou des omissions relevées dans ces déclarations, qui ont pour effet de minorer l'impôt dû par le contribuable ou de majorer une créance à son profit.

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

Concernant l'application de cette majoration de 10 %, le Médiateur est régulièrement saisi par des contribuables l'estimant injustifiée notamment lorsqu'elle découle de rectifications « techniques » de l'impôt sur le revenu touchant à des domaines complexes à manier pour l'usager (qualité environnementale - bouquets de travaux, frais professionnels…) et alors même que bien souvent l'administration des finances publiques à l'origine du rappel d'impôt conforte sa motivation en indiquant que leur bonne foi n'est pas mise en cause en l'espèce.

Le Médiateur propose d'étudier une adaptation des dispositions de l'article 1758 A du code général des impôts en étendant la non application de la majoration de 10 % en cas de mention expresse (prévue au 2 du II de l'article 1727 du même code) et de tolérance légale (mentionnée au 4 du II de l'article 1727 précité).

⑨ Mener une réflexion sur le supplément d'impôt sur le revenu supporté par des contribuables qui ont encaissé puis remboursé des trop-perçus de revenus versés par des employeurs publics ou privés ou des organismes de retraite.
Harmoniser à court terme les pratiques d'équité qui sont mises en œuvre dans le cadre d'une application mesurée de la loi fiscale dans la mesure où ces trop-perçus de revenus sont totalement indépendants de la volonté des bénéficiaires.
Par le présent rapport, le Médiateur attire l'attention des employeurs publics ou privés ou des organismes de retraite sur la rigueur à mettre en œuvre, en termes de gestion administrative et comptable, pour éviter les conséquences fiscales dommageables qu'entraînent des trop-versés.

L'article 12 du code général des impôts prévoit que : « *L'impôt est dû chaque année, à raison des bénéfices ou revenus que le contribuable réalise ou dont il dispose au cours de la même année.* »

Le Médiateur est régulièrement saisi par des usagers qui ont encaissé au cours d'une ou plusieurs années puis remboursé des trop-perçus de revenus versés par des employeurs publics ou privés ou des organismes de retraite. Cette situation indépendante de leur volonté et qui est souvent signalée pour régularisation anticipée par les usagers entraîne néanmoins fréquemment un supplément d'impôt sur le revenu.

Dans le cadre des contentieux introduits par les usagers auprès de l'administration des finances publiques, si cette dernière ne met pas en cause leur bonne foi, elle indique faire application des dispositions de l'article 12 du code général des impôts précité et de l'article 163-0 A du même code qui permet l'atténuation de la taxation des revenus exceptionnels ou différés dans le temps.

Il a été constaté dans plusieurs cas que nonobstant l'application du dispositif de l'article 163-0 A précité, les usagers concernés supportaient un surcoût fiscal sur des revenus dont ils n'ont pas réellement disposés ainsi que d'autres incidences fiscales (remise en cause d'exonération ou d'abattement d'impôts locaux notamment) et sociales (surévaluation fictive de seuils ou des bases de calcul des prestations sociales).

Le Médiateur propose à l'administration des finances publiques de mener une réflexion sur les possibilités de neutralisation de l'incidence fiscale sur les trop-perçus de rémunérations versés par les employeurs publics et privés et les organismes sociaux.

À court terme, il conviendrait d'harmoniser les pratiques d'équité mises en œuvre à juste titre dans le cadre d'une application mesurée de la loi fiscale lorsque les litiges résultent de dysfonctionnements ou de négligences avérés des tiers payants.

Dès à présent, dans le présent rapport, le Médiateur attire l'attention des employeurs publics et privés et les organismes de retraite sur les conséquences fiscales et également sociales qu'entrainent des trop-versés de rémunérations et de pensions.

Le suivi des propositions de réforme 2013

Les propositions contenues dans le rapport d'activité 2013 du Médiateur étaient au nombre de 14. Parmi ces propositions de réformes, 13 relevaient de la compétence de la Direction générale des finances publiques (DGFiP) et une de la Direction générale des douanes et droits indirects (DGDDI).

Elles ont recueilli les avis développés ci-après des deux directions générales concernées.

Proposition 1

Favoriser l'intervention du Médiateur des ministères économiques et financiers, sous forme de conférences, dans le cycle de formation initiale des fonctionnaires de catégories A et B des écoles des ministères (Ecole nationale des finances publiques, Ecole nationale des douanes…).

Cette proposition est prise en compte par le Secrétariat général des ministères économiques et financiers dans le cadre de l'élaboration du cycle ministériel de formation de l'année 2015 des fonctionnaires de catégories A et B.

Proposition 2

Faciliter l'accès à la formation dispensée par l'IGPDE (Institut de la gestion publique et du développement économique) sur « Les fondamentaux de la médiation » aux correspondants du Médiateur des ministères économiques et financiers.

Cette formation modulaire (2 fois 3 jours) conçue par l'Institut de la gestion publique et du développement économique (IGPDE) et le Club des médiateurs de services au public est inscrite au catalogue 2015 des formations de cet établissement relevant des ministères économiques et financiers. Elle est ouverte aux correspondants du Médiateur et a fait l'objet d'une publicité par le service du Médiateur pour les deux sessions de formation prévues en 2015.

Proposition 3

Élaboration et diffusion d'un module d'e-formation par le service du Médiateur des ministères économiques et financiers dans son domaine spécifique de compétence, à destination de ses correspondants et de leurs collaborateurs.

La Direction générale des finances publiques (DGFiP) est favorable à un partenariat avec le Médiateur pour la mise en œuvre de ce projet qui s'inscrit pleinement dans une démarche d'e-formation de ses personnels pour mieux faire connaître le rôle du Médiateur et son champ de compétences. À l'issue de sa conception, le déploiement du module d'e-formation sera proposé aux autres directions des ministères.

Proposition 4

Associer le Médiateur aux actions stratégiques relatives aux simplifications des démarches administratives engagées par les directions pour prévenir les litiges et les dysfonctionnements du service public.

Les directions concernées des ministères économiques et financiers sont favorables à cette approche associative. La Direction générale des finances publiques (DGFiP) et la Direction générale des douanes et droits indirects (DGDDI) prennent déjà en compte et mettent en œuvre, chaque année, les recommandations du Médiateur contenues dans son rapport pour simplifier et améliorer les démarches administratives des usagers.

Proposition 5

Permettre aux contribuables de consulter directement dans leur compte fiscal personnel électronique sur le site « www.impots.gouv.fr » l'ensemble des impôts auxquels ils sont assujettis au plan national (notamment pour les impôts locaux pour d'autres immeubles que leur résidence principale).

Les avis d'impôt sur le revenu et de taxe d'habitation pour la résidence principale sont directement consultables sur le compte fiscal personnel électronique dans l'onglet « documents » de la page d'accueil. Concernant l'accès aux autres avis d'impôts (taxes foncières des résidences principale et secondaire, taxe d'habitation secondaire, taxe d'habitation sur les logements vacants…), la Direction générale des finances publiques indique qu'il convient de saisir les références figurant sur les documents et les avis s'affichent immédiatement. Il est précisé que cette saisie complémentaire n'est demandée que lors de la première consultation de ces avis. Ils apparaîtront, en effet, immédiatement lors des consultations ultérieures.

Proposition 6

Faciliter la délivrance d'un avis de non-imposition à la demande des usagers qui ont souscrit leur déclaration de revenus hors délai pour répondre à des situations d'urgence, notamment à caractère social.

La Direction générale des finances publiques (DGFiP) précise que la liquidation de l'impôt sur le revenu et l'établissement des avis d'imposition sont effectués, de manière informatisée et suivant un calendrier contraint comprenant un rôle général et six rôles supplémentaires, qui ne permettent pas aux Services des impôts des particuliers de les délivrer, de manière immédiate.

La DGFiP prend note de la recommandation visant à faciliter la délivrance d'un avis de non- imposition, dans les meilleurs délais, en dépit de la souscription tardive des déclarations.

Proposition 7

Mieux informer l'usager du délai de souscription d'une déclaration pour bénéficier de l'exonération de taxe foncière sur les propriétés bâties prévue à l'article 1383 du code général des impôts et des conséquences fiscales de son dépassement.

L'article 1783 du code général des impôts prévoit que : « Les constructions nouvelles, reconstructions et additions de construction sont exonérées de taxe foncière sur les propriétés bâties durant les deux années qui suit celle de leur achèvement. ». Le I de l'article 1406 du même code précise que ces travaux immobiliers doivent être portés à la connaissance de l'administration, dans les 90 jours de leur réalisation définitive.

La Direction générale des finances publiques (DGFiP) indique qu'un large dispositif d'informations est porté à la connaissance des usagers pour faciliter l'accomplissement de leurs obligations dans les délais, pour bénéficier de l'exonération de taxe foncière.

Quatre niveaux d'informations sont déclinés :

- lors des formalités d'urbanisme : en amont de la réalisation des travaux sur une notice (CERFA n° 51434) jointe à la demande de permis de construire ;

- en cours de réalisation des travaux : la DGFiP indique qu'elle informe ponctuellement les usagers sur leurs obligations et attirent leur attention sur le défaut de déclaration ;

- sur le site « impots.gouv.fr » : les obligations déclaratives et leurs modalités pratiques sont accessibles à la rubrique « taxes foncières » de l'espace « particuliers/vos impôts » ;

- sur le site « service-public.fr » : les informations relatives à l'exonération de la taxe foncière sont détaillées dans la rubrique « impôts locaux – taxe foncière sur les propriétés bâties ou exonérées ».

Proposition 8

Étudier la possibilité de mettre à la disposition des usagers, sur le site « www.impots.gouv.fr », un outil d'information permettant à ceux qui souhaitent acquérir ou louer une habitation de faire une simulation du montant de leurs impôts locaux (taxe d'habitation et taxe foncière) qu'ils seront susceptibles de payer.

Dans le contexte de la révision des valeurs locatives, cette proposition d'outil de simulation de calcul des impôts locaux n'est pas retenue par l'administration des finances publiques.

La Direction générale des finances publiques (DGFiP) indique que les usagers peuvent s'adresser aux services locaux des impôts des particuliers pour obtenir une estimation de leurs impôts locaux en fonction des caractéristiques des locaux et leur localisation géographique.

Proposition 9

Mieux informer les ressortissants étrangers domiciliés fiscalement en France sur leurs obligations fiscales et sociales, notamment au regard des contributions sociales applicables sur leurs revenus de remplacement et du patrimoine.

Cette proposition est mise en œuvre par la Direction générale des finances publiques (DGFiP) qui indique que le site « impôts.gouv.fr » contient une information particulièrement riche à la disposition des personnes qui s'installent en France concernant leurs obligations fiscales.

Proposition 10

Permettre aux usagers de régulariser spontanément leur situation fiscale au regard des droits de mutation à titre gratuit lorsque l'abattement de 30 500 € prévu en faveur des contrats d'assurance décès fait l'objet d'une nouvelle répartition en raison de la découverte de nouveaux bénéficiaires. Prévoir de décompter les intérêts de retard seulement en cas de carence de l'usager après la connaissance des nouveaux bénéficiaires.

Il est proposé de permettre aux usagers concernés de régulariser spontanément leur situation fiscale à la suite d'une relance de l'administration des finances publiques et de prévoir de ne décompter les intérêts de retard qu'en cas de carence.

Dans le cadre de la mise en œuvre de cette proposition, la Direction générale des finances publiques (DGFiP) rappelle que les intérêts de retard ne constituent pas une sanction fiscale mais une réparation du préjudice financier subi par le Trésor public du fait de l'encaissement tardif de l'impôt réellement exigible.

La DGFiP estime que la procédure de relance préconisée est susceptible de complexifiée la législation fiscale applicable et ne permettrait pas de généraliser le report de calcul des intérêts de retard.

La DGFiP indique néanmoins qu'en cas de situation particulière non maîtrisée par les usagers concernés, un dispositif doctrinal prévu au Bulletin officiel des finances publiques (BOI-CTX-10-30-30-60 – paragraphes 420 et suivants) permet d'atténuer le coût des intérêts de retard.

Proposition 11

Rappeler la jurisprudence applicable en cas de vacance du logement supérieure à 12 mois qui prévoit que le dispositif fiscal prévu au titre des investissements locatifs est maintenu dès lors que l'usager démontre avoir accompli les diligences nécessaires à la relocation ou qu'il apporte la preuve de circonstances particulières (sinistre important, faillite d'un agent immobilier…).

Au regard de cette proposition, la Direction générale des finances publiques (DGFiP) apporte les précisions suivantes.

L'avantage fiscal prévu par les dispositifs d'incitation fiscale à l'investissement immobilier locatif est notamment subordonné à l'engagement du propriétaire de louer son bien pendant une durée minimale à titre de résidence principale du locataire.

Par principe, la location doit être effective et continue pendant la durée d'engagement de location. En cas de congés du locataire pendant cette période, le logement doit être immédiatement reloué jusqu'à la fin de l'engagement de location. À défaut, l'avantage fiscal dont a bénéficié le propriétaire fait l'objet d'une reprise au titre de l'année au cours de laquelle la rupture de l'engagement est intervenue.

La doctrine administrative admet cependant une période de vacance de douze mois (ou six mois pour le dispositif en faveur des investissements réalisés en outre-mer dans le secteur du logement prévu à l'article 199 undecies A du code général des impôts, lorsque le propriétaire établit qu'il a accompli des diligences concrètes en vue de la relocation et que les conditions de celle-ci ne sont pas dissuasives.

La jurisprudence administrative a précisé les modalités d'appréciation de la période de vacance et de diligences effectuées par le propriétaire pour relouer son bien. Ainsi le Conseil d'État a jugé (CE 30 mai 2007 n° 265163 Gobel) que la circonstance que le local faisant l'objet de l'engagement n'était plus donné en location, n'emportait pas à elle seule la remise en cause automatique de l'avantage fiscal et qu'il convenait d'examiner les circonstances de fait, et en particulier, les diligences effectuées par le propriétaire pour remettre le bien en location.

Dans le prolongement de cette décision, la Cour administrative de Nantes (CAA Nantes 11 juin 2008, n° 07NT01562, RJF 12/08 n° 1284) a jugé que l'engagement de location ne pouvait être regardé comme rompu à raison d'une interruption de location excédant douze mois si, par ailleurs, le propriétaire justifiait avoir effectué les diligences nécessaires en vue de trouver un locataire. Au cas d'espèce, la Cour a retenu la circonstance que la vacance n'avait que faiblement excédé douze mois et que le propriétaire avait effectué des diligences significatives pour retrouver un locataire : insertion de nombreuses annonces dans la presse, installation d'un panneau publicitaire, recours à plusieurs agences immobilières, réduction substantielle du loyer au demeurant non dissuasif.

Or, ce faisant, plutôt que de tenter de fixer avec précision la durée admissible de la vacance, la Cour s'est attachée à en apprécier le caractère raisonnable au regard des circonstances de fait et des diligences pouvant normalement être exigées de propriétaires souhaitant relouer leur bien dans les plus brefs délais possibles. De fait, l'arrêt du 11 juin 2008 précité ne remet donc pas en cause la doctrine administrative sur la rupture de l'engagement de location, la notion de durée de vacance raisonnable implicitement retenue par la Cour pouvant, en l'état, s'entendre des douze mois admis de manière générale par la doctrine actuelle.

Cela étant, si ce délai de douze mois doit donc, par principe, être regardé comme la limite au-delà de laquelle la vacance du logement peut entraîner la rupture de l'engagement, il n'en demeure pas moins une marge d'appréciation des circonstances particulières de chaque situation de fait pouvant conduire à admettre un dépassement, quand il est établi que les propriétaires ont tout mis en œuvre pour faire cesser au plus vite la vacance.

Dès lors, la doctrine administrative est conforme à la jurisprudence évoquée par le Médiateur sans qu'il soit besoin de la préciser, et ce d'autant que le délai de vacance entre deux locataires doit être apprécié au cas par cas, pour chaque contribuable, au regard des circonstances de l'espèce.

À cet égard, la proposition du Médiateur, qui revient à considérer que la simple signature d'un mandat de gestion avec un agent immobilier par un propriétaire confronté à une vacance de location constituerait à elle seule une diligence permettant le maintien de l'avantage fiscal, restreindrait la portée de la jurisprudence évoquée.

Proposition 12

Rappeler les dispositions législatives en vigueur et clarifier les directives administratives permettant de réduire les délais de remboursement de la redevance d'archéologie préventive prévue aux articles L. 524-1 à L. 524-15 du code du patrimoine en cas de non réalisation des travaux ayant donné lieu à permis de construire.

Cette proposition est mise en œuvre par la Direction générale des finances publiques qui apportent les précisions suivantes.

En matière de dégrèvement de la redevance d'archéologie préventive (RAP), il existe deux cadres distincts découlant de l'entrée en vigueur de l'article 79 (V) de la loi n° 2011-1978 du 28 décembre 2011.

S'agissant du cadre applicable à l'ancien dispositif de la RAP (Dossiers de RAP urbanisme déposés jusqu'au 1er mars 2012 et dossiers RAP culture déposés jusqu'au 1er mars 2013), lorsque la redevance qui fait l'objet d'un dégrèvement ou d'une décharge a été acquittée par le redevable et répartie entre les bénéficiaires, le comptable doit recouvrer préalablement le produit auprès de ces bénéficiaires (article L. 524-12 du code du patrimoine en vigueur jusqu'au 1er mars 2012) avant de procéder au reversement au redevable.

Lorsqu'il n'obtient pas le remboursement spontané, le comptable peut procéder par voie de compensation avec le produit de la redevance qu'il répartit par ailleurs.

Cette disposition prévue à l'article L. 524-12 du code du patrimoine complique actuellement la gestion du remboursement mis en œuvre par les comptables de la Direction générale des finances publiques (DGFiP) qui encaissent très peu de recettes de la RAP ancien dispositif.

Dans ce contexte, conscient de cette difficulté et afin de pouvoir accorder, dans des délais raisonnables, le remboursement au profit de l'usager, il est prévu de procéder à la compensation grâce aux recettes de la RAP nouveau dispositif en instance de reversement. Ce dispositif ne doit s'appliquer toutefois que dans le cas où le comptable a comptabilisé les écritures de dégrèvement de la RAP ancien dispositif et que ce même comptable est assignataire des titres RAP nouveau dispositif. À défaut de pouvoir procéder à une compensation, le comptable peut solliciter l'engagement de la procédure de demande d'émission de titres.

S'agissant de la RAP nouveau dispositif, dans le cas de dégrèvement ou de décharge (abandon de travaux définis à l'article L. 521-1 du code du patrimoine ; diagnostic non engagé) lorsque la redevance qui fait l'objet d'un titre d'annulation a été acquittée par le redevable en tout ou partie et répartie entre les bénéficiaires, le versement indu fait l'objet d'un remboursement immédiat par le comptable (article L. 524-12 du code du patrimoine en vigueur à compter du 1er mars 2012). Le comptable n'est donc plus contraint comme dans l'ancien dispositif RAP de recouvrer préalablement les fonds auprès des bénéficiaires.

Le recouvrement des sommes indûment versées est opéré via une compensation qui est mise automatiquement en œuvre dès la contestation de l'indu et dès que les fonds sont en instance d'affectation aux bénéficiaires. Dans l'hypothèse où la compensation n'a pu être opérée pendant un délai d'un an à compter de la constatation de l'indu (faute de fonds à affecter aux bénéficiaires), un titre est généré automatiquement via Chorus. Ces modalités de récupération des fonds auprès des bénéficiaires n'impactent absolument pas le remboursement de l'usager.

Proposition 13

Inciter les collectivités territoriales et leurs établissements publics à privilégier l'encaissement de leurs prestations par voie de prélèvement pour des versements réguliers et de longue durée (par exemple pour le règlement des prestations dans les établissements d'hébergement des personnes âgées).

Cette proposition qui reçoit l'approbation de la Direction générale des finances publiques (DGFiP) s'inscrit dans le cadre des orientations mises en œuvre pour inciter les collectivités territoriales et les établissements publics à favoriser l'utilisation des moyens de prélèvement automatiques pour le recouvrement de leurs recettes récurrentes.

Proposition 14

Certains usagers sont surpris de la procédure de contrôle douanier opéré lors de l'expédition ou de la réception de biens.

Il est proposé de mieux informer :

- les usagers, en amont, lors de l'expédition de biens par voie postale et messagerie de transport, des conséquences de l'envoi de marchandises prohibées ou soumises à des franchises douanières ou fiscales ;

- les consommateurs lors d'achats en ligne des conséquences de l'importation en provenance des Pays hors Union européenne ou des introductions d'origine européenne de biens soumis à réglementation douanière et communautaire.

La proposition est mise en œuvre. Sur son site internet « douane.gouv.fr », à l'onglet « Particulier », dans la rubrique « Achats à distance et envois entre particuliers/Internet et colis postaux », la Direction générale des douanes et droits indirects porte à la connaissance des usagers, de manière simple, précise et très complète, la législation douanière applicable en la matière ainsi que les contacts téléphoniques des transporteurs de colis postaux, en cas de retards ou de litiges.

Par ailleurs, les usagers peuvent obtenir des renseignements préalables à leurs opérations auprès du service téléphonique « INFOS DOUANE SERVICE » au 0811 20 44 44.

PARTIE 4

Focus sur quelques exemples de médiations de l'année 2014

Cette 4e partie du rapport dresse un focus sur quelques exemples de médiations extraits des 1 814 médiations rendues aux usagers (entreprises et particuliers) en 2014.

Si les litiges relatifs aux entreprises sont très majoritairement à caractère fiscaux, certains concernent le domaine douanier et l'URSSAF ainsi que le Régime Social des Indépendants (RSI).

S'agissant des particuliers, les litiges s'équilibrent entre la fiscalité et la gestion publique en ce qui concerne le recouvrement des produits non fiscaux des collectivités territoriales et des établissements publics par les comptables des finances publiques.

D'autres exemples de médiations couvrant des années antérieures sont consultables sur le site internet du Médiateur, à l'adresse suivante :

www.economie.gouv.fr/mediateur

Exemples de médiations concernant les entreprises

En matière de fiscalité professionnelle

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

Les domaines d'intervention du Médiateur ne sont pas limités à des impôts en particulier ni par aucun montant relatif aux enjeux financiers 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 (la cotisation économique territoriale, la taxe professionnelle pour les années antérieures, les taxes foncières bâties et non bâties…) ;
- les taxes diverses ;
- les crédits d'impôts (recherche, formation…).

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 des tribunaux, la demande de médiation peut constituer une alternative à la poursuite d'un contentieux administratif ou d'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, au plan de l'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, au même titre que toutes autres autorités administratives.

Ainsi, par exemple, en matière de TVA, s'il s'agit de réclamations contentieuses des rectifications de droits peuvent être opérées et des délais de paiement peuvent être accordés à un assujetti ; en revanche en matière gracieuse, des droits de TVA réellement dus ne peuvent être minorés ou annulés à l'exception des pénalités.

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, de remise ou de modération gracieuse par l'administration.

Dans le cadre de ses médiations, le Médiateur sollicite toujours 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…), avant de formuler une recommandation. Celle-ci est toujours suivie par l'administration si le demandeur l'approuve.

Les exemples suivants illustrent des cas non exhaustifs de médiations rendues en 2014, dans le domaine de la fiscalité professionnelle. S'y ajoutent des exemples en matière de crédits d'impôt aux entreprises figurant dans la partie 2 relative aux médiations concernant les entreprises.

ZOOM

Bénéfices non commerciaux – Exonération prévue à l'article 44 quindecies du code général des impôts en faveur des entreprises créées dans les zones de revitalisation rurale (ZRR).

Une direction départementale des finances publiques a refusé à deux infirmières libérales le bénéfice de l'exonération des bénéfices prévus à l'article 44 quindecies du code général des impôts en faveur des entreprises créées ou reprises dans les zones de revitalisation rurale (ZRR). Elle a en effet considéré qu'il s'agissait d'une extension d'activité préexistante exclue du dispositif, ces deux praticiennes ayant exercé auparavant comme remplaçante de l'infirmière qui leur a cédé sa patientèle au 1er janvier 2012.

Le Médiateur constate que les contrats souscrits n'ont pas eu pour objet d'organiser un quelconque partenariat pouvant les mettre dans une situation de dépendance mentionnée par les dispositions du e du II de l'article 44 quindecies du code général des impôts. Aussi, dans le cadre de la médiation, il obtient que les intéressées soient rétablies dans leur droit à exonération des bénéfices à compter de la création de leur activité indépendante au 1er janvier 2012, par l'administration des finances publiques.

ZOOM

Taxe Foncière sur les propriétés bâties - Etablissement industriel – Evaluation erronée de la valeur locative perdurant dans le temps – Dégrèvement d'office en application de l'article R 211-1 du livre des procédures fiscales.*

Pour l'un de ses établissements, une entreprise Y. a été imposée à la taxe foncière jusqu'en 2011 compte tenu d'une évaluation réalisée selon les principes des locaux industriels alors même que le bien, inexploitable à ce titre, avait perdu cette nature depuis plusieurs années. À l'occasion d'une réclamation déposée tardivement par l'entreprise, si le service des finances publiques a constaté cette situation pour les périodes 2010 et 2011 en procédant à une nouvelle évaluation foncière en rapport avec la consistance des locaux et aux dégrèvements en découlant en matière de taxe foncière, il n'a cependant pas voulu accorder la modération des cotisations antérieures portant sur les années 2006 à 2009.

Le Médiateur constate que le délai légal de réclamation prévu par l'article R* 196-2 du livre des procédures fiscales est écoulé et que la persistance d'une méthode d'évaluation inappropriée de la valeur locative des locaux sur les périodes concernées relève de la responsabilité du propriétaire qui a jusqu'alors toujours confirmé au service des finances publiques l'affectation du bien comme site industriel.

Cela étant, dans le cadre de la médiation, compte tenu des circonstances particulières du dossier, le site industriel étant désaffecté depuis plusieurs années, situation connue des collectivités locales concernées, dès lors qu'il ne subsiste aucun doute sur la surtaxe l'administration des finances publiques prononce d'office, dans les limites prévues par l'article R* 211-1 du livre des procédures fiscales, les restitutions de taxe foncière pour les années 2006 à 2009, pour un montant global de 198 000 €.

ZOOM

Taxe Foncière sur les propriétés bâties – Locaux professionnels - Exonération temporaire pour les implantations en Zone Franche Urbaine – Demande d'exonération tardive.

L'article 1383 C bis du code général des impôts prévoit sous certaines conditions l'exonération de cinq ans de la taxe foncière sur les propriétés bâties pour les locaux professionnels situés dans une Zone Franche Urbaine (ZFU). Pour l'obtention de cette exonération, il est prévu que le redevable doit adresser au service des impôts du lieu de situation des immeubles une déclaration conforme à un modèle établi par l'administration avant le 1er janvier de la première année à compter de laquelle il peut en bénéficier.

La Sarl Z. qui remplissait les autres conditions de fond pour bénéficier de cette mesure d'allègement à compter du 1er janvier 2013 a déposé sa demande en février 2014. L'exonération lui a été refusée pour les impositions 2013 et 2014 en raison du retard de dépôt de la demande. Le Médiateur constate que le service a fait une correcte application des dispositions réglementaires précitées mais, dans le cadre de la médiation, toutes les autres conditions étant remplies, prenant en compte les conséquences de cette situation sur l'équilibre économique et financier de l'investissement porté par l'entreprise ainsi que l'intérêt social de l'activité menée au sein de la zone urbaine considérée, l'administration des finances publiques prononce, à titre tout à fait exceptionnel et gracieux, la remise des impositions pour un montant de 57 700 € à la SARL Z., au titre des années 2013 et 2014.

ZOOM

Dividendes versées à des structures étrangères. Absence de dépôt de formulaire visé par les autorités américaines permettant de justifier l'application de la convention fiscale entre la France et les États-Unis. Délais de réclamation et juridictionnels expirés.

Après plusieurs demandes infructueuses, un gestionnaire de portefeuille localisé aux États-Unis saisit le Médiateur suite au refus de l'administration des finances publiques d'appliquer les dispositions de la convention fiscale franco-américaine prévoyant le bénéfice d'un taux réduit d'imposition sur des dividendes de source française encaissés aux États-Unis en 2009 et 2010 par des structures « partnership » dont il est le mandataire.

La convention fiscale franco-américaine en vigueur prévoit, pour les structures de cette nature recevant des revenus de source française, que seule la fraction attribuée à des associés résidents des États-Unis qui sont imposés sur ces revenus dans ce pays peut bénéficier des dispositions de la convention. Pour ce faire, le « partnership » doit fournir la justification de la résidence fiscale aux États-Unis de chaque membre. Cette preuve est apportée par le formulaire conventionnel attesté par l'établissement bancaire autorisé aux États-Unis dépositaire du compte-titres du résident concerné ou visé par les autorités fiscales américaines (IRS).

Au cas particulier, le Médiateur constate que les documents fournis jusqu'alors ne permettaient pas, faute de visa conforme, de justifier l'application de la convention pour chaque membre du « partnership ». Dès lors, l'administration des finances publiques ne pouvait pas procéder aux restitutions demandées.

Cela étant, dans le cadre de la médiation, l'administration des finances publiques propose de réexaminer le dossier, y compris pour les périodes 2009 et 2010 pour lesquelles les délais de réclamation et de recours juridictionnels étaient expirés. Sous la condition du dépôt préalable des formulaires conventionnels attestant valablement de la résidence fiscale des associés, l'administration fiscale s'engage à utiliser son pouvoir de dégrèvement d'office pour accorder les restitutions de retenues à la source dans la limite des justifications effectivement apportées.

ZOOM

Vérification de comptabilité d'un contribuable exerçant une activité non commerciale : droit de reprise de l'administration limité à la fin de la deuxième année qui suit celle au titre de laquelle l'imposition est due en cas d'adhésion à une association agréée.

Monsieur L., qui exerce une activité indépendante non commerciale, a fait l'objet d'une vérification de comptabilité au titre des années 2010 et 2011. Monsieur L. fait appel au Médiateur afin que les droits mis en recouvrement soient limités à la seule année 2011. En effet, M. L. considère que l'année 2010 est prescrite dès lors qu'il est adhérent à une association agréée et que sa bonne foi n'a pas été remise en cause.

Conformément aux dispositions de l'article L. 169 du livre des procédures fiscales (*), pour l'impôt sur le revenu et l'impôt sur les sociétés, le droit de reprise de l'administration des impôts s'exerce jusqu'à la fin de la troisième année qui suit celle au titre de laquelle l'imposition est due.

Par exception, le droit de reprise de l'administration pour les revenus imposables selon un régime réel dans la catégorie des bénéfices non commerciaux s'exerce jusqu'à la fin de la deuxième année qui suit celle au titre de laquelle l'imposition est due, lorsque le contribuable est adhérent d'une association agréée, pour les périodes au titre desquelles le service des impôts des entreprises a reçu une copie du compte rendu de mission prévu aux articles 1649 quater E et 1649 quater H du code général des impôts. Cette réduction de délai ne s'applique pas aux contribuables pour lesquels des pénalités autres que les intérêts de retard auront été appliquées sur les périodes d'imposition non prescrites.

Compte tenu que ces conditions étaient bien remplies, le droit de reprise de l'administration expirait le 31 décembre 2012 et les rehaussements relatifs à l'année 2010, notifiés le 31 janvier 2013, ne pouvaient pas être repris. Dans le cadre de la médiation, l'administration des finances publiques a abandonné les rehaussements relatifs à l'année 2010.

(*) Pour information, l'article 80 de la loi de finances pour 2015 n° 2014-1654 du 29/12/2014 a modifié l'article L. 169 du livre des procédures fiscales.

ZOOM

Remise gracieuse d'une majoration de 5 % appliquée en matière de TVA.

La société L a adressé son formulaire d'adhésion à la procédure de télédéclaration et télépaiement, le 18/02/2014, au service local des finances publiques qui a procédé à son enregistrement, le 21/02/2014 (date correspondant à l'échéance attendue).

En raison d'une indisponibilité du site « impots.gouv.fr » à cette date, le service concerné a transmis à la société via le portail « jedeclare.com » la déclaration de chiffre d'affaires en lui demandant d'effectuer immédiatement le virement bancaire correspondant, qui a été effectué à la date du 21/02/2014.

Ce paiement a été reçu par le Trésor public, le lundi 24/02/2014. Les droits ont été assortis de la majoration de 5 % pour paiement tardif, prévue par les dispositions de l'article 1731 du code général des impôts.

Le Médiateur observe que la société L. qui venait de changer d'expert-comptable et qui devait dans ces conditions formuler une rectification de son adhésion à la procédure de télédéclaration a été empêchée d'agir par l'indisponibilité du site « impots.gouv.fr ».

Dans le cadre de la médiation, l'administration des finances publiques a accepté de procéder au dégrèvement gracieux de cette majoration de retard.

ZOOM

Révision de la valeur locative cadastrale servant de base d'imposition à la taxe foncière et à la contribution foncière des entreprises.

La gérante de la société S. conteste la méthode d'évaluation de la valeur locative retenue pour l'évaluation de ses locaux professionnels, en indiquant que le local type retenu ne correspond pas à l'activité de la société et que la surface pondérée retenue est erronée.

Dans le cadre de la procédure d'évaluation cadastrale dite « par comparaison avec d'autres biens immobiliers », l'administration des finances publiques a accepté de procéder à une nouvelle évaluation basée sur un local type présentant des caractéristiques similaires à ceux des locaux de la société et a recalculé la surface pondérée des biens.

Dans le cadre de la médiation, et suite à la prise en compte de la nouvelle valeur locative cadastrale, des dégrèvements partiels de taxe foncière et de contribution foncière des entreprises ont été accordés à la société.

ZOOM

Impôt sur les Sociétés – Sanction fiscale – Proposition à l'entreprise d'une transaction.

Par l'intermédiaire de son cabinet d'avocats, une société saisit le Médiateur à la suite du refus qui lui a été opposé par l'administration des finances publiques de lui accorder toute mesure de modération gracieuse d'une majoration de 40 % pour manquement délibéré appliquée à la suite du contrôle de sa comptabilité et dont elle estime par ailleurs qu'elle n'est pas justifiée par la nature de l'infraction.

Si le Médiateur confirme le bien-fondé de la sanction, il obtient de l'administration des finances publiques qu'elle reconsidère la situation de l'entreprise, notamment au regard de son comportement fiscal jusqu'alors constaté.

Dans le cadre de la médiation, l'administration des finances publiques propose à l'entreprise la conclusion d'une transaction ramenant la pénalité à 10 %, dans le cadre des dispositions du 3° de l'article L. 247 du livre des procédures fiscales, soit un allègement de 12 000 €.

ZOOM

Timbres fiscaux - Remise de 5 % accordée sur une commande exceptionnelle et augmentation de l'approvisionnement en base gratuit pour un débitant.

Monsieur B. qui exerce l'activité de débitant de tabacs, s'est vu refuser une augmentation de son Approvisionnement en Base Gratuit (ABG) de timbres fiscaux lors de la reprise de son activité. Il a cependant honoré et payé par anticipation une commande exceptionnelle de timbres fiscaux liée à des permis bateaux pour une centaine d'usagers et facilité ainsi leur démarche en rendant un service public.

Néanmoins, l'administration des finances publiques lui a refusé le bénéfice de la remise de 5 % sur sa commande car elle dépassait l'Approvisionnement en Base Gratuit (ABG) qui lui avait été initialement accordé.

Dans le cadre de la médiation, l'administration des finances publiques accorde à Monsieur B. le versement de la remise de 5 % et se propose de modifier son ABG en cas d'augmentation des ventes de timbres fiscaux.

ZOOM

Contribution Economique Territoriale (CET) – Octroi partiel à titre gracieux du dégrèvement transitoire que l'entreprise avait omis de solliciter dans le délai légal.

L'article 1647 C quinquies B du code général des impôts prévoit que le dégrèvement transitoire de la contribution économique territoriale (CET) est accordé sur demande du contribuable. Cette demande, assimilée par le législateur à une réclamation, doit être adressée au service des impôts dans le délai légal de réclamation prévu pour la cotisation foncière des entreprises (CFE) par l'article R*196-2 du livre des procédures fiscales à savoir, le 31 décembre de l'année suivant la mise en recouvrement du rôle de l'imposition concernée.

La société X. s'est vue refuser le dégrèvement transitoire auquel elle pouvait prétendre au titre de l'année 2012, sa demande n'ayant été effectivement reçue par le service qu'en juin 2014, soit au-delà du délai de réclamation. Le Médiateur confirme la position de droit retenue par l'administration des finances publiques.

Toutefois, dans le cadre de la médiation et après un nouvel examen du dossier, l'administration des finances publiques accorde à l'entreprise, à titre strictement gracieux, le dégrèvement transitoire de 3 170 € calculé au titre de 2012 à hauteur de 50 % de son montant.

Les médiations en matière de cotisations sociales

En 2014, le Médiateur a été saisi de 40 demandes d'intervention relatives à des litiges avec les Unions de recouvrement des cotisations de sécurité sociale et des allocations familiales (URSSAF) et le Régime social des indépendants (RSI). La moitié de ces demandes a été réorientée vers les services pour une réponse directe aux intéressés. Dans l'autre moitié des cas, le Médiateur a sollicité un examen de la situation des demandeurs et a appelé les organismes concernés à proposer des solutions pour résoudre les litiges.

ZOOM

Reversement d'un excédent de cotisations sociales par l'URSSAF après cessation d'activité.

Mme K. saisit le Médiateur du fait qu'elle a informé l'URSSAF de la cessation de son activité en juin 2013. Cette situation est prise en compte par l'organisme qui demande à Mme K. des justificatifs permettant le reversement du solde créditeur des cotisations sociales versées au titre de l'exercice 2012. De nombreux échanges entre juin 2013 et mars 2014, ne permettent pas d'aboutir au remboursement du trop versé dont le montant n'est pas remis en cause par l'URSSAF.

L'intervention du Médiateur auprès de l'URSSAF et l'examen auquel l'organisme a alors procédé permettront de conclure le litige. Mme K. témoignera avec soulagement, en avril 2014, qu'elle a bien perçu les sommes qui lui étaient dues.

ZOOM

Prise en compte de la radiation tardive d'une SARL et des conséquences pour le gérant au regard des cotisations sociales appelées par le Régime Social des Indépendants (RSI).

M. B. saisit le Médiateur en février 2014. Bien qu'ayant cessé son activité de travailleur indépendant en janvier 2008 et étant à présent salarié, il ne comprend pas pourquoi le RSI continue de lui notifier des sommes dues au titre de ses cotisations sociales.

M. B. se heurte à des difficultés de communication avec le RSI et l'URSSAF, chaque organisme renvoyant, selon lui, sur le second la responsabilité d'une explication circonstanciée.

L'intervention du Médiateur conduit le RSI à revoir l'intégralité de la situation du demandeur. M. B. était gérant d'une SARL, ce qu'il avait omis de mentionner dans sa demande. C'est à ce titre qu'il relevait du RSI conformément à la législation du code de la sécurité sociale.

Dans le cadre de la médiation, la prise en charge personnalisée du dossier par un conseiller du RSI permet à M. B. de comprendre et de régulariser sa situation après justification de la radiation de la SARL intervenue tardivement.

En juin 2014, M. B. informe le Médiateur de sa satisfaction après cinq années de contentieux.

ZOOM

Retards dans le versement des pensions de retraite d'un artisan.

M. L. est artisan. Il décide de cesser son activité pour prendre sa retraite. Son dossier est déposé au Régime social des indépendants (RSI), il est complet en mars 2013. M. L. pense pouvoir percevoir sa retraite à compter du 1er septembre 2013. Il saisit le Médiateur en février 2014, n'ayant toujours pas perçu de pension. En juillet 2014, dans le cadre de la médiation, le RSI régularise la situation de M. L. en mai 2014 et les pensions de retraite de base et complémentaires lui ont été versées avec une prise d'effet, au 1er septembre 2013.

ZOOM

Exécution du jugement d'un tribunal des affaires de sécurité sociale.

Mme B. saisit le Médiateur en février 2014 dans le cadre d'un litige d'une société par action simplifiée (SAS) avec l'URSSAF.

Mme B. se prévaut d'un jugement favorable du Tribunal des Affaires de Sécurité Sociale d'avril 2013 pour réclamer le reversement d'un paiement acquitté à l'issue d'un redressement notifié en décembre 2012. Ce redressement contesté était relatif à l'avantage en nature lié à l'occupation d'un logement à des fins partiellement personnelles.

En janvier 2014, Mme B. n'ayant toujours pas obtenu le reversement des sommes dues et eu égard à la fragilité financière de la SAS, demande une compensation entre les sommes qui sont dues à la société et les cotisations échues. N'ayant pas obtenu de réponse de l'URSSAF, pour éviter l'application de majorations de retard sur les cotisations échues, la SAS règle le montant de ses cotisations préalablement à la saisine du Médiateur.

Dans le cadre de la médiation, l'URSSAF procède au règlement des sommes dues à la SAS. L'URSSAF apporte des explications relatives au retard dans le traitement du dossier et présente, par écrit, ses excuses à la dirigeante de la SAS.

Médiation douanière

ZOOM

Correction du remboursement de la taxe intérieure de consommation sur les produits énergétiques.

M. C. saisit le Médiateur en avril 2014 pour le compte d'une société de location de bateaux de plaisance.

En juillet 2012, les services de la douane ont notifié un remboursement de taxe intérieure de consommation sur les produits énergétiques dont un paiement partiel intervient effectivement en septembre 2012. Depuis lors, M. C. essaie en vain d'obtenir auprès de la douane des informations complémentaires sur l'absence de paiement du solde.

Dans le cadre de la médiation, la Direction générale des douanes et droits indirects réexamine la situation de la société à la demande du Médiateur. Il en ressort un nouveau calcul du remboursement de la taxe intérieure de consommation sur les produits énergétiques favorable à la société. La douane rembourse finalement, en septembre 2014, le solde dû qui s'avère être supérieur au montant réclamé par M. C.

Exemples de médiations concernant les particuliers

Exemples de médiations en matière de fiscalité personnelle

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

- l'impôt sur le revenu ;
- la taxe d'habitation ;
- la taxe foncière sur les propriétés bâties ;
- la contribution à l'audiovisuel public.

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

Par une appréciation individualisée des situations, l'administration répond favorablement aux usagers dans la mesure où ils reconnaissent le bien-fondé de l'impôt et ne souhaitent pas se soustraire à son paiement. Dans certains cas, où notamment les usagers ne font pas preuve de civisme fiscal en ne respectant pas leurs obligations déclaratives et de paiement, les 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 prévoient que les modalités de recouvrement des impositions de toute nature relèvent du domaine de la loi.

Les exemples suivants illustrent les médiations réalisées en 2014 dans le domaine de la fiscalité personnelle.

ZOOM

Impôt sur le revenu - Remise à titre gracieux de la majoration pour dépôt tardif de la déclaration d'ensemble des revenus – Procédure internet.

Mme C. saisit le Médiateur au motif que l'impôt sur le revenu de sa mère, Mme D., a été majoré de 10 % en raison du dépôt tardif de sa déclaration en septembre 2013. Elle pensait avoir souscrit sa déclaration par internet dans les délais légaux.

Le Médiateur rappelle que conformément aux dispositions de l'article 1728 du code général des impôts, le défaut de production dans les délais prescrits d'une déclaration d'impôt sur les revenus entraine une majoration de 10 % de l'impôt dû.

Dans le cadre de la médiation, malgré le fait que l'administration des finances publiques ne dispose d'aucune trace électronique de l'enregistrement effectif de cette déclaration, dans la mesure où cette première anomalie déclarative a été régularisée dès que la contribuable, de bonne foi, en a eu connaissance et qu'elle est mensualisée pour le paiement de son impôt sur le revenu, l'administration des finances publiques prononce la remise gracieuse de la majoration de 10 %, à titre exceptionnel.

ZOOM

Impôt sur le revenu – Traitements et salaires – Déduction des frais professionnels réels.

Conformément aux dispositions du 3° de l'article 83 du code général des impôts, les salariés peuvent, pour la détermination de leur rémunération nette imposable, renoncer à la déduction forfaitaire de 10 % et opter pour la déduction du montant réel et justifié de leurs frais professionnels. Parmi ceux-ci figurent les frais de transport entre le domicile habituel et le lieu de travail. Pour pouvoir bénéficier de la déduction au-delà des 40 premiers kilomètres, le salarié doit justifier des circonstances particulières liées à l'emploi occupé permettant de considérer que cette situation ne résulte pas de motifs de convenances personnelles.

Mme G., célibataire sans charge de famille, s'est vue refuser la déduction pratiquée au titre de deux années, pour des déplacements dont la réalité n'est pas remise en cause.

Le Médiateur constate que les conditions de son emploi à durée indéterminée d'ingénieur d'études au sein d'une société de services comportent une clause de mobilité pouvant l'amener à exercer successivement des missions temporaires dont la durée est variable, dans les locaux de différents clients géographiquement éloignés. Cette circonstance particulière justifie pour les années 2011 et 2012, le maintien de son domicile personnel, au-delà de 40 kilomètres de son lieu de travail.

Dans le cadre de la médiation, l'administration des finances publiques admet la prise en compte de cette situation et prononce les dégrèvements correspondants.

ZOOM

Demande de copies de documents fiscaux anciens émanant des contribuables.

À la suite d'une démarche infructueuse auprès de son service local des finances publiques, Mme H. demande l'intervention du Médiateur afin d'obtenir une copie des avis d'imposition sur les revenus de son foyer fiscal des années 1977 à 1981, ces documents lui étant, selon elle, réclamés dans le cadre de la constitution de son dossier retraite pour attester ses droits à l'Assurance Vieillesse de Parents au Foyer (AVPF).

Le Médiateur constate que le Service des impôts des particuliers ne détient plus ce type de documents dont la conservation n'est pas nécessaire à l'exercice de ses missions compte tenu de l'ancienneté des périodes (plus de 30 ans).

Toutefois, le Médiateur prend contact avec l'organisme de retraite qui lui précise que si Mme H. n'est pas en mesure de fournir les avis d'imposition demandés, il convient simplement qu'elle l'indique. L'examen de ses droits sera poursuivi à partir des réponses au questionnaire qui lui a été transmis et des éléments disponibles par ailleurs. Cette information complémentaire est relayée à Mme H.

Sur un plan plus général, le Médiateur rappelle que si des organismes publics ou privés demandent à leurs usagers une copie de leur avis d'imposition ou de non-imposition afin d'asseoir des prestations ou de reconstituer des droits, ces demandes doivent reposer sur des textes légaux ou règlementaires.

Or, dans la plupart des situations, ces textes prévoient des déclarations de ressources ou des attestations sur l'honneur et non la production des avis d'imposition ou de non-imposition.

ZOOM

Impôt sur le revenu – Revenus de capitaux mobiliers - Taxation d'un boni constaté à l'occasion d'une réduction de capital.

À hauteur de la rectification, non contestée, opérée sur le montant d'un boni consécutif au rachat de parts d'une société, Mme et Monsieur F. ont été soumis à l'impôt sur le revenu dans la catégorie des revenus de capitaux mobiliers selon le barème progressif sans bénéfice de l'abattement de 40 %. Ils saisissent le Médiateur pour contester cette modalité d'imposition. Ils demandent qu'elle soit opérée suivant le taux de 19 % résultant du prélèvement au taux forfaitaire applicable en 2011 et pour lequel ils avaient opté pour le montant déclaré.

À l'occasion de l'instruction du dossier, le Médiateur prend connaissance de la décision du Conseil Constitutionnel du 20 juin 2014 rendue à la suite d'une question prioritaire de constitutionnalité (QPC n° 2014-404). Il en ressort qu'en déclarant contraires à la Constitution les dispositions dérogatoires du 6° de l'article 112 du code général des impôts, le Conseil Constitutionnel a décidé que les sommes ou valeurs reçues avant le 1er janvier 2014 par les actionnaires ou associés personnes physiques au titre du rachat de leurs actions ou parts sociales par la société émettrice ne sont pas considérées comme des revenus distribués et sont donc imposées selon le régime des plus-values au taux proportionnel.

Dans le cadre de la médiation, le Médiateur obtient du service des finances publiques que les conséquences de cette QPC soient immédiatement tirées. En définitive, un dégrèvement de 15 000 € est prononcé pour ramener la taxation de la rectification opérée à hauteur du taux forfaitaire de 19 % applicable en 2011 aux plus-values sur cessions de valeurs mobilières, situation conforme à la requête de Mme et Monsieur F.

ZOOM

Impôt sur le revenu – Investissements locatifs – Dispositif « Girardin » - Prise en compte des circonstances particulières lors de la mise en location.

Le conseil d'un usager saisit le Médiateur au motif que l'administration des finances publiques a remis en cause le dispositif fiscal « Girardin » parce que la première mise en location n'est pas intervenue dans le délai de six mois de l'achèvement de la construction.

Dans ce dispositif incitatif, prévu par l'article 199 undecies A du code général des impôts, le bénéfice de l'avantage fiscal est notamment subordonné à l'engagement du propriétaire de louer le logement nu à des personnes qui en font leur habitation principale dans les six mois de l'achèvement, ou de l'acquisition du bien si elle est postérieure.

Au cas particulier, du fait d'aléas intervenus postérieurement à la date d'achèvement et justifiés par l'usager (défaut de raccordement au réseau EDF), il apparaît que la date à laquelle le logement est réellement devenu utilisable conformément à son objet est postérieure à la date d'achèvement.

Dans le cadre de la médiation, l'usager ayant souscrit spontanément un nouvel engagement de location courant à compter de la date effective d'achèvement, cette dernière date a été retenue comme constituant le point de départ du décompte des 6 mois. La mise en location se situant dans ce délai, l'administration des finances publiques accepte de rétablir l'avantage fiscal.

ZOOM

Impôt sur le revenu – Opération de restauration immobilière (loi Malraux) – Maintien de l'avantage fiscal malgré le non-respect de l'engagement de louer le logement nu à usage de résidence principale dans les douze mois qui suivent la date d'achèvement des travaux de restauration.

Par l'intermédiaire de leur avocat, M. et Mme A. ont saisi le Médiateur au motif que l'administration des finances publiques avait remis en cause l'avantage fiscal dont ils ont bénéficié au titre du régime fiscal dit « Malraux ».

Dans le cadre de ce dispositif, le propriétaire doit prendre l'engagement de louer le logement nu à usage de résidence principale du locataire pendant une durée de six ans et cette location doit prendre effet dans les douze mois qui suivent la date d'achèvement des travaux de restauration.

Les usagers contestent la remise en cause de l'intégralité de ce dispositif et expliquent avoir effectué toutes les diligences pour procéder à la location de leur bien.

Dans le cadre de la médiation, en raison d'une part du dépassement marginal du délai de douze mois et pour tenir compte de la volonté de ces usagers de respecter leur engagement de location démontrée par les diligences qu'ils avaient accomplies, l'administration des finances publiques accepte de maintenir en leur faveur ce dispositif et annule les rappels qui avaient été mis à la charge de ces usagers.

ZOOM

Impôt sur le revenu : dispositif en faveur des investissements locatifs (Robien) : maintien de l'avantage fiscal en cas de vacance du logement supérieure à 12 mois dès lors que l'usager a fait diligence pour le relouer.

Par l'intermédiaire de leur avocat, M. et Mme J. ont saisi le Médiateur au motif que l'administration des finances publiques avait remis en cause le dispositif fiscal « Robien » prévu en faveur de certains investissements locatifs dès lors que leur logement était resté vacant pendant une période supérieure à 12 mois.

Conformément aux dispositions du h du 1 de l'article 31 du code général des impôts, le dispositif d'incitation fiscale dit « Robien » qui est optionnel, comporte un engagement du propriétaire de louer le logement nu à usage d'habitation principale pendant un certain délai fixé, pour les immeubles neufs, à 9 ans. La rupture de l'engagement de location au cours de cette période, par exemple par le défaut de location du logement au-delà d'un délai raisonnable de 12 mois, entraîne la reprise des déductions pratiquées.

Les usagers expliquent que l'absence de location dans le délai de 12 mois ne leur est pas imputable dès lors que la demande de logements dans la commune concernée est particulièrement faible, qu'ils avaient consenti à une baisse significative de loyer et qu'ils avaient donné leur bien en gestion à un professionnel de l'immobilier, lequel avait procédé à la diffusion de plusieurs annonces dans la presse locale.

Dans le cadre de la médiation, et pour tenir compte de ces circonstances, l'administration des finances publiques a maintenu le bénéfice du dispositif fiscal « Robien » et a annulé les rappels d'impôt sur le revenu qui avaient été mis à la charge des usagers.

ZOOM

Révision de la valeur locative servant de base au calcul des impôts locaux suite à une visite sur place sollicitée.

Monsieur D. saisit le Médiateur au motif qu'il conteste l'évaluation de la valeur locative de son habitation en raison du fait que le rez-de-chaussée de ce bien est absolument inhabitable. L'usager regrette que sa demande de constatation sur place par le service local concerné soit restée vaine depuis de nombreuses années.

Le Médiateur rappelle les dispositions de l'article 1496 du code général des impôts et des articles 324 M à S de l'annexe III du code précité qui concourent par comparaison, en fonction de la nature des différentes parties d'un local, de sa situation, de son importance, de son état d'entretien et des éléments de confort, à la détermination de la valeur locative des locaux d'habitation.

Dans le cadre de la médiation, le responsable du Centre des impôts fonciers concerné charge un géomètre du cadastre de procéder à une visite du logement qui permet de procéder à la révision de la valeur locative de l'habitation de cet usager.

À la suite de cette mesure, l'administration des finances publiques prononce les dégrèvements correspondants des cotisations de taxes foncières et d'habitations mises à la charge de l'usager et effectue les remboursements des sommes déjà acquittées.

ZOOM

Impôt sur le revenu – Remises gracieuses du différentiel d'impôt résultant d'un trop-perçu de salaires remboursé l'année suivante.

Suite à un dysfonctionnement qui ne lui était pas imputable, Mme M.F. avait indûment perçu au cours de l'année 2011, des rémunérations pour les mois de juillet et août 2011, alors qu'elle avait pris sa retraite, le 01/07/2011.

Au cours de l'année 2012, l'usager avait reversé ces sommes et ainsi diminué sa cotisation d'impôt sur les revenus de 2012, mais dans une proportion inférieure au surcoût du différentiel d'imposition qu'elle avait subi l'année précédente.

Conformément aux dispositions de l'article 12 du code général des impôts, l'impôt est dû chaque année à raison des revenus dont le contribuable a disposé au cours de la même année. Par suite, lorsqu'un revenu perçu à tort est restitué, ce reversement est pris en compte pour le calcul de l'impôt sur le revenu de l'année de restitution et reste sans incidence pour l'imposition de l'année de perception.

Toutefois, dans le cadre de la médiation, l'administration des finances publiques a accordé la remise gracieuse de cet impôt dès lors qu'il est apparu anormal qu'un usager supporte les conséquences financières d'une erreur qui ne lui était nullement imputable.

ZOOM

Taxe additionnelle à la taxe sur les certificats d'immatriculation des véhicules - La réduction du malus pour enfants à charge applicable aux voitures particulières les plus polluantes n'est pas calculée selon la notion de foyer fiscal.

Lors de l'immatriculation de son véhicule automobile, Monsieur C. a acquitté la taxe additionnelle à la taxe sur les certificats d'immatriculation des véhicules (malus écologique) prévue à l'article 1011 bis du code général des impôts, pour 8 000 €.

L'intéressé a sollicité une réduction totale de ce malus conformément au III de l'article 1011 bis du code précité auprès du service des impôts des particuliers, dont il dépend.

Monsieur C. conteste auprès du Médiateur le montant du remboursement partiel effectué par l'administration des finances publiques, pour 5 800 €. L'usager souligne, en effet, que son foyer fiscal compte six enfants à charge et non quatre et expose son incompréhension devant l'administration fiscale pour la non prise en compte du rattachement de ses enfants majeurs.

Monsieur C. considère que le refus de l'administration des finances publiques tient à une interprétation erronée des textes. Monsieur C. réclame, en conséquence, le remboursement intégral du malus écologique.

Rappelant que la réduction du malus au bénéfice des familles nombreuses est un ajustement visant à ne pas les pénaliser, le Médiateur a porté à la connaissance de Monsieur C l'amendement parlementaire à l'origine de ce remboursement, qui n'avait pas été prévu initialement dans la loi instaurant le malus écologique.

Au cours de la discussion parlementaire, il ressort incontestablement que le législateur a souhaité que le calcul du remboursement repose sur la définition plus étroite de la notion d'enfants à charge au sens de la législation sur les prestations familiales, et non sur celle de foyer fiscal. Ce faisant, le Médiateur constate que l'administration des finances publiques fait une interprétation conforme à la législation fiscale en écartant la notion de foyer fiscal, pour retenir celle d'enfant à charge au sens du code de la sécurité sociale.

Dans le cadre de la médiation, le Médiateur confirme ainsi que deux des trois enfants majeurs, âgés de plus de 21 ans au moment de l'acquisition du véhicule, ne peuvent donc pas être compris dans le calcul de la réduction de la taxe, quand bien même ils demeurent fiscalement rattachés au foyer de Monsieur C. Dans ces conditions, le Médiateur confirme à Monsieur C. que l'administration des Finances publiques n'est pas en droit de lui verser les 2 200 € réclamés.

Exemples de médiations dans le domaine de la gestion publique

Le domaine de la gestion publique concerne notamment le paiement des 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. 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 (trop-perçus d'allocations sociales, remboursement d'aides et de prêts…).

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

Comme cela est rappelé à l'occasion de chaque médiation, dans le cadre du recouvrement des produits des collectivités territoriales et des établissements publics, les comptables publics ne sont pas compétents pour juger 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 litige, 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. En cas de médiation, le médiateur demande toujours au comptable de prendre position en liaison avec l'ordonnateur.

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

ZOOM

La redevance d'enlèvement des ordures ménagères (REOM) ne peut pas donner lieu à une remise gracieuse, même si le redevable est dans une situation de précarité avérée.

Madame N., assistante sociale, a appelé l'attention du Médiateur sur la situation d'extrême précarité de Madame B. recherchée en paiement pour de multiples impayés de redevance d'enlèvement des ordures ménagères (REOM) au profit d'une communauté de communes de C. Madame N. expose que le relevé de pesée est toujours à zéro car c'est le fils de Madame B. qui, habitant la même commune, utilise son propre container pour y déposer les déchets de sa mère.

Le Médiateur a rappelé que seul le recouvrement de la REOM relève de la compétence des ministères économiques et financiers. S'agissant, en effet, d'une recette non fiscale prévue à l'article L. 2333-76 du code général des collectivités territoriales, l'établissement de la liste des redevables et le calcul du montant de redevance à acquitter ressortissent à la compétence exclusive de la communauté de communes de C. Le Médiateur précise que s'agissant d'une redevance pour service rendu, le principe de proportionnalité interdit toute exonération ou réduction qui seraient sans lien avec le service rendu (Conseil d'État, 27 février 1998, *commune de Sassenay c/Monsieur L.*, n° 160932).

Il est, en revanche, possible d'obtenir une décharge en paiement de cette redevance si l'on justifie ne pas avoir recours au service de collecte ou d'élimination (Tribunal administratif de Poitiers, 27 juin 1984, *M. J. Berteau c/SIVOM du Sud-Charente*, req n° 525/83).

Le relevé de pesée de Mme B. - toujours à zéro - pourrait justifier une décharge en paiement. Néanmoins, et en toute rigueur, la simple mise à disposition d'un container au profit de Madame B. lui donne la qualité de redevable et justifie la facturation des REOM à son encontre.

Dans le cadre de la médiation, le Médiateur a proposé de retirer le container attribué à Madame B. – puisqu'il est non utilisé – et de supprimer corrélativement son nom de la liste des redevables. De la sorte, Madame B. n'aura plus à acquitter de REOM.

La communauté de communes a souscrit à cette proposition. Par ailleurs, le comptable public s'est engagé à examiner, avec cette collectivité territoriale, les solutions offertes, au plan du droit, pour solder les dettes existantes.

ZOOM

Le comptable public doit être muni d'un titre exécutoire libellé à l'encontre de la personne poursuivie quand bien même la créance s'inscrit dans le cadre d'une solidarité légale.

Monsieur B. a contesté une opposition à tiers détenteur sur salaires en recouvrement de frais hospitaliers de son-ex épouse. L'intéressé argue qu'au moment de l'hospitalisation de son ex-conjointe plusieurs décisions de justice avaient entériné leur séparation, avant de prononcer le divorce plusieurs mois après.

Il ressort de plusieurs arrêts de la Cour de cassation que même dans le cas où une solidarité légale rend codébiteurs les époux non encore divorcés, le comptable doit obligatoirement être en possession d'un titre de recette libellé à l'encontre du débiteur pour exercer des actes de poursuite à son encontre (notamment : Cour de cassation, 28 octobre 1999, *Trésorier principal de Pont-Sainte-Marie*, n° 97-20071).

Le Médiateur constate que cette opposition à tiers détenteur a été effectuée en l'absence de titre libellé au nom de Monsieur B. Le comptable public a retourné son chèque à l'employeur de Monsieur B. et lui a demandé de bien vouloir procéder au remboursement dans les meilleurs délais.

Dans le cadre de la médiation, des excuses ont été présentées à Monsieur B.

ZOOM

La saisine du juge suspend les mesures de poursuites. Dans certains contentieux, cette suspension vaut également en appel.

1/ En matière pénale :

Le Tribunal correctionnel de F. a condamné Madame E. à reverser au Conseil général de Z., partie civile, la somme de 16 743,70 €, au titre d'un trop-perçu de RMI. Madame E. a interjeté appel de cette décision.

Le Payeur départemental, considérant que l'appel n'est pas suspensif, a rapidement entrepris le recouvrement de cette créance en notifiant une opposition à tiers détenteur à l'employeur de Madame E. L'avocat de Madame E. a immédiatement saisi le Médiateur en invoquant le caractère suspensif de l'appel.

Au stade de la recevabilité de la demande, le Médiateur a constaté, en effet, que cette poursuite méconnaissait l'article 506 du code de procédure pénale qui prévoit le caractère suspensif de l'appel. Dans le cadre de la médiation, le Payeur départemental interrompt l'opposition à tiers détenteur et le Médiateur présente ses excuses à Madame E. au nom de l'administration des finances publiques.

2/ En matière contentieuse (RMI) :

L'avocat de Monsieur K. a saisi le Médiateur suite à une opposition à tiers détenteur notifié à l'organisme de retraite de l'intéressé (10 941 €) pour des trop-perçus de RMI et de RSA.

L'avocat signale que Monsieur K. a présenté une demande de remise gracieuse de sa dette, en vain. L'avocat précise qu'il a fait appel de ce refus devant le Tribunal administratif. Le jugement ayant validé le refus de remise gracieuse du Président du Conseil général, le litige est actuellement pendant devant la Cour administrative d'appel.

Le Payeur départemental mentionne qu'il a diligenté cette opposition afin d'interrompre les délais de prescription de l'action en recouvrement.

Le Médiateur rappelle que le contentieux des trop-perçus de RMI et de RSA répond à des règles spécifiques régies par le code de l'action sociale et des familles (CASF) et non par le Code de justice administrative.

S'agissant du RMI, une demande de remise gracieuse ou une contestation du montant de la dette portée devant le Président du Conseil général avait un caractère suspensif en vertu de l'article L. 262-42 du code précité, alors en vigueur.

Une parfaite illustration en est donnée par la Commission centrale d'aide sociale (CCAS) juge d'appel des décisions des Commissions départementales d'aide sociale (CDAS) : CCAS centrale d'aide sociale, 23 octobre 2008, Madame X, n° 071168.

Il en est de même pour l'appel de la décision du Président du Conseil général porté devant la CDAS et également l'appel de cette décision élevé devant la CCAS.

Au regard de l'effet suspensif de ces divers recours, le Payeur départemental n'a plus temporairement le droit de poursuivre le débiteur, l'effet exécutoire du ou des titres de recette étant ainsi suspendu. Dès lors, les délais de prescription de l'action en recouvrement ont été suspendus jusqu'à la décision de la CDAS ou de la CCAS.

3/ En matière contentieuse de revenu de solidarité active (RSA) :

La contestation de l'avocat de Monsieur K. porte également sur un trop-versé de RSA dont le régime juridique est distinct du RMI.

Le contentieux du RSA ressortit à la compétence du Tribunal administratif en application de l'article L. 134-1 du CASF. Sa recevabilité auprès de la juridiction administrative est conditionnée à un recours administratif préalable obligatoire (RAPO) auprès du Président du Conseil général (article L. 262-47 du CASF). Néanmoins, et par dérogation aux règles générales du contentieux administratif, l'appel est également suspensif, en application de l'article L. 262-46 du CASF actuellement en vigueur.

Dans le cadre de la médiation, le Payeur départemental interrompt son opposition sur pensions de retraite et reverse les sommes déjà appréhendées. Le Médiateur précise à l'avocat de Monsieur K. que ce reversement ne préjuge en rien de la solution du juge d'appel, et de l'éventualité que son client doive régler *in fine* cette dette de 10 941 €.

ZOOM

La prescription de l'action en recouvrement des recettes non fiscales de l'État : illustration du passage de la prescription trentenaire à la prescription quinquennale.

À la suite de la réception d'une lettre de relance en mars 2013, Monsieur D. demande, pour le compte de sa fille, la remise gracieuse d'un trop-versé de rémunération de 4 715 € intervenu, en 2001, suite à d'importants ennuis de santé. Il précise avoir soulevé la prescription, sans succès, auprès de la Direction régionale des finances publiques concernée, en avril 2013. Il souligne que sa fille est actuellement dans une situation de précarité qui ne lui permet pas d'honorer cette dette très ancienne, et que lui-même perçoit une modeste pension de retraite.

Le Médiateur constate que la prescription n'était effectivement pas acquise, lors de la contestation. La réponse de l'administration des finances publiques était alors parfaitement justifiée. Néanmoins, au moment de la saisine du Médiateur, à la fin de l'année 2013, et faute pour l'administration des finances publiques d'avoir notifié un acte interruptif avant le 18 juin 2013, l'action en recouvrement était éteinte depuis lors.

Dans le cadre de la médiation, le Médiateur informe Monsieur D. que l'administration des finances publiques n'engagera plus aucune poursuite à l'égard de sa fille.

Monsieur D. a exprimé ses vifs remerciements.

ZOOM

Le principe de divisibilité des dettes successorales s'oppose à la poursuite en paiement d'un seul des héritiers, pour la totalité de la dette, en présence d'un autre héritier connu.

Madame J. a contesté une opposition à tiers détenteur sur ses prestations de chômage notifiée en paiement de frais d'hébergement de son père décédé. Elle fait part de son incompréhension dans la mesure où sa sœur n'est pas recherchée en paiement pour moitié de la dette, alors que son existence est connue du comptable public notamment au moyen d'un acte de notoriété.

Le Médiateur constate que la procédure d'opposition à tiers détenteur mise en œuvre méconnait le principe de divisibilité des dettes successorales posé aux articles 870 et 1220 du code civil, illustré par une abondante jurisprudence (notamment : Cour de cassation, civile 1, 7 juin 2006, n° de pourvoi : 04-30863 publié au bulletin).

Dans le cadre de la médiation, le comptable public interrompt l'opposition à tiers détenteur délivrée à Pôle Emploi.

ZOOM

Frais de reprographie - Annulation d'un titre de recette.

Monsieur M. L. saisit le Médiateur pour un litige l'opposant à un Centre des finances publiques suite à la réception d'une lettre de relance que ce dernier lui a adressé pour lui demander le paiement d'un titre de recette émis par la Communauté urbaine concernant des frais de reprographie de documents administratifs d'un montant de 1,08 €.

Il sollicite l'annulation de ce titre de recette en application des dispositions de l'article L. 1611-5 du code général des collectivités territoriales (CGCT), qui dispose que « *Les créances non fiscales des collectivités territoriales et des établissements publics locaux ainsi que celles des établissements publics de santé, à l'exception des droits au comptant, ne sont mises en recouvrement que lorsqu'elles atteignent un seuil fixé par décret.* ».

Dans le cadre de la médiation, le comptable des finances publiques, qui n'est pas compétent pour répondre à Monsieur M. L. a transmis la requête de ce dernier aux services de la Communauté urbaine, qui ont reconnu l'erreur commise, le seuil d'émission d'un titre de recette étant fixé à 5 € au regard de l'article D. 1611-1 du CGCT et ont procédé à l'annulation du titre.

ZOOM

Succession : débiteur décédé redevable de frais à l'égard d'une collectivité territoriale.

Mme C. intervient auprès du Médiateur, pour le compte de Monsieur et Mme M. pour un litige avec un Centre des Finances Publiques, relatif à des frais hospitaliers dus par leur fils, Monsieur M. V. décédé. En raison des difficultés financières qu'ils rencontrent, elle sollicite la remise gracieuse de la somme réclamée.

Le Médiateur lui rappelle dans un premier temps que ni le comptable public, ni lui-même ne sont habilités à accorder de remises de dettes qui relèvent de la compétence des services de l'établissement hospitalier.

Puis, dans un second temps, il lui rappelle les dispositions des articles 734 et 768 du nouveau code civil qui disposent qu'« *en l'absence de conjoint successible, les parents sont appelés à succéder ainsi qu'il suit : 1° les enfants et leurs ascendants ; 2° les père et mère ; les frères et sœurs et les descendants de ces derniers ; 3° les ascendants autres que les père et mère ; 4° les collatéraux autres que les frères et sœurs et les descendants de ces derniers* » et que « *l'héritier peut accepter la succession purement et simplement ou y renoncer. Il peut également accepter la succession à concurrence de l'actif net lorsqu'il a une vocation universelle ou à titre universel* ».

Dans le cadre de la médiation, la renonciation à une succession ne se présumant pas, le Médiateur recommande à Monsieur et Mme M., ainsi qu'aux héritiers potentiels, à prendre partie sur la succession en l'acceptant ou en y renonçant et leur explique la démarche à suivre à cet effet. Il invite les héritiers, en cas d'acceptation de la succession à prendre l'attache du comptable public afin qu'il soit indiqué à chacun d'eux la quote-part qu'il leur reviendra d'acquitter.

ZOOM

Frais de restauration scolaire – Mainlevée de l'opposition à tiers détenteur en l'absence de titres de recette émis au nom de la personne poursuivie et remboursement des sommes indûment perçues.

Suite à une opposition à tiers détenteur diligentée à son encontre auprès de la Caisse d'allocations familiales par le comptable public pour le règlement de frais de restauration scolaire de ses petits-enfants au titre des années 2010 à 2013, Mme B. saisit le Médiateur pour contester le bien-fondé de cet acte et obtenir sa mainlevée ainsi que le remboursement des sommes appréhendées. Elle expose que le juge des enfants l'a désignée : « *tiers digne de confiance* » mais qu'elle ne bénéficie des prestations familiales que depuis le 1er janvier 2013.

Pour le Médiateur, au regard des dispositions de l'ordonnance du juge aux enfants, il convient de distinguer deux débiteurs, les parents pour les factures exigibles antérieurement au 1er janvier 2013 et les parents et Mme B. pour celles exigibles postérieurement à cette date. Par ailleurs, Mme B. ne peut être recherchée en paiement que si les titres de recette sont établis à son nom.

Dans le cadre de la médiation, aucun titre de recette n'étant émis au nom de Mme B., le comptable public demande à la commune la régularisation des factures dont la requérante se trouve être débitrice et procède à la mainlevée de l'acte de poursuite et au remboursement des sommes indûment recouvrées.

ZOOM

Remboursement de cotisations suite au rachat d'années d'études par un enseignant, dans le cadre d'une médiation conjointe avec le Médiateur de l'Education nationale et de l'Enseignement supérieur et le Médiateur des ministères économiques et financiers.

Le 21 octobre 2014, le Médiateur de l'Education nationale et de l'Enseignement supérieur a appelé l'attention du Médiateur sur la demande de remboursement de cotisations de Monsieur S., professeur agrégé, dans le cadre de rachat d'années d'études supérieures pour 3 923 €.

Le Médiateur de l'Education nationale et de l'Enseignement supérieur précise qu'en mars 2014, son ministère a confirmé à Monsieur S. avoir transmis l'ordre de paiement à la Direction régionale des Finances publiques concernée. Monsieur S. s'inquiète de l'absence de reversement alors que sa demande auprès de son ministère de tutelle remonte à juillet 2011 et que la loi fixe une date butoir au 1er juillet 2014.

Le 28 octobre 2014, dans le cadre de cette médiation, l'administration des finances publiques a procédé au remboursement des cotisations assorti des intérêts moratoires.

Les médiations douanières

Dans le cadre de demandes de médiation émanant de particuliers, le Médiateur a constaté en 2014 la fréquence des litiges relatifs à l'application des franchises lors de l'importation de biens personnels dans le cadre d'un déménagement et concernant précisément l'importation de véhicules en franchise douanière. Le Médiateur a été également saisi de plusieurs réclamations relatives aux détaxes de marchandises achetées en France par des non-résidents.



Importation en franchise douanière d'un véhicule, acquis à l'étranger, à l'occasion du transfert du domicile principal.

Monsieur A. a acheté un véhicule particulier alors qu'il demeurait dans un pays tiers. Il procède au changement de son domicile principal, attesté par un récépissé du Consulat, et s'installe en France. La douane, dans un premier temps, refuse l'importation en franchise du véhicule.

Monsieur A. demande l'intervention du Médiateur, en octobre 2014.

Dans le cadre de la médiation, la Direction régionale des douanes concernée examine alors les justificatifs présentés et accorde le bénéfice de la franchise.

Deux conditions étaient réunies : la résidence principale est située en France, le véhicule était utilisé depuis 6 mois et plus dans le précédent pays de résidence.

Le dossier est clos en 48 heures et Monsieur A. peut alors procéder à l'immatriculation de son véhicule en France.



Remboursement des droits de douane acquittés en 2012 à l'occasion de la réimportation d'un véhicule en provenance d'un pays tiers.

Monsieur K. se présente au service des douanes en février 2011 pour régulariser l'importation d'un véhicule immatriculé dans un pays tiers. Il s'acquitte du paiement de la TVA. En mai 2012, les services de la douane exigent le paiement de droits de douane. Monsieur K. n'a pas été informé de cette formalité en février 2011. Monsieur K. conteste en mai 2012 puis en juillet 2012 la décision des services douaniers. Ses demandes sont rejetées. Il constitue en août 2012 une caution pour le montant exigé. Les sommes consignées sont appréhendées par l'administration en septembre 2012.

Monsieur K. saisit le Médiateur en décembre 2013. Dans le cadre de la médiation, les services douaniers réexaminent la réclamation en décembre 2013. Le certificat permettant de justifier le régime préférentiel de l'importation du véhicule ne figurait pas parmi les justificatifs fournis en février 2011. Ce qui aurait dû être constaté par l'administration, car ce défaut ne permettait pas d'accorder le bénéfice de la franchise douanière. Compte tenu, du manquement imputable à l'administration, les droits de douane réglés par Monsieur K. lui sont restitués en juin 2014.

Demandes de médiations réorientées

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

Ces demandes sont donc réorientées soit vers le service de proximité des ministères économiques et financiers à même de répondre à la demande de l'usager dans les meilleurs délais, soit vers d'autres administrations, établissements publics ou médiateurs compétents (Médiateur du crédit, Médiateur des télécommunications électroniques, Médiateurs des banques, Médiateurs des assurances, Médiateurs d'entreprises publiques…).

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

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

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

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

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

Dans les situations où la solution à apporter semble évidente ou bien lorsque l'urgence nécessite une intervention très rapide, le Médiateur, son délégué, sa déléguée adjointe et ses conseillers peuvent être conduits à contacter, par voie téléphonique, les services concernés ainsi que les usagers pour leur indiquer la démarche à suivre.

À la lecture des quelques exemples ci-dessous, qu'il s'agisse de demandes non recevables faute de démarche préalable ou hors du champ de compétence du Médiateur, leur examen et le renvoi systématique d'attribution vers l'interlocuteur public ou privé réellement concerné avec un message d'accompagnement adressé à celui-ci ainsi qu'à l'usager aboutissent dans la majorité des cas à une résolution rapide du litige. Ainsi dans ces situations, et dans des domaines très diversifiés, le Médiateur joue indéniablement, de par sa fonction, un rôle souvent décisif de facilitateur.

Les huit exemples suivants illustrent ces propos.

ZOOM

Un notaire évoque des difficultés pour joindre téléphoniquement un service des finances publiques.

Par courriel du 21 octobre 2014, un notaire signale au Médiateur les difficultés qu'il rencontre pour joindre téléphoniquement un service des finances publiques au sujet d'un dossier de succession d'une personne de nationalité française décédée à l'étranger.

Le jour même, le Délégué du Médiateur contacte le service concerné et indique au notaire les coordonnées de l'agent chargé de son dossier qui s'est engagé à l'informer dès le lendemain.

ZOOM

Réorientation d'une demande d'échéancier de paiement de frais hospitaliers vers le comptable des finances publiques.

Par courriel du 9 décembre 2014, Mme A. saisit le Médiateur au sujet d'une opposition à tiers détenteur concernant le règlement de frais hospitaliers pour lesquels elle sollicite un échéancier de paiement adapté à ses capacités financières.

Le 10 décembre 2014, sa requête est transmise au comptable des finances publiques concernée.

Le 11 décembre, Mme A. informe le Médiateur que sur présentation de justificatifs de sa situation financière, le comptable des finances publiques lui a accordé des délais de paiement et la mainlevée de l'opposition à tiers détenteur.

ZOOM

Identification du titulaire d'un contrat de mensualisation du paiement de la taxe d'habitation.

Par courriel du 23 décembre 2014, Monsieur S. fait part au Médiateur de son mécontentement car ayant souscrit un contrat de mensualisation du paiement de sa taxe d'habitation, et malgré ses démarches, c'est son épouse qui a été enregistrée et qui reçoit confirmation sur sa messagerie personnelle.

La requête de Monsieur S. est transmise, le jour même, au responsable du Centre de prélèvements services (CPS) concerné de l'administration des finances publiques.

Le lendemain, Monsieur S. est informé par le CPS que les modifications ont été effectuées.

ZOOM

Demande d'un plan de règlement des impôts pour une société.

Par courriel du 20 mars 2014, Mme H., gérante d'une SARL « *demande l'assistance du Médiateur* » pour que l'administration des finances publiques accède à sa demande de plan de règlement des impôts (TVA, impôt sur les sociétés et cotisation foncière des entreprises) dus par la société.

Le 21 mars 2014, sa requête est réorientée vers le conciliateur fiscal du département du siège de la société du fait d'un rejet de sa demande initiale du service local des finances publiques.

En date du 27 mars 2014, Mme H. informe le Médiateur en indiquant : « *J'ai rendez-vous le 7 avril pour signer un plan de règlement avec le comptable du Service des impôts des entreprises. Cette solution semble à notre portée. J'espère que nous allons pouvoir honorer cet engagement pendant 1 an. Donc nous suspendons notre action de médiation. Nous vous remercions pour avoir pris notre demande en considération.* ».

ZOOM

Annulation d'une opposition à tiers détenteur suite à une homonymie.

Par courriel du 1er février 2014, Mme D. saisit concomitamment le Médiateur et un comptable des finances publiques au sujet d'une opposition à tiers détenteur (OTD) concernant le recouvrement de factures d'eau qu'elle conteste en évoquant une homonymie.

Le 3 février 2014, l'attention du responsable du service concerné est attirée.

Le 6 février 2014, le comptable des finances publiques informe Mme D. qu'il a fait procéder à la mainlevée de cette OTD qui n'a eu aucune incidence financière pour elle.

Il présente ses excuses pour cette erreur.

ZOOM

Accélération de la délivrance d'un formulaire fiscal.

Par saisine internet du 10 novembre 2014, Monsieur C. fait état de son mécontentement quant à la durée excessivement longue qui lui a été opposée par un service local des finances publiques pour la délivrance d'un formulaire n° 2705 A concernant une déclaration de succession en matière d'assurance-vie.

Le 13 novembre 2014, le Médiateur transmet la requête à son correspondant départemental des finances publiques en lui demandant de le tenir informé de la suite à y réserver, dans les plus brefs délais.

Le jour même, le responsable du service local des impôts concerné faisait parvenir le formulaire à M. C.

ZOOM

Réponse et réorientation d'un litige bancaire ne relevant pas du champ de compétence du Médiateur des ministères économiques et financiers.

Par lettre du 30 aout 2014, Mme B. demande l'aide du Médiateur pour résoudre le litige de son fils avec son établissement bancaire au sujet de la tenue de son compte et des frais mis à sa charge.

Le 3 septembre 2014, Mme B. est informée que le litige de son fils ne relève pas du champ de compétence du Médiateur des ministères économiques et financiers. Il lui est précisé que, sous réserve d'avoir effectué des démarches préalables, le Médiateur de la banque concernée sera à même de se saisir de sa demande.

Par courriel du 3 septembre 2014, Mme B. répondait au Médiateur, en ces termes : « *Je vous remercie sincèrement d'avoir eu la délicatesse de répondre à mon courrier qui plus est accompagné d'encouragements alors même qu'il ne relève pas de vos compétences. Une simple écoute ou une simple lettre dans un monde de brutes est déjà un réconfort.* ».

ZOOM

Demande d'information sur des droits de douane dus sur le prix d'acquisition d'une montre d'occasion en métropole, livrée à un résident de La Martinique.

Par saisine internet du 27 avril 2014, Monsieur V. s'étonne du coût des droits de douane dus sur le prix d'acquisition d'une montre d'occasion en métropole, livrée par voie postale, à La Martinique où il réside.

Le 28 avril 2014, la demande d'information est réorientée vers la Direction régionale des douanes de La Martinique pour une réponse directe à Monsieur V.

Le 15 mai 2014, Monsieur V. est destinataire d'une lettre d'explications de la Direction régionale des douanes de La Martinique qui lui précise que les droits correspondent à l'octroi de mer et au droit additionnel calculés sur la valeur en douane du bien importé à La Martinique.

Exemples de réactions des usagers aux médiations

Si les usagers qui ont saisi, en 2014, le Médiateur des ministères économiques et financiers ont obtenu dans 62 % des cas des médiations totalement ou partiellement favorables qui ont été rendues dans un délai inférieur à 90 jours pour 84 % d'entre elles, certains manifestent parfois leur mécontentement contre le Médiateur et l'administration en général, aux motifs notamment que :

- les délais de réponse du Médiateur sont trop longs ;

- le Médiateur n'a pas suffisamment tenu compte du bien-fondé de la requête ;

- le Médiateur a repris les mêmes arguments que ceux de l'administration ;

- le Médiateur n'est pas indépendant et impartial par rapport à l'administration notamment des finances publiques ;

-…

Comme les années précédentes, il est constaté que, de manière de plus en plus fréquente, des usagers emploient des propos irrespectueux voire injurieux, à l'égard tant des fonctionnaires que du Médiateur et de ses collaborateurs.

Pour certaines demandes de médiation qui s'apparentent à des appels au secours, le Médiateur et ses collaborateurs procèdent en urgence avec un signalement systématique immédiat aux correspondants des directions administratives territoriales concernées pour une réactivité adaptée aux circonstances.

Nonobstant ces comportements qu'expliquent parfois certaines situations de détresse ou de précarité, le Médiateur s'attache à vérifier et garantir la bonne application de la législation au regard des faits.

Le Médiateur n'est ni le défenseur de l'administration ni celui des usagers, son positionnement est indépendant et impartial et il rend sa médiation en droit et en équité, dans un climat apaisé de respect mutuel des parties. Les extraits de lettres ou messages électroniques d'usagers reproduits ci-dessous confortent le rôle et l'action du Médiateur.

Zoom

« Cher Monsieur CONSTANS,
Je vous remercie chaleureusement de la décision favorable qui a été accordée à ma demande. La survie de ma SARL en dépend et je vous suis très reconnaissant de ce geste. »

(Courriel du 9 février 2015 d'une gérante d'une société ayant obtenu en décembre 2014 de l'administration des finances publiques, par la voie de la médiation, une remise gracieuse des majorations appliquées pour un retard dans le dépôt des déclarations annuelles de résultat soumis à l'impôt sur les sociétés et de TVA, au regard des dispositions de l'article L. 247 du livre des procédures fiscales).

ZOOM

« Bonjour Monsieur,
Je tiens particulièrement à vous remercier pour tout ce que vous avez fait pour moi depuis mon envoi et la rapidité avec laquelle vous avez traité mon dossier ».

(Courriel du 27 novembre 2014 d'un fonctionnaire de police ayant un litige concernant un trop-perçu de rémunération qui a été résolu sous 7 jours, en collaboration avec l'administration des finances publiques et le Médiateur interne de la Police Nationale).

ZOOM

« Monsieur,
En ma qualité de responsable comptable de la SAS X… , je tiens à vous remercier pour vos actions dans le dossier cité en objet. Notre conseil que nous avions mandaté pour nous représenter, a mis en avant auprès de nous votre efficacité et impartialité dans ce type de recouvrement et cela est très apprécié ».

(Courriel du 5 septembre 2014 faisant suite à une médiation rendue le 27 août 2014 ayant conduit l'administration des finances publiques à prononcer des dégrèvements d'office de taxes foncières pour des années dont le délai de réclamation était prescrit sur le fondement de dispositions de l'article R*211-1 du livre des procédures fiscales pour prendre en compte le changement de consistance des locaux n'ayant plus de caractère industriel).

ZOOM

« Monsieur,
Je m'adresse à vous suite à votre courrier du 4 avril 2014 pour vous remercier tout d'abord et pour vous dire ensuite que j'ai procédé au paiement de l'impôt.
Je tenais à vous dire que la lettre est très bien écrite autant du point de vue linguistique que stylistique. À l'heure où la langue française se perd malheureusement, il est bon et agréable de lire des lettres dignes de ce nom ».

(Lettre du 12 avril 2014 d'un exploitant agricole qui sollicitait, à tort, une exonération de la taxe foncière sur les propriétés non bâties pour ses terres agricoles. Les explications fiscales données par le Médiateur sur la position juridique de l'administration des finances publiques ont été bien comprises et le contribuable a consenti au paiement de l'impôt).

ZOOM

« Je vous remercie de votre intervention auprès du RSI qui nous a confirmé, ce jour par courrier, l'exonération totale des majorations facturées et qui vont être créditées sur notre prochaine déclaration trimestrielle.
Encore merci, vous nous avez donné un sérieux « coup de pouce » en cette fin d'année.
Nous vous souhaitons de très bonnes fêtes ainsi qu'à vos proches ».

(Courriel du 10 décembre 2014 faisant suite à une saisine du Médiateur des ministères économiques et financiers le 18 novembre 2014 pour un litige avec le RSI concernant des majorations de cotisations sociales contestées).

ZOOM

« Bonsoir monsieur le Médiateur, Grâce à votre intervention, l'URSSAF a accepté la demande de remise et a clôturé le dossier. Je vous remercie infiniment de ce que vous avez fait pour moi et vous prie de recevoir, Monsieur le Médiateur, l'expression de mon profond respect ».

(Courriel du 9 décembre 2014 d'une gérante d'une SARL qui avait sollicité auprès du Médiateur une remise gracieuse d'une majoration pour paiement tardif des charges sociales de la société).

ZOOM

« Bonjour Monsieur, Madame R. vous donne des nouvelles concernant la situation dont elle vous a parlé, elle a eu un échéancier de paiement à raison de 100 € par mois. Elle vous remercie ».

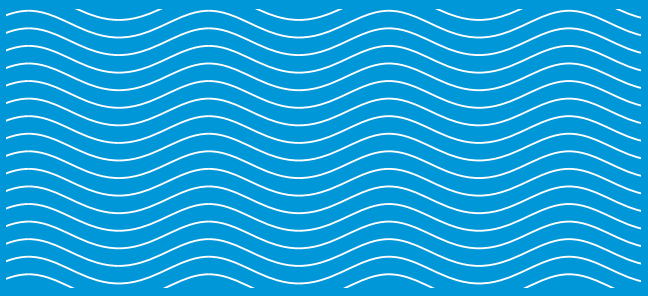
(Courriel du 8 juillet 2014 d'une assistante sociale pour le compte d'un personne en situation de surendettement ayant des difficultés financières qui reste redevable de frais d'hospitalisation et avait saisi le Médiateur pour pouvoir bénéficier d'un échéancier de règlement adapté à ses capacités financières).

ZOOM

« Monsieur le Médiateur, Je vous remercie pour votre médiation et je l'accepte. J'ai beaucoup appris sur l'esprit des lois. Vos explications me satisfont complètement, avec l'expérience que je viens d'acquérir, je ne voudrais plus revivre la même mésaventure et investir dans un projet surtout assorti d'avantages fiscaux sans connaissance appropriée des lois m'apporterait les mêmes déconvenues. Avec mes remerciements ».

(Lettre du 23 mai 2014 d'un contribuable dont l'administration des finances publiques a remis en cause un crédit d'impôt sur le revenu relatif à des dépenses d'économie d'énergie. Dans sa médiation, le Médiateur a confirmé la position de l'administration en l'argumentant tant au plan du droit que dans les faits.).

ANNEXES



POSITIONNEMENT DU MÉDIATEUR DANS L'ORGANIGRAMME DES MINISTÈRES



Michel SAPIN
ministre des Finances et des Comptes publics



Emmanuel MACRON
ministre de l'Économie, de l'Industrie et du Numérique



Christian ECKERT
secrétaire d'État chargé du Budget



Carole DELGA
secrétaire d'État chargée du Commerce, de l'Artisanat, de la Consommation et de l'Économie sociale et solidaire



Axelle LEMAIRE
secrétaire d'État chargée du Numérique

Laurent de JEKHOWSKY
Secrétariat général des ministères économiques et financiers (MEF)
Haut fonctionnaire de défense et de sécurité

Denis MORIN Direction du Budget	**Bruno PARENT** Direction générale des Finances publiques	**Bruno BEZARD** Direction générale du Trésor 1	**Nathalie HOMOBONO** Direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes
Hélène CROCQUEVIEILLE Direction générale des Douanes et Droits indirects	**Jean MAIA** Direction des Affaires juridiques	**Jean-Luc TAVERNIER** Direction générale de l'Insee	**Pascal FAURE** Direction générale des Entreprises
Didier MAUPAS Service du Contrôle budgétaire et Comptable ministériel	**Marie-Christine LEPETIT** Inspection générale des Finances	**Isabelle ROUX-TRESCASES** Service du Contrôle général Économique et Financier	**Luc ROUSSEAU** Conseil général de l'Économie, de l'Industrie, de l'Énergie et des Technologies
Jean-Baptiste CARPENTIER TRACFIN	**Michel GREVOUL** Service des achats de l'État	**Régis TURRINI** Agence des participations de l'État	**Pierre PELOUZET** Médiateur des Relations interentreprises
Régine DIYANI Agence pour l'informatique financière de l'État	**Grégoire PARMENTIER** Centre interministériel de services informatiques en matière de RH 2	**Danielle BOURLANGE** Agence du patrimoine immatériel de l'État	**Jean-Lou BLACHIER** Médiateur des marchés publics
Benoît PARLOS Délégation nationale à la lutte contre la fraude	**Emmanuel CONSTANS** Médiateur des MEF	**Fabrice PESIN** Médiateur du crédit aux entreprises	

Thomas FATOME
Direction de la Sécurité sociale
4

Franck Von LENNEP
Direction de la Recherche, des Études, de l'Évaluation et des Statistiques
5

Sabine FOURCADE
Direction générale de la Cohésion sociale
6

- Directions et services sous l'autorité du ministre des finances et des comptes publics
- Directions et services sous l'autorité du ministre de l'économie, de l'industrie et du numérique
- Directions et services sous l'autorité conjointe du ministre des finances et des comptes publics et du ministre de l'économie, de l'industrie et du numérique
- Services à compétence nationale (SCN)

1 Autorité conjointe du ministre des finances et des comptes publics et du ministre de l'économie, de l'industrie et du numérique avec le ministre des affaires étrangères et du développement international pour les services économiques à l'étranger régis par le décret du 3 mai 2002
2 Autorité conjointe du ministre des finances et des comptes publics avec le ministre de la décentralisation et de la fonction publique
3 Autorité conjointe du ministre des finances et des comptes publics avec le ministre des affaires sociales, de la santé et des droits des femmes
4 Autorité conjointe du ministre des finances et des comptes publics avec le ministre des affaires sociales, de la santé et des droits des femmes et le ministre du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social
5 Autorité conjointe du ministre de l'économie, de l'industrie et du numérique avec le ministre des affaires sociales, de la santé et des droits des femmes.

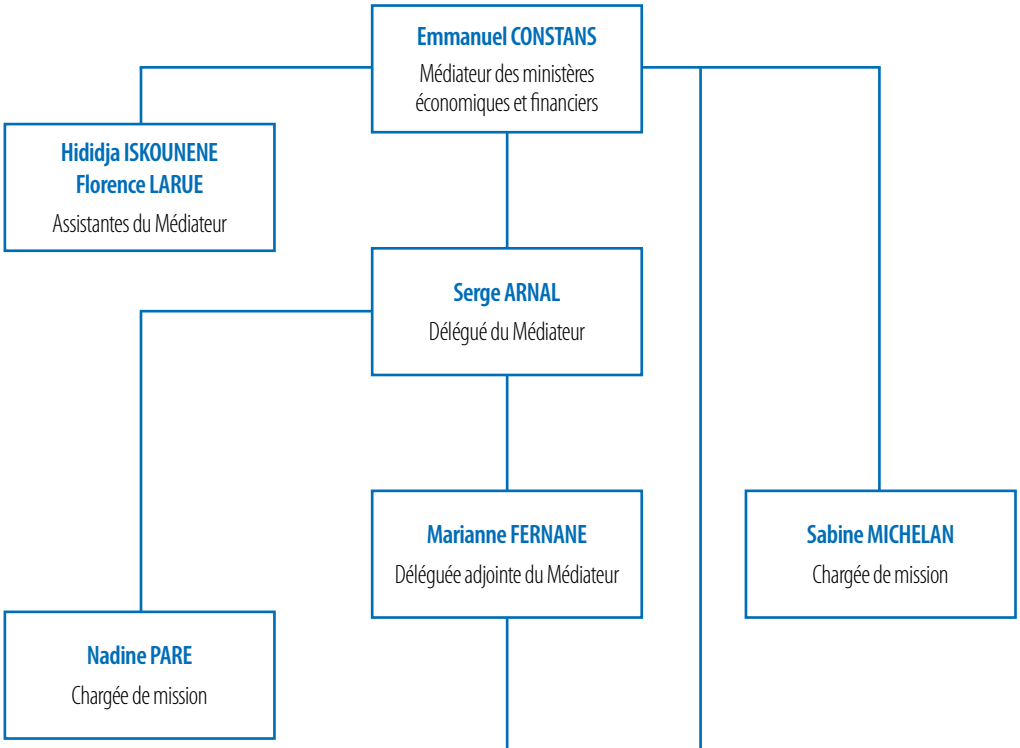
ORGANIGRAMME DU SERVICE DU MÉDIATEUR AU 1ER JANVIER 2015

BP 60153 - 14010 CAEN Cedex 1

Site internet : **www.economie.gouv.fr/mediateur**

Contact électronique : **mediateur@finances.gouv.fr**

Contact téléphonique : 01 53 18 79 52 ou 02 31 45 72 23



Chargés de gestion et suivi des médiations	Conseillers auprès du Médiateur
Catherine ROUSSANNE Responsable informatique et logistique	Dominique GOUILLON
Joëlle AMSELLEM	Florence LEROUX
Patrice FONTAINE	Virginie NICAISE
Jérôme LEMONNIER	Françoise PERIN
	Xavier RIVIERE

DÉCRET N° 2002- 612 DU 26 AVRIL 2002 INSTITUANT UN MÉDIATEUR DU MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, DES FINANCES ET DE L'INDUSTRIE

Décret n° 2002-612 du 26 avril 2002 instituant un médiateur du ministère de l'économie, des finances et de l'industrie
NOR: ECOP0200036D

Le Premier ministre,

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

Décrète :

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

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

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

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

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

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

Art. 7. - Le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie, le ministre de la fonction publique et de la réforme de l'Etat, le ministre délégué à l'industrie, aux petites et moyennes entreprises, au commerce, à l'artisanat et à la consommation, le secrétaire d'Etat au commerce extérieur et la secrétaire d'Etat au budget sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent décret, qui sera publié au Journal officiel de la République française.
Fait à Paris, le 26 avril 2002

Lionel JOSPIN

Par le Premier ministre :

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

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

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

Le secrétaire d'Etat au commerce extérieur,
Francois HUWART

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 fixés par la présente Charte des Médiateurs de Services au public.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Le Club a vocation à développer également des outils de communication accessibles au public et à aider ainsi les usagers et clients dans leur choix

de recourir à la médiation et dans l'orientation de leurs saisines, notamment par la mise à disposition d'un annuaire détaillé.

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

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

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

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

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

Définition de la médiation institutionnelle

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

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 janvier 2015)

Membres d'honneur

Le Président du Conseil économique, social et environnemental, Médiateur de la République (de 2004 à 2011)

Le Défenseur des droits

Le Médiateur de la RATP (de 2008 à 2011)

Membres

Le Médiateur de l'Association française des sociétés financières

Le Médiateur de l'Autorité des marchés financiers

Le Médiateur des communications électroniques

Le Médiateur de l'eau

Le Médiateur du Groupe Caisse des dépôts

Le Médiateur du Groupe EDF

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

Le Médiateur de la Fédération française des sociétés d'assurances

Le Médiateur auprès de BNP PARIBAS pour la clientèle des particuliers

Le Médiateur de France 2

Le Médiateur de Paris Habitat – OPH

Le Médiateur des programmes de France Télévisions

Le Médiateur des rédactions de France 3

Le Médiateur du Groupe GDF SUEZ

Le Médiateur des ministères économiques et financiers, Président du Club

Le Médiateur de la Mutualité sociale agricole

Le Médiateur national de Pôle Emploi

Le Médiateur du Groupe La Poste, Médiateur de la Banque Postale

Le Médiateur de la RATP

Le Médiateur de la SNCF

Le Médiateur Tourisme et Voyage

La Médiatrice de la Ville de Paris

LEXIQUE DE LA MÉDIATION

AVIS AUX LECTEURS

Ce lexique explicite, dans un ordre alphabétique, 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 lexique 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 lexique ne sauraient constituer un corpus juridique et se substituer au droit en vigueur. Le champ de couverture de ce lexique n'est pas figé, il a vocation à s'enrichir régulièrement.

Ce lexique est consultable sur le site internet du Médiateur des ministères économiques et financiers, à l'adresse suivante :

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

Abus de confiance : L'abus de confiance est le fait pour une personne de détourner, au préjudice d'autrui, des fonds, des valeurs ou un bien quelconque qui lui ont été remis et qu'elle a acceptés à charge de les rendre, de les représenter ou d'en faire un usage déterminé. L'abus de confiance est puni de trois ans d'emprisonnement et de 375 000 € d'amende.
(cf. article 314-1 du code pénal)

Abus de faiblesse : En application du premier alinéa de l'article L. 122-8 du code de la consommation, quiconque aura abusé de la faiblesse ou de l'ignorance d'une personne pour lui faire souscrire, par le moyen de visites à domicile, des engagements au comptant ou à crédit sous quelque forme que ce soit sera puni d'un emprisonnement de trois ans et d'une amende de 375 000 € ou de l'une de ces deux peines seulement, lorsque les circonstances montrent que cette personne n'était pas en mesure d'apprécier la portée des engagements qu'elle prenait ou de déceler les ruses ou artifices déployés pour la convaincre à y souscrire, ou font apparaître qu'elle a été soumise à une contrainte.

Les dispositions de l'article L. 122-8 du code de la consommation sont également applicables dans les cas prévus aux articles L. 122-9 et L. 122-10 du code précité (notamment en cas de démarchage par téléphone, de transaction dans une situation d'urgence, de remise de sommes d'argent en numéraire, par chèque ou carte bancaire, sans contrepartie…).

Accès au droit : Sont publiés au Journal officiel de la République française les lois, les ordonnances, les décrets et, lorsqu'une loi ou un décret le prévoit, les autres actes administratifs. La publication est assurée, le même jour, dans des conditions de nature à garantir leur authenticité, sur papier et sous forme électronique. Le Journal officiel de la République française est mis à la disposition du public sous forme électronique de manière permanente et gratuite, à l'adresse suivante : www.journal-officiel.gouv.fr

Par ailleurs, LEGIFRANCE, le service public de la diffusion du droit par l'Internet, donne accès gratuitement au droit français (www.legifrance.gouv.fr) : textes publiés au Journal officiel, aux codes, aux conventions collectives et à la jurisprudence des Cours et Tribunaux. Il donne également accès aux normes émises par les institutions européennes, aux traités et accords internationaux liant la France.

Accises : Les accises sont des droits indirects de consommation (ou contributions indirectes) portant notamment sur les huiles minérales et les produits énergétiques, l'alcool et les boissons alcooliques, les tabacs manufacturés, le sucre et les céréales dont l'assiette, le recouvrement et le contrôle relèvent, en France, de la compétence de la direction générale des douanes et droits indirects. La législation des accises repose sur la directive 2008/118/CE du Conseil européen du 16 décembre 2008. Elle est codifiée, en droit interne, dans le code des douanes et le code général des impôts (dans une partie intitulée « recueil des contributions indirectes »).

Accusé de réception d'une demande de médiation : Toute demande (manuscrite, par courriel ou portail électronique) formulée auprès du Médiateur des ministères économiques et financiers donne lieu à un accusé de réception adressé au demandeur en vue de l'informer des modalités de son instruction. Les demandes prématurées ou celles susceptibles de trouver une résolution rapide au plan local 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'Assurer et Emprunter avec un Risque Aggravé de Santé) a pour objet de favoriser l'accès aux prêts immobiliers, à la consommation ou professionnels ainsi qu'à un contrat d'assurance emprunteur. Elle est entrée en vigueur depuis le 6 janvier 2007. En cas de litige portant sur les conditions d'application de cette convention, l'emprunteur peut saisir, par écrit, la Commission de Médiation de la convention AERAS (61, rue Taitbout 75009 Paris) et obtenir des renseignements sur son site internet (www.aeras-infos.fr) ou par téléphone (au 0 821 221 021).

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.

Avis des sommes à payer : Il constitue un des quatre volets du titre de recette exécutoire adressé par le comptable des finances publiques au débiteur d'une collectivité territoriale ou d'un établissement public local pour l'inviter à payer la créance.

BIC : Bénéfices industriels et commerciaux

BNC : Bénéfices non commerciaux

Bordereau de situation fiscale : État du recouvrement des impôts mis à la charge d'un contribuable (particulier ou entreprise) à une date donnée, délivré par le Service des impôts des particuliers ou des entreprises ou le Centre des finances publiques.

Bordereau de situation des produits locaux : État des sommes dues, à une date donnée, par une personne physique ou morale à une collectivité territoriale ou à un établissement public dont un comptable des finances publiques est en charge du recouvrement.

CCSF : Commission des chefs de services financiers présidée, au niveau de chaque département, par le directeur régional ou départemental des finances publiques. La CCSF qui regroupe les chefs des services financiers territoriaux (Finances publiques, Douanes…) ainsi que ceux des organismes de sécurité sociale et de l'assurance chômage examine les difficultés financières des entreprises en accordant des délais de paiement.

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 personnelle 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.

CICE : Crédit d'impôt pour la compétitivité et l'emploi prévu à l'article 244 quater C du code général des impôts.

CIF : Voir commission des infractions fiscales

CIMA : Crédit d'impôt en faveur des métiers d'arts prévu aux articles 244 quater O, 220 P et 199 ter N du code général des impôts.

CIR : Crédit d'impôt au titre des dépenses de recherche aux articles 244 quater B, 220 B et 199 ter B du code général des impôts.

CIRI : Comité interministériel de restructuration industrielle présidé par le directeur général du Trésor. Le C.I.R.I. a pour mission d'aider les entreprises, de plus de 400 salariés en difficultés, à élaborer et mettre en œuvre des solutions permettant d'assurer leur pérennité et leur développement.

Les entreprises de moins de 400 salariés relèvent des Comités départementaux d'examen des problèmes de financement des entreprises (CODEFI).

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 sanctionné, 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

CODEFI : Comité départemental d'examen des problèmes de financement des entreprises présidé par le Préfet. Le C.O.D.E.F.I. a pour mission d'aider les entreprises en difficultés, de moins de 400 salariés, à élaborer et mettre en œuvre des solutions permettant d'assurer leur pérennité et leur développement.

Comité du contentieux fiscal, douanier et des changes : Institué par l'article 20 de la loi n° 77-1453 du 29 décembre 1977, ce comité est chargé d'émettre un avis sur les transactions ou remises excédant les limites de compétence (à ce jour de 150 000 €) des services déconcentrés de la Direction générale des finances publiques ou de la Direction générale des douanes et droits indirects, la décision appartenant au ministre du Budget. Il n'intervient qu'à titre consultatif.

En application de l'article 21 de la loi précitée, le comité du contentieux fiscal, douanier et des changes peut être consulté par le ministre de l'économie et des finances sur toute question générale ou particulière relative au contentieux fiscal, douanier et des changes. Il peut également faire, de sa propre initiative, au ministre de l'économie et des finances les observations et recommandations qu'il estime utiles. Tout assujetti au respect de la réglementation fiscale, douanière et des changes et tout organisme représentatif de ces assujettis peut informer le comité des difficultés rencontrées en matière contentieuse.

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 des 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 des 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 : Les comptables publics sont des agents de droit public qui exercent leurs missions dans les conditions fixées par le décret n° 2012-1246 du 7 novembre 2012 relatif à la gestion budgétaire et comptable publique (qui a abrogé le précédent décret n° 62-1587 du 29 décembre 1962 portant règlement général sur la comptabilité publique). 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.

En application de l'article 17 du décret n° 2012-1246 du 7 novembre 2012, les comptables publics sont personnellement et pécuniairement responsables des actes et contrôles qui leur incombent.

Différentes terminologies sont employées pour désigner le comptable public et notamment : « comptable des finances publiques », « comptable du Trésor public », « trésorier public » et de manière courante, par référence à l'ancienne dénomination de son service, la perception, « le percepteur ».

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 contradictoire 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 économiques et financiers.

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 sa nomination, son champ de compétence, ses modalités de saisine sont fixés par l'article 71-1 de la Constitution, complété par une loi organique.

Le Défenseur des droits doit veiller au respect des droits et libertés par les administrations de l'État, les collectivités territoriales, les établissements publics, ainsi que par tout organisme investi d'une mission de service public, ou à l'égard duquel la loi organique lui attribue des compétences.

DGCCRF : Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes

DGDDI : Direction générale des douanes et droits indirects

DGFiP : Direction générale des finances publiques

DGE : Direction générale des Entreprises

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 € 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'E.S.F.P. ne peut s'étendre sur une période supérieure à un an à compter de la réception de l'avis de vérification, sous peine de nullité de l'imposition.

(cf. articles L. 47, L. 47 B à L. 50 et L. 103 du livre des procédures fiscales)

Exigibilité de l'impôt : Droit que le Trésor public peut faire valoir, à partir d'un moment donné (en principe lorsqu'un fait générateur est intervenu), auprès du débiteur de l'impôt pour en obtenir son paiement. La date d'exigibilité de l'impôt ne correspond pas nécessairement à la date de paiement de l'impôt qui peut être postérieure.

Facture « pro-forma » : Facture « pour la forme » assimilée à un devis présentant tous les éléments d'une facture originale en vue d'indiquer les conditions d'une opération commerciale. Elle ne donne pas lieu à comptabilisation ni à paiement. La facture « pro-forma » n'a pas d'effet fiscal dans la mesure où elle n'est pas produite à l'appui d'une livraison de biens ou de la réalisation d'une prestation de services.

Fait générateur : Situation (être propriétaire ou disposer d'un bien…) ou événement (stockage, achat, acquisition, 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 communautaire d'un bien ou de la réalisation d'une prestation de services. Il entraîne l'exigibilité de la TVA ;
– le fait de disposer d'un local d'habitation, en qualité de locataire ou de propriétaire, au 1er janvier d'une année, constitue le fait générateur de la taxe d'habitation pour la personne concernée.

Foyer fiscal : Le foyer fiscal est l'entité constituée d'une ou plusieurs personnes définies 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, communauté 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, O.T.D. inopérante…) comme une ultime démarche amiable.

Lettre de relance : L'article L. 257-0 B du livre des procédures fiscales 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.

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 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.

En matière de recouvrement des produits des collectivités territoriales et des établissements publics, le premier alinéa du 4° de l'article 1617-5 du code général des collectivités territoriales prévoit que : *« Lorsque le redevable n'a pas effectué le versement qui lui était demandé à la date limite de paiement, le comptable public compétent lui adresse une mise en demeure de payer avant la notification du premier acte d'exécution forcée devant donner lieu à des frais. ».*

L'envoi d'une mise en demeure de payer interrompt la prescription de l'action recouvrement (3 de l'article L. 257-0 A du livre des procédures fiscales et 5° de l'article 1617-5 du code général des collectivités territoriales)

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 (Service des impôts des particuliers des non résidents 10, rue du centre – TSA 10010 93465 NOISY LE GRAND Cedex - Téléphone : 01 57 33 83 00) à l'exception des personnes physiques visées à l'article 121 Z quinquies de l'annexe IV au code général des impôts. (cf. également article 01 de l'annexe IV au code général des impôts)

Obligation alimentaire : Dans les conditions fixées par les articles 203 à 211, 367 et 767 du code civil, une obligation alimentaire réciproque existe entre les parents et les enfants ainsi que les ascendants. Les gendres et belles-filles doivent également, et dans les mêmes circonstances, des aliments à leur beau-père et belle-mère, mais cette obligation cesse lorsque celui des époux qui produisait l'affinité et les enfants issus de son union avec l'autre époux est décédé.

Opposition à tiers détenteur (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 € pour une OTD auprès d'établissements bancaires et 30 € dans les autres cas).

Le comptable public notifie l'opposition au redevable en même temps qu'elle est adressée au tiers détenteur.

Ordonnateur : Les ordonnateurs sont des personnes chargées de prescrire l'exécution des recettes et des dépenses dans les conditions fixées par le décret n° 2012-1246 du 7 novembre 2012 relatif à la gestion budgétaire et comptable publique (qui a abrogé le précédent décret n° 62-1587 du 29 décembre 1962 portant règlement général sur la comptabilité publique).

OTD : Voir opposition à tiers détenteur

Paiement en espèces auprès des comptables publics : En application de l'article 1680 du code général des impôts, les impositions de toute nature et les recettes recouvrées par un titre exécutoire mentionné à l'article L. 252 A du livre des procédures fiscales sont payables en espèces, dans la limite de 300 €, à la caisse du comptable chargé du recouvrement.

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 de l'article D. 112-3 du code monétaire et financier, ces seuils sont fixés à :

- 3 000 €, lorsque le débiteur a son domicile fiscal en France ou agit pour les besoins d'une activité professionnelle ;

- 15 000 €, lorsque le débiteur justifie qu'il n'a pas son domicile fiscal en France et n'agit pas pour les besoins d'une activité professionnelle.

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)

Privilège : Le privilège est un droit que la loi reconnaît à un créancier d'être préféré aux autres créanciers sur les biens de son débiteur en raison de la nature de sa créance. Les articles 1920 et suivants du code général des impôts fixent les conditions de mise en œuvre du privilège du Trésor en matière d'impositions de toute nature.

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.

Produits locaux : Recettes des collectivités territoriales et des établissements publics locaux dont le recouvrement est assuré par des comptables publics (exemples : redevances d'enlèvement des ordures ménagères, redevances d'eau et d'assainissement, frais hospitaliers, frais de restauration scolaire, loyers versés à des bailleurs publics…).

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.

Publicité du privilège du Trésor : Pour informer les tiers de l'existence de créances fiscales dues par un contribuable (particulier ou entreprise), l'article 1929 quater du code général des impôts fixe les conditions de publicité et d'inscription du privilège du Trésor.

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 de l'article 202 de l'annexe IV au code général des impôts, en cas de paiement par chèque, le comptable public peut délivrer un reçu sous forme de quittance.

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

Redevance d'enlèvement des ordures ménagères (REOM) : Les communes, les établissements publics de coopération intercommunale et les syndicats mixtes peuvent instituer une redevance d'enlèvement des ordures ménagères calculée en fonction du service rendu en application de l'article L. 2333-76 du code général des collectivités territoriales. L'article L. 2333-79 précise que l'institution de la redevance d'enlèvement des ordures ménagères entraîne la suppression de la taxe d'enlèvement des ordures ménagères.

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

REOM : Voir redevance d'enlèvement des ordures ménagères

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 L. 221-1 du code 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 et à la vente des biens meubles corporels (saisie-vente, saisie des récoltes, saisie des valeurs mobilières…) appartenant à son débiteur, qu'ils soient ou non détenus par ce dernier.

Lorsque la saisie porte sur des biens qui sont détenus par un tiers et dans les locaux d'habitation de ce dernier, elle est autorisée par le juge de l'exécution.

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 diffèrent 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 auprès du 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).

Service public d'assainissement non collectif (SPANC) : Prévu par l'article L. 2224-8 du code général des collectivités territoriales, le SPANC est un service public territorial obligatoire dont les missions consistent :
– dans le cas des installations neuves ou à réhabiliter, à procéder à un examen préalable de conception d'une installation d'assainissement non collectif suite au dépôt dans le cadre d'un permis de construire puis d'établir, à l'issue des travaux un document de conformité aux prescriptions réglementaires ;
– dans le cas des autres installations, à effectuer une vérification de fonctionnement et de l'entretien.

Les propriétaires non raccordés à un réseau d'assainissement collectif sont assujettis à une redevance d'assainissement non collectif dans les conditions fixées aux articles R. 2224-19 et suivants du code général des collectivités territoriales.

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

SPANC : Voir service public d'assainissement non collectif

Surendettement (commission de) : Une commission de surendettement est instituée dans chaque département selon la composition prévue à l'article L. 331-1 du code de consommation. Elle a pour mission de traiter la situation de surendettement des personnes physiques dans les conditions fixées aux articles L. 331-1 à L. 331-12 du code précité.

Saisie par **le débiteur**, la commission de surendettement (dont dépend son domicile) dispose d'un délai de 3 mois pour examiner la recevabilité de la demande.

Surendettement (situation de) : Au regard des dispositions du premier alinéa de l'article L. 330-1 du code de la consommation, la situation de surendettement des personnes physiques est caractérisée par l'impossibilité manifeste pour le débiteur de bonne foi de faire face à l'ensemble de ses dettes non professionnelles exigibles et à échoir. L'impossibilité manifeste pour une personne physique de bonne foi de faire face à l'engagement qu'elle a donné de cautionner ou d'acquitter solidairement la dette d'un entrepreneur individuel ou d'une société caractérise également une situation de surendettement. Le seul fait d'être propriétaire de sa résidence principale ne peut être tenu comme empêchant que la situation de surendettement soit caractérisée.

Sursis de paiement : Le contribuable, qui conteste, au plan contentieux, le bien fondé ou le calcul d'une imposition, est autorisé, s'il en fait expressément la demande, à solliciter un sursis de paiement prévu à l'article L. 277 du livre des procédures fiscales. Le recouvrement de l'imposition, moyennant

des garanties (caution, dépôt de valeur…) demandées par le comptable public (si le litige est supérieur à 4 500 €), sera suspendu jusqu'à la décision de l'administration ou de la juridiction compétente.

(cf. articles L. 277 à L. 279 A, R* 277-1 à R. 277-7 et A. 277-1 à A. 277-10)

Taux de l'intérêt légal : Pour le premier semestre 2015, le taux de l'intérêt légal prévu à l'article L. 313-2 du code monétaire et financier est fixé à :

– 4,06 % pour les créances des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels ;

– à 0,93 % pour les autres cas.

Il était de 0,04 % en 2014 et 2013 et de 0,71 % en 2012.

Taxe d'enlèvement des ordures ménagères (TEOM) : La taxe d'enlèvement des ordures ménagères est une imposition de toute nature instituée sur délibération des communes ou groupements de communes. La taxe est établie d'après le revenu net de base de la taxe foncière sur les propriétés bâties dans les conditions prévues aux articles aux articles 1520 à 1526 du 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

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

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

TIPP : Taxe intérieure sur les produits pétroliers prévue à l'article 265 du code des douanes

Titres exécutoires : En application de l'article L. 252 A du livre des procédures fiscales : « *constituent des titres exécutoires les arrêtés, états, rôles, avis de mise en recouvrement, titres de perception ou de recettes que l'État, les collectivités territoriales ou les établissements publics dotés d'un comptable public délivrent pour le recouvrement des recettes de toute nature qu'ils sont habilités à recevoir.* ».

S'agissant du recouvrement des titres de recette individuels ou collectifs émis par une collectivité territoriale ou un établissement public, en l'absence de contestation, leur émission permet l'exécution forcée d'office contre le débiteur en application du 1° de l'article L. 1617-5 du code général des collectivités territoriales.

TEOM : Taxe d'enlèvement des ordures ménagères

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

Vérification de comptabilité : Les articles L. 13 et suivants du livre des procédures fiscales édictent la législation applicable en matière de vérification de comptabilité au regard des contribuables astreints à tenir et à présenter des documents comptables.

La durée du contrôle sur place est limitée à 3 mois dans les situations expressément énumérées à l'article L. 52 du livre des procédures fiscales.

Institué par le décret n° 2002-612 du 26 avril 2002, le Médiateur des ministères économiques et financiers intervient pour le règlement des litiges individuels entre les usagers, particuliers ou entreprises, et les services du ministère des finances et des comptes publics et du ministère de l'économie, de l'industrie et du numérique.
Lors de la création de la fonction de médiateur en 2002, Emmanuel CONSTANS a été nommé Médiateur des ministères. Depuis cette date, il a été reconduit dans ses fonctions.
Le Médiateur exerce sa mission en toute impartialité et indépendance et en coopération avec les directions des ministères dont il sollicite l'avis avant de rendre ses médiations en droit et en équité.
Pour être recevable, toute demande de médiation doit avoir été précédée d'une première démarche de l'usager particulier ou entreprise, ayant donné lieu à un rejet total ou partiel de la part du service concerné. Un accusé de réception personnalisé et circonstancié du Médiateur ou de son Délégué est adressé à l'usager, sous 48 h. Si la demande de médiation est prématurée ou ne relève pas du champ de compétence de la médiation, elle est réorientée vers l'interlocuteur à même de résoudre le litige le plus rapidement possible.
En 2014, le Médiateur a reçu et traité 4 906 demandes de médiation. Il a rendu 1 814 médiations, dans un délai inférieur à deux mois pour 66 % d'entre elles. Ces médiations ont donné un résultat totalement ou partiellement favorable aux usagers dans 62 % des cas.
Le Médiateur remet aux Ministres un rapport annuel, rendu public, dans lequel il établit le bilan de son activité et formule des propositions de nature à améliorer le fonctionnement des services des ministères dans leurs relations avec les usagers.
Dans le présent rapport, le Médiateur présente 9 propositions qui, dans un souci d'égalité et d'équité, tendent à mieux faire connaître son rôle et son action auprès des usagers et des agents des administrations, à mieux informer les usagers de leurs droits et obligations et à adapter la législation pour favoriser le civisme fiscal et l'équité.
Depuis son institution en 2002 et jusqu'à la date de publication de ce rapport, le Médiateur a traité 41 000 demandes de médiation et formulé près de 185 propositions de réforme.
Comme chaque année, le présent rapport comporte plusieurs dizaines d'exemples de médiations rendues dans les différents domaines de compétence du Médiateur (fiscalité, douane, créances des collectivités territoriales et de leurs établissements publics, URSSAF…) ainsi qu'un lexique des termes utilisés en médiation.
Le Médiateur peut être saisi, sans formalisme et gratuitement, par formulaire électronique saisi sur son site internet, avec la possibilité de joindre des pièces ainsi que par courriel (mediateur@finances.gouv.fr) et par lettre, aux adresses ci-après.

Monsieur le Médiateur des ministères économiques et financiers
BP 60153
14010 CAEN CEDEX 1
www.economie.gouv.fr/mediateur

Accédez au site du Médiateur et au formulaire de saisie en ligne, avec votre téléphone mobile, à partir de ce pictogramme