RAPPORT 2017

LE MÉDIATEUR des ministères économiques et financiers

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE ET DES FINANCES
MINISTÈRE DE L'ACTION ET DES COMPTES PUBLICS

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTERE DE L'ECONOMIE
ET DES FINANCES

MINISTERE DE L'ACTION
ET DES COMPTES PUBLICS

Le Médiateur

Paris, le 20 février 2018

Messieurs les Ministres,

J'ai le plaisir de vous faire parvenir mon rapport annuel pour 2017.

Comme vous le savez j'ai pris cette mission à un moment où la croissance des demandes de médiation s'est fortement accélérée. Les évolutions numériques et certaines réformes mises en place sur ma recommandation ont permis de stabiliser cette évolution, qui reste cependant sur une courbe de croissance sur le long terme.

Ces demandes continuent de porter essentiellement sur l'application de la fiscalité et sur la gestion publique, à savoir le recouvrement des créances des collectivités territoriales et d'établissements publics (hôpitaux, HLM, indus de RSA, restauration scolaire…). L'année 2017 a également vu se poursuivre le flux important de dossiers concernant le crédit d'impôt recherche (CIR), pour lequel la coopération avec le Ministère chargé de la Recherche s'est poursuivie de manière harmonieuse.

Dans ce contexte, les délais de réponse s'améliorent encore et les médiations continuent d'apporter, dans 60% des cas, des recommandations totalement ou partiellement positives pour le demandeur.

Cette mission permet de recommander des solutions dans des cas pour lesquels des litiges persistants n'avaient pas pu être réglés par les administrations concernées ; car ces administrations règlent en principe la plus large part des réclamations en amont.

En vue d'améliorer les relations entre les usagers et les administrations des Ministères économiques et financiers, j'ai proposé plusieurs mesures qui seraient de nature à apporter des améliorations de processus.

Le Médiateur ne pourrait pas pleinement jouer son rôle sans la qualité du travail des collaborateurs et une coopération sans faille de la part de l'ensemble des services des ministères économiques et financiers auxquels je tiens à rendre hommage.

Le Médiateur,

Monsieur Bruno LE MAIRE
Ministre de l'Economie et des Finances

Monsieur Gérald DARMANIN
Ministre de l'Action et des Comptes publics

Christophe BAULINET

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTERE DE L'ECONOMIE
ET DES FINANCES

MINISTERE DE L'ACTION
ET DES COMPTES PUBLICS

Paris, le 12 MARS 2018

Monsieur le Médiateur,

Nous vous remercions de votre rapport pour l'année 2017, dont nous avons pris connaissance avec beaucoup d'intérêt.

Nous constatons que le besoin de médiation ne se tarit pas et que son utilité continue de se confirmer. La mission que vous incarnez permet de répondre aux besoins des particuliers et des entreprises, notamment lorsque que leur situation est fragile ou difficile, dans les cas qui n'ont pas déjà été réglés par les administrations elles-mêmes. La médiation, qui formule des recommandations en droit et en équité, apporte alors un autre regard.

Vos recommandations générales et propositions de réformes, qui sont directement issues de votre mission, apportent une source de réflexion complémentaire à la réflexion des Ministères économiques et financiers sur les processus administratifs et sur les règles de droit applicables et nous ne sommes pas étonnés qu'elles soient largement suivies d'effets.

Nous ne doutons pas qu'il en sera ainsi de la mise en œuvre des propositions de votre rapport 2017, sous la coordination de la Secrétaire générale.

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

Sincèrement

Bruno LE MAIRE

Gérald DARMANIN

TABLE DES MATIÈRES

Partie 1 : champ de compétence, modalités de dépôt et traitement des demandes de médiation 5

Champ de compétence 6

La recevabilité des demandes de médiation 7

Modalités de demande d'une médiation 10

Partie 2 : Le bilan d'activité 2017 15

Les moyens humains et matériels 16

L'actualité de la médiation 20

Les chiffres clés 2017 23

Partie 3 : Les propositions de réforme 35

Les propositions de réforme 2017 36

Le suivi des propositions de réforme 2016 42

Annexes 51

Décret 2002-612 du 26 avril 2002 instituant un médiateur 52

Positionnement du médiateur dans l'organigramme des ministères 53

Organigramme du service du médiateur 54

Charte du club des médiateurs de services au public 55

Membres du club des médiateurs de services au public 57

Schéma du circuit des démarches en matière fiscale 58

Schéma du circuit des démarches à réception d'une opposition à tiers détenteur 59



ÉDITORIAL

J'ai le plaisir de vous présenter le rapport 2017 du médiateur des ministères économiques et financiers. L'année 2017 aura vu se concrétiser presque simultanément des chantiers qui poursuivaient tous le même objectif : améliorer l'information délivrée à nos concitoyens afin de les orienter au mieux dans leurs démarches avec les administrations. Mode de règlement amiable des litiges, la médiation intervient à titre subsidiaire et implique ainsi que l'ensemble des voies de recours propres à chaque administration aient été suivies avant qu'elle soit mise en œuvre.

Aussi, et comme annoncée dans le rapport 2016, la rénovation du site internet du médiateur, et notamment de la page des demandes en ligne, a permis, en accompagnant l'usager à travers le recensement des démarches préalables possibles, que celui-ci soit mieux orienté vers la structure adéquate pour une réponse rapide et efficace.

Par ailleurs, grâce à l'écoute et à l'action de la direction générale des Finances publiques, la modification d'une mention d'un imprimé utilisé par les services de cette administration pour le recouvrement des produits des collectivités locales a permis également de renforcer, via notre site internet, l'information des usagers sur leurs démarches et de réduire significativement le nombre des demandes irrecevables.

Combinées et mises en œuvre au cours de l'été, ces modifications des outils ont naturellement conduit à un tassement des demandes de médiation, qui s'établissent cette année à 6176, soit une baisse de 16 % par rapport à 2016, mais qui restent encore très supérieures aux années précédentes. Ce reflux concerne essentiellement les demandes de médiation irrecevables et réorientées auprès des services locaux du ministère à défaut de démarche préalable.

Grâce à la mobilisation de l'équipe qui m'entoure que je remercie chaleureusement, les délais de traitement des demandes sont très satisfaisants : 95 % des demandeurs sont informés en moins de deux jours du caractère recevable ou non en médiation de leur requête et 87 % des demandes de l'année obtiennent une réponse en moins de 3 mois.

L'année 2018 qui s'ouvre est celle des débats parlementaires autour du projet de loi pour un État au service d'une société de confiance, abordant le « droit à l'erreur ». La médiation, qui par essence permet notamment de traiter les différends dans un cadre amiable, s'inscrit pleinement dans l'esprit de ce projet et en porte la marque. Les sujets qui sont soumis à ma médiation visent à faciliter la prise en compte par les administrations de situations parfois difficiles ou délicates et notre expérience nous montre tout l'intérêt du dispositif.

Enfin, je remercie l'ensemble des directions des ministères économiques et financiers pour leur active collaboration à la médiation des ministères. Celle-ci ne peut en effet fonctionner efficacement, en toute indépendance, impartialité et efficacité, qu'avec leur concours.

Christophe BAULINET
médiateur des ministères économiques et financiers

PARTIE 1

Champ de compétence, modalités de dépôt et traitement des demandes de médiation

Champ de compétence

Le médiateur du ministère de l'Economie, des Finances et de l'Industrie 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).

Le domaine d'intervention du médiateur comprend l'ensemble des directions et services placés sous l'autorité des ministères économiques et financiers.

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.

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.

Depuis juillet 2016, et pour une durée de 3 ans, cette fonction est exercée par Christophe BAULINET. Inspecteur général des Finances, Christophe BAULINET a notamment été Délégué Général de la FEDEM, fédération industrielle (2003-2007) et a présidé plusieurs établissements publics (2009-2014), ainsi que la Mission d'appui aux partenariats public-privé (2010-2011). Il a été Commissaire du Gouvernement auprès du Conseil Supérieur de l'Ordre des Experts-Comptables (2013-2016).

Il est par ailleurs membre de la commission de déontologie de la fonction publique.

Les caractéristiques du médiateur

Le médiateur est indépendant et autonome : s'il relève des ministères économiques et financiers, il dispose d'un service et de moyens qui lui sont propres et ne dépend d'aucune des autres administrations de Bercy ;

Le médiateur est neutre dans ses recommandations ;

Le médiateur est impartial : il ne prend pas parti et ne privilégie personne ;

Sa formation et son cursus professionnel lui confèrent une réelle indépendance d'esprit et une compétence reconnue par les représentants des directions et des services avec lesquels il traite.

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 sont 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 concernant les administrations d'autres ministères ou les factures et décisions des collectivités territoriales (régions, départements, communes) et des 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…) ; ces secteurs entrent dans le champ de la médiation de la consommation ;
- 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 demande de médiation sans formalisme qui peut être présentée à différents stades d'une procédure.

La nécessité d'une première démarche préalable à la médiation s'inscrit dans le cadre d'un principe de subsidiarité, qui favorise le dialogue de proximité et le règlement des contentieux et des litiges au niveau approprié au sein des directions du ministère.

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 (Voir la rubrique

« Faire une demande de médiation » sur le portail internet du médiateur à l'adresse suivante : www.economie.gouv.fr/mediateur).

Le médiateur peut notamment être saisi :

– dans le prolongement d'une procédure contentieuse administrative en cours (exemple : rejet par le service local d'une demande de bénéfice d'un 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 ;

– à la suite d'une action administrative contestée (exemples : refus de délivrance d'un document administratif, modalités d'une action administrative…) ;

– suite à une demande de transaction administrative (en matière fiscale et douanière notamment) ;

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

EXEMPLE DE DEMANDE RELATIVE AU DÉLAI DE REMBOURSEMENT POUR CE QUI CONCERNE LES PME : « IMMÉDIAT » NE SIGNIFIE PAS SANS DÉLAI

Des dirigeants de PME ont sollicité le médiateur en l'absence de paiement de leur crédit impôt recherche ou innovation (CIR-CII) au titre duquel ils ont adressé une demande de remboursement depuis plusieurs semaines. Ils ne comprennent pas le délai mis par l'administration fiscale à rembourser les sommes d'autant que l'information portée à leur connaissance, indique que ce remboursement doit être immédiat. Dans le cadre de l'instruction de ces demandes, le médiateur est alors conduit à expliquer au dirigeant de l'entreprise que ces remboursements ne sont pas immédiats au sens usuel du terme, mais relèvent du délai général applicable aux réclamations contentieuses. Ce n'est que par opposition au délai de droit commun applicable à ces crédits d'impôts qui prévoit un remboursement possible à l'issue du délai de 3 ans suivant la réalisation de la dépense, que le remboursement dès l'année suivante pour les PME notamment, est réputé immédiat (article 199 ter B du code général des impôts).

L'instruction de la demande suit les règles et délais habituels. Dans ce cadre, l'administration fiscale peut notamment solliciter l'expertise du ministère de l'enseignement supérieur et de l'innovation (MESRI) pour ce qui concerne le CIR, et de la direction générale des entreprises (DGE) pour ce qui concerne le CII. Après cette instruction, une décision de rejet ou d'acceptation totale ou partielle est adressée à l'entreprise. Les décisions d'acceptation se traduisent par le versement des sommes annoncées.

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, selon la forme de la demande, et sa demande est immédiatement réorientée vers le service à même de lui répondre dans les meilleurs délais.

Le médiateur indique toujours à l'usager que si la réponse qui lui est donnée ne le satisfait pas à l'issue du ou des recours préalables qu'il peut exercer, il pourra s'adresser à nouveau à lui.

Le médiateur est directement compétent en l'absence de réponse dans le délai légal (cf. en matière contentieuse) ou simplement à l'issue d'un délai raisonnable, à une demande formulée par écrit.

Un particularisme en matière fiscale et de recouvrement des créances de l'État, des collectivités territoriales et des établissements publics

La recevabilité des demandes de médiation en matière fiscale

Le droit fiscal comporte un certain nombre de dispositions destinées à renforcer les droits des contribuables dans leurs relations avec l'administration. 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 ») ;

– le code général des impôts et le livre des procédures fiscales prévoient que les recours

contentieux et gracieux sont présentés, au premier niveau, auprès des services de proximité des finances publiques (services des impôts des particuliers, services des impôts des entreprises, trésoreries…) ;

– 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 ;

– 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 ;

– 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…) ;

– 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, conformément au principe de subsidiarité rappelé plus haut, 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 ainsi après intervention infructueuse auprès de ces services. Il peut également et de préférence être saisi après réclamation contentieuse faisant suite à la mise en recouvrement de ces rappels.

Dans les autres cas, en l'absence de conciliateurs fiscaux, le médiateur est directement compétent, après démarche préalable de l'usager, en particulier pour :

– les litiges relatifs à la publicité foncière ;

– les demandes de rescrit ;

– les affaires faisant l'objet d'un recouvrement d'impôts par voie transactionnelle.

La recevabilité des demandes de médiation pour le recouvrement des produits des collectivités territoriales et de certains établissements publics

S'agissant du recouvrement des factures 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.

La médiation est une alternative aux voies de recours contentieuses mentionnées à l'article 1617-5 du code général des collectivités territoriales, pour tout ce qui concerne les litiges ayant pour origine une opposition à tiers détenteur.

Néanmoins, compte tenu des compétences respectives du comptable public et de la collectivité ou l'établissement à l'origine du titre, **le médiateur n'a pas compétence pour traiter des contestations portant sur l'origine et le bien-fondé de la créance (facture) contestée.**

Dans ce cas, le médiateur demande au comptable public concerné de la transmettre à la commune, au département ou une autre collectivité territoriale, au centre hospitalier ou à l'établissement public concerné, en application des dispositions du code des relations entre le public et l'administration.

Modalités de demande d'une médiation

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 demande de médiation s'effectue sans intermédiaire mais, s'il le souhaite, l'usager peut se faire représenter par un mandataire dûment désigné ou par un avocat.

Les cinq règles sur lesquelles repose la demande de médiation

La demande de médiation est :

- formulée par **écrit** (par voie électronique au sein du portail ou postale) ;
- **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 dépôt d'une demande de médiation

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

Monsieur le médiateur des ministères économiques et financiers
BP 60153
14010 CAEN CEDEX 1

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

2 L'utilisation d'un formulaire en ligne sur le site Internet du médiateur, à l'adresse électronique suivante :

www.economie.gouv.fr/mediateur/demande-mediation/formulaire

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

1 Accès à l'espace électronique du médiateur à partir du portail de l'Économie, des Finances, de l'Action et des Comptes publics (www.economie.gouv.fr)



2 Rédaction de la demande

Remarque : le site a connu une évolution visuelle notable en cours d'année 2017, en vue d'améliorer l'information des usagers sur les modalités de la médiation et les démarches préalables nécessaires



Sous 48 heures, l'usager recevra (par courriel ou par voie postale, selon la forme de sa demande) un accusé de réception circonstancié qui précisera si sa demande est recevable ou réorientée pour une instruction préalable au plan local.

Conformément aux dispositions du code des relations entre le public et l'administration et notamment de l'article L.112-14, le médiateur répond, par voie électronique aux demandes de médiation qui lui seront adressées par le même support sauf refus exprès des usagers.

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



http://www.economie.gouv.fr/mediateur/accueil-mediateur

Déroulement d'une 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 l'engagement d'une médiation 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.

La médiation n'interrompt donc ni les délais de recours dont dispose l'usager pour formuler une nouvelle réclamation contentieuse ou ester en justice, ni ceux de l'administration pour poursuivre ses actions à son encontre.

Ainsi, par exemple, la demande de médiation n'a pas pour effet en droit de suspendre la procédure de recouvrement d'un impôt.

Par ailleurs, aucun délai ne s'impose au médiateur pour rendre sa médiation.

L'article L. 231-1 du code des relations entre le public et l'administration qui précise que : « *Le silence gardé pendant deux mois par l'administration vaut décision d'acceptation* » n'est pas susceptible d'être applicable aux demandes de médiation. En effet, le médiateur propose, le cas échéant, une recommandation propre à éteindre le différend, mais n'a pas pour rôle de prendre une décision individuelle directement applicable, ou obligatoire pour le demandeur. Le demandeur conserve donc toutes ses prérogatives pour contester en droit par les voies habituelles les décisions administratives qu'il a soumises au médiateur. Cela étant, le médiateur met tout en œuvre pour répondre dans un délai de trois mois si cela est possible (c'est le cas pour 87 % des demandes).

Les demandes de médiation sont adressées intuitu personae et en toute confidentialité au médiateur qui en prend connaissance et se prononce personnellement, en droit et en équité, 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.

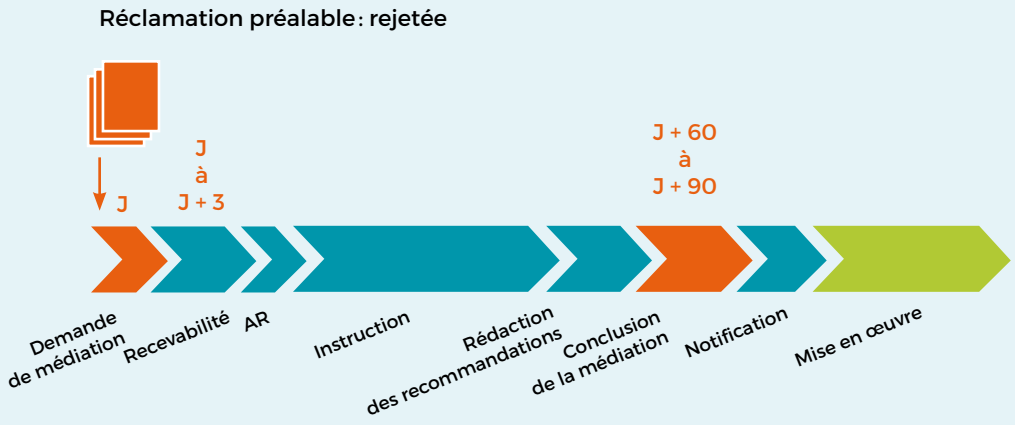
Les articles 4 et 5 du décret précité du 26 avril 2002 indiquent les modalités de traitement des demandes de médiation.

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 fait 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.

Processus de la médiation courant



Une fois cet avis recueilli, les conseillers du médiateur procèdent à l'examen des positions respectives et confrontent les avis et propositions des deux parties.

La médiation est toujours rendue après une analyse juridique préalable, sur le fond et en la forme, pour s'assurer du respect du droit. Le médiateur prend également en compte les circonstances de fait et les situations particulières qui peuvent le conduire à se placer sur le plan de l'équité.

EXEMPLE : EQUITÉ ET MISE EN ŒUVRE DU DÉGRÈVEMENT D'OFFICE EN MATIÉRE FISCALE

Lorsque les délais de réclamation prévus par les articles R*196-1 à R*196-6 du livre des procédures fiscales (LPF) sont expirés, l'administration doit opposer la forclusion aux demandes contentieuses déposées tardivement. Cela étant, aux termes de l'article R*211-1 du LPF, « *l'administration des impôts peut prononcer d'office le dégrèvement ou la restitution d'impositions qui n'étaient pas dues jusqu'au 31 décembre de la quatrième année suivant celle au cours de laquelle le délai de réclamation a pris fin, ou, en cas d'instance devant les tribunaux, celle au cours de laquelle la décision intervenue a été notifiée…* ».

Ce texte ne confère à la procédure de dégrèvement d'office qu'un caractère facultatif, l'administration fiscale restant seule maître de sa mise en œuvre. Celle-ci nécessite qu'il n'existe aucun doute sur l'existence d'une surtaxe relevant d'une erreur manifeste de taxation commise au détriment du contribuable, que cette erreur soit le fait de l'administration ou du contribuable.

Il s'agit d'un dispositif prévu de manière autonome afin de permettre à l'administration de réparer, dans des conditions indépendantes de l'appréciation de la situation économique du contribuable et malgré la forclusion des délais, des situations manifestes de « surimposition » rompant avec l'équité.

Dans un cas de ce type, lorsque la surimposition ne fait pas de doute, le médiateur recommande à l'administration de recourir au dégrèvement d'office pour les périodes forcloses, dans la limite temporelle fixée par le texte et sauf circonstances particulières.

Toutefois, ce dispositif doit rester d'une application stricte et raisonnée. Le médiateur a pu être amené à partager l'appréciation de l'administration quant au refus de mettre en œuvre un dégrèvement d'office.

Ainsi, le médiateur n'a pas appuyé la demande d'un établissement bancaire visant à bénéficier d'un dégrèvement d'office en matière d'amende, à la fois car le texte ne prévoit pas que cette procédure puisse s'appliquer aux amendes, mais aussi parce que cette demande s'appuyait uniquement sur l'invalidation de la même procédure concernant un autre établissement bancaire. Les amendes étaient néanmoins assises sur des faits non contestés.

Suite de la médiation

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. La recommandation du médiateur n'est pas obligatoire pour les parties, même si l'administration suit toujours l'avis du médiateur.

Une fois cette position connue, la médiation est close. Si l'usager n'est pas satisfait de la recommandation qui lui est faite, il peut reprendre les voies de contestation traditionnelles qui s'offrent à lui.

De la même manière, si la recommandation formulée comporte l'échange de nouvelles pièces entre les parties ou de nouvelles rencontres, il appartient à l'usager de contacter directement le service de l'administration concernée.

Néanmoins, dans de rares 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.

PARTIE 2

Le bilan d'activité 2017

Les moyens humains et matériels

Le service de la médiation

Le service du médiateur est un service autonome d'administration centrale du ministère de l'Économie et des Finances. Il est composé d'une quinzaine de personnes et organisé autour du médiateur, du délégué et de la déléguée adjointe. Il est implanté à Caen et à Paris-Bercy.





Les bureaux du médiateur à Caen et une partie de l'équipe du médiateur

L'organigramme figurant en annexe au présent rapport précise les noms et les fonctions de la quinzaine de personnes employées en 2017. Le médiateur est assisté :

- d'un délégué ;
- d'une déléguée adjointe ;
- de deux chargées de mission ;
- de gestionnaires chargés de la prise en charge des demandes, de leur numérisation et de l'émission des accusés de réception, systématiquement délivrés, ainsi que de la transmission vers le service compétent lorsque les conditions de la médiation ne sont pas remplies (absence de démarche préalable notamment) ;
- d'une équipe de cinq conseillers en charge de l'instruction des demandes de médiation. Pour ce faire, ils confrontent la demande de l'usager avec la position recueillie auprès de l'administration concernée, en sollicitant si besoin des précisions complémentaires. Recrutés notamment au regard de l'étendue de leurs connaissances dans les domaines d'intervention du médiateur, ils apportent leur grande expérience et leur professionnalisme au service d'une expertise de grande qualité à l'analyse des situations confiées.

Le médiateur est en relation avec un réseau de correspondants placés à un niveau décisionnel élevé auprès de chacune des directions des ministères, à l'échelon central, ainsi que, pour la direction générale des Finances publiques, au niveau régional ou départemental.

La performance de l'action du médiateur, s'agissant d'un mode alternatif de règlement des différends, se mesure notamment en observant : les délais de traitement des dossiers réorientés, d'envoi d'un accusé de réception et de réponses aux demandes de médiation et la capacité de traitement en médiation des flux de dossiers recevables. Le taux de satisfaction des médiations pour les usagers ne constitue pas un objectif en soi, car il résulte de l'addition de situations particulières qui sont l'objet d'un traitement systématique et circonstancié, quels que soient les enjeux individuels ; le taux constaté en 2017 est d'un peu moins de 60 % de satisfaction totale ou partielle. Le suivi des propositions de réformes formulées par le médiateur est le marqueur de la capacité de dialogue avec les administrations, en vue d'améliorer les dispositifs afin de réduire les occurrences de différends.

Cette performance dépend bien entendu des moyens humains et du budget de fonctionnement et informatique qui lui sont alloués, lesquels s'imputent sur le programme budgétaire transversal 218 « Conduite et pilotage des politiques économiques et financières ».

L'organisation et les moyens de fonctionnement humains et matériels mis à la disposition du médiateur sont de nature à permettre son action sur le long terme et faire face aux demandes des usagers de plus en plus nombreuses pour répondre à un besoin de médiation.

Depuis sa création en 2002, le service du médiateur des ministères économiques et financiers s'est continuellement adapté aux nouvelles technologies d'échanges et de communication pour améliorer son mode de fonctionnement, les conditions d'exercice des missions de ses collaborateurs et rendre ainsi un meilleur service public aux usagers. Le portail électronique du médiateur est d'ailleurs en cours de modernisation, dans le même but.

Le service du médiateur dispose, depuis avril 2013, d'une application dénommée Tandem (TrAitement Numérisé des DEmandes de Médiation) qui permet une gestion interne et des échanges avec les correspondants totalement dématérialisés, ce qui permet d'absorber le flux important de demandes de médiation. Le service de la médiation a pu maintenir un flux d'accusés de réception et de réponse en médiation, malgré une forte croissance des demandes qui lui parviennent : les accusés réception font l'objet d'une personnalisation et d'un envoi en moins de deux jours. Par ailleurs, le traitement des demandes de médiation aboutit dans **87 % des dossiers à une réponse en moins de 90 jours**.

Le professionnalisme, la célérité et la qualité des échanges avec 130 correspondants du médiateur et plus de 600 de leurs collaborateurs (habilités pour accéder à la base Tandem) facilitent ces résultats.

68 % des demandes de médiation ont été effectuées sous forme électronique (portail internet et messagerie). Le service du médiateur ne conserve plus d'archive « papier » et a fortement diminué les coûts correspondants de fourniture, d'impression et de reprographie depuis la généralisation de la dématérialisation du traitement des demandes, ce qui a permis de contenir l'évolution du budget de fonctionnement malgré le développement important des demandes.

Dépenses de fonctionnement (en euros)

	Dépenses de fonctionnement (y compris loyers), d'informatiques et de téléphonie (en €)	Coût unitaire d'une demande de médiation (hors titre II) (1)
2010	139 794	42
2011	129 038	38
2012	147 251	36
2013	131 393	31
2014	113 964	23
2015	126 187	24
2016	113 856	15
2017	107 230	17

(1) coût de fonctionnement rapporté au nombre de demandes.

L'accueil téléphonique

Le service du médiateur met à la disposition des usagers un accueil téléphonique :

- du lundi au vendredi, de 9 h à 17 h, au numéro téléphonique suivant : 0231457223 ;
- en dehors de ces horaires, les usagers peuvent laisser un message avec leurs coordonnées téléphoniques ou électroniques, ils sont systématiquement rappelés, le jour suivant, pour répondre à leurs interrogations (on rappelle que les demandes de médiation sont quant à elles nécessairement écrites, adressées par lettre ou électroniquement).

En 2017, de l'ordre de 1 000 appels téléphoniques ont été reçus dont 95 % concernaient des appels des usagers. La majorité des appels téléphoniques concerne des demandes d'informations sur l'état d'avancement des dossiers de médiation et sur les modalités de demande d'une médiation.

En 2017, plus de 60 000 pages du site internet du médiateur www.economie.gouv.fr/mediateur ont été visionnées.

Par ailleurs, ce site a fait l'objet d'une profonde rénovation (cf. Zoom).

ZOOM SUR l'adaptation des outils de la médiation

L'année 2017 a vu dans un premier temps se poursuivre la très forte croissance des demandes adressées directement au médiateur, poursuivant en cela le rythme de l'année 2016. Cet afflux portait essentiellement sur des demandes réorientées car prématurées au regard des conditions de recours à la médiation (absence de démarche préalable, pas d'utilisation de l'ensemble des voies de recours internes telles que le conciliateur départemental en matière fiscale).

Le médiateur a souhaité renforcer l'information des usagers sur les modalités de recours à la médiation au sein des ministères économique et financier, afin de permettre à la fois une meilleure connaissance des différents interlocuteurs tout en clarifiant les échanges, évitant ainsi les redondances.

Cette action a porté sur deux points

Refonte du site Internet du médiateur et du formulaire de demande en ligne

En juillet 2017, le site **www.economie.gouv.fr/mediateur** a fait peau neuve, actualisant l'information des usagers sur l'ordre de leurs démarches selon la nature de leur litige. À ce toilettage s'est ajoutée une rénovation complète du formulaire de demande de médiation en ligne, destinée à renforcer l'information individualisée délivrée aux usagers dès l'expression de leur litige, pour mieux les informer sur les éventuelles démarches préalables obligatoires non encore effectuées.

Modification des informations portées sur les oppositions à tiers détenteur

Supports de l'action en recouvrement de la DGFiP en matière de produits des collectivités locales, les formulaires d'opposition à tiers détenteur ont été modifiés, à la demande du médiateur, par la DGFiP, également en juillet 2017, afin de renforcer l'information des usagers sur la hiérarchie des voies de recours et d'inviter à la consultation du site du médiateur pour plus de précisions.

Les services des ministères ayant œuvré à ces aménagements sont ici chaleureusement remerciés.

La combinaison de ces deux actions, tout en améliorant l'information des usagers sur le séquencement de leurs différentes démarches et les conditions de demande d'une médiation, a permis de freiner la croissance exponentielle des recours prématurés. Ainsi, le nombre de demandes de médiation reçues a retrouvé le niveau de l'année 2015.

L'actualité de la médiation

La poursuite de l'action de coordination en matière de crédit impôt recherche et son extension au crédit d'impôt innovation

Depuis le début de l'année 2017, un accroissement des litiges portant sur la remise en cause de l'éligibilité de projets au crédit impôt innovation (CII) conduit le médiateur à devoir solliciter des expertises des DIRECCTE, placées sous l'autorité de la direction générale des Entreprises, pour infirmer ou confirmer le bien-fondé de la décision de l'administration fiscale lorsque celle-ci a remis en cause le bénéfice du crédit. Dans le cadre de la médiation, l'entreprise peut solliciter le bénéfice d'une expertise ou d'une contre-expertise contradictoire.

Pour permettre de fluidifier les échanges entre le médiateur et la direction générale des Entreprises (DGE), le Directeur général, Pascal FAURE, et Christophe BAULINET ont donc signé le 7 septembre 2017 une convention organisant les échanges entre ces deux services du ministère. Elle prévoit notamment que dans le mois suivant sa saisine, la DGE indiquera au médiateur si l'organisation d'une telle expertise est possible ou non.

Par ailleurs, l'année 2017 conforte l'utilité, pour les entreprises, de la bonne coopération avec la médiation des entreprises et le ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation et les services de la direction générale des Finances publiques en matière de crédit d'impôt recherche. Le médiateur des entreprises et Christophe BAULINET ont d'ailleurs souhaité, par une convention en date du 22 novembre 2017, formaliser leur protocole commun.

Le médiateur des ministères économiques et financiers a également souligné tout au long de l'année, au gré des rencontres avec les ministres, sa conviction que les propositions de réforme formulées dans le rapport 2016 étaient de nature à sécuriser l'action de l'ensemble des parties concernées, tout en facilitant l'accès au CIR aux entreprises qui doivent réellement en bénéficier.

La promotion de la médiation

Visite du médiateur fiscal tunisien

M. Abdeljellil Henia, nommé médiateur fiscal tunisien, a souhaité découvrir le fonctionnement de la médiation au sein des ministères économiques et financiers.

Du 23 au 27 janvier 2017, concomitamment à la mise en place de ses fonctions en Tunisie, il est ainsi venu prendre connaissance du fonctionnement du service du médiateur. Accueilli par Christophe BAULINET, il s'est montré très intéressé par l'application informatique TANDEM de traitement des demandes de médiation.

Compte tenu de son positionnement exclusivement fiscal, M. HENIA a également pu rencontrer au cours de son séjour Madame Fabienne DEGORCE, conciliatrice fiscale de Paris pour la direction générale des Finances publiques, qui lui a présenté les spécificités de sa mission.

Visite de la médiatrice mexicaine

Le 10 mars, Christophe BAULINET a accueilli 5 représentants de la procurado de la Defensa del contribuyente (PRODECON) institution générale mexicaine de médiation. Mme Diana Bernal médiatrice fiscale au sein de la PRODECON, avait souhaité rencontrer le médiateur afin d'échanger sur les spécificités de la médiation institutionnelle appliquée aux missions d'un ministère économique et financier.



Christophe BAULINET en compagnie de Mme Diana BERNAL

La Journée annuelle des correspondants du ministère

La traditionnelle journée annuelle des correspondants du médiateur de Bercy a eu lieu le 16 mars 2017. Cette journée est l'occasion pour le médiateur, au travers de la présentation de son rapport annuel notamment, de faire connaître et promouvoir son action auprès des services et directions des ministères économiques et financiers. Cette promotion interne au ministère est un élément particulièrement important, car elle permet notamment de sensibiliser les nouveaux correspondants du médiateur au sein des administrations à l'esprit qui prévaut à toute médiation.

Le ministre a tenu à honorer cette journée par sa présence et a souligné son attachement à cette institution.



Christophe BAULINET à la journée de la médiation du 16 mars 2017

À cette occasion, les participants ont pu échanger avec le médiateur sur le déroulement et l'état d'esprit d'une médiation. Cette journée fut également mise à profit pour sensibiliser les acteurs au développement de la médiation dans un environnement numérique.

M. Bernard Siouffi, médiateur e–commerce de la fédération française de vente à distance, a ainsi présenté les particularités de la médiation dans son secteur. La vente en ligne est caractérisée par un grand nombre d'acteurs globaux et le développement des places de marché (le site sert alors de vitrines à d'autres vendeurs, et le client n'est pas toujours sensibilisé au fait qu'il n'achète pas auprès du site directement), ce qui renforce le besoin d'information des clients et leur sensibilisation aux recours aux acteurs adhérents de fédération.

Mme Maria Flament, fondatrice de l'entreprise de médiation MEDIAFRAMA, a ensuite présenté le dispositif de suivi de demande en ligne que sa société met à disposition des enseignes recourant à sa médiation.

Les journées européennes du Patrimoine

Comme l'ensemble des directions des ministères économiques et financiers, le service du médiateur participe aux animations réalisées sur le site de Bercy à l'occasion des journées européennes du patrimoine. Elles offrent l'occasion pour le médiateur et son équipe, au travers de l'accueil des visiteurs, d'informer et de renseigner sur son rôle et les modalités de son intervention.

En 2017, la tenue d'un espace commun de la médiation avec les équipes du médiateur des entreprises a permis de renforcer l'information du public sur les principes de la médiation et sur les missions de chacun.



Le stand des médiations aux journées du patrimoine.

Le ministre de l'Économie et des Finances ainsi que le secrétaire d'État auprès du ministre de l'Économie et des Finances ont également visité le stand du médiateur et souligné la fierté des ministères de disposer d'un médiateur en leur sein.

Les chiffres clés 2017

Les demandes de médiation

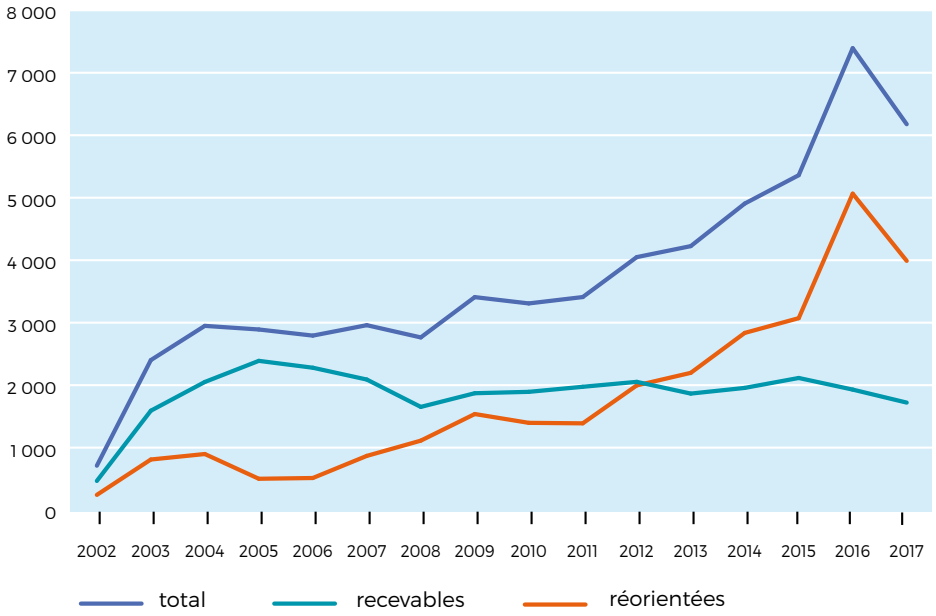
enregistrées en 2017	6 176 (-16 % par rapport à 2016)	recevables	1 721 (-11 % par rapport à 2016)
réorientées	3 989 (-21 % par rapport à 2016)	inexploitables	466 (+18 % par rapport à 2016)

L'exercice 2017 marque une rupture par rapport aux exercices précédents. Au second trimestre, l'activité s'est stabilisée après un début d'année de nouveau en forte croissance. À compter de l'été 2017, la modification du formulaire en ligne sur le site du médiateur et le nouvel avis de notification des oppositions à tiers détenteur, aboutissent à un transfert des réclamations sur le formulaire en ligne au détriment de la messagerie électronique. Sous l'effet de ces mesures correctrices, le nombre des demandes (et en particulier des demandes réorientées) se stabilise donc après plus d'une année d'une progression extrêmement forte.

Le formulaire en ligne sur le site internet du médiateur a été modifié à compter du 06 juillet 2017 (https://www.economie.gouv.fr/mediateur/demande-mediation/formulaire). Pour mémoire, le formulaire précédent avait été mis en ligne le 21 mars 2013 (la novation consistant alors à permettre l'addition de pièces jointes). La version actuelle est simplifiée et rénovée afin d'affiner la collecte des informations utiles au traitement des demandes et en particulier l'effectivité des démarches préalables à la saisine du médiateur.

Par ailleurs, les formulaires de notification des oppositions à tiers détenteur, diffusés à compter du 27 juillet 2017, précisent davantage le rôle du médiateur dans le dispositif de réclamation ouvert aux débiteurs et recommandent l'usage du formulaire en ligne en remplacement de l'adresse de messagerie. Cette dernière action engagée en lien avec la direction générale des Finances publiques permet d'enrayer la forte croissance des demandes prématurées et irrecevables.

Évolution des demandes de médiation reçues par le médiateur depuis 2002



Source : Demandes de médiation enregistrées dans l'application TANDEM

En 2017, **1 909** demandes recevables ont fait l'objet d'une médiation. Le taux de couverture, exprimé par le rapport entre les médiations réalisées dans l'année et le flux des demandes nouvelles, est supérieur à **100 %** (111 %).

Flux annuels des nouvelles demandes de médiation recevables et des médiations rendues (millésime de l'année en cours et millésimes antérieurs)



Source : Demandes de médiation enregistrées dans l'application TANDEM

La ventilation des demandes de médiation en 2017

■ Parmi les demandes recevables, la prépondérance des litiges fiscaux est renforcée (68 % des demandes de médiation recevables relèvent de la fiscalité).

■ Les demandes de médiation relatives aux créances publiques, non fiscales, sont majoritairement réorientées (à défaut de réalisation des démarches préalables auprès des comptables publics ou parce que le litige relève de l'ordonnateur, échappant de ce fait à la compétence du médiateur).

■ Les demandes de médiation relevant de la compétence du médiateur, hors direction générale des Finances publiques, représentent 3 % des demandes recevables.

Ventilation des demandes de médiation reçues en 2017

	Total	Recevables	Réorientées	Non ventilées (demandes abandonnées)
Fiscalité	2 546 – 5 %	1 161 – 5 %	1 310 – 6 %	75 + 17 %
Gestion publique*	3 251 – 27 %	504 – 24 %	2 486 – 30 %	261 + 13 %
Autres	379 + 41 %	56 + 22 %	193 + 64 %	130 + 24 %
Ensemble**	6 176 – 16 %	1 721 – 11 %	3 989 – 21 %	466 + 17 %

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

*** 466 demandes incomplètes, closes après l'envoi d'un accusé de réception d'attente, ne sont pas ventilées entre demandes recevables et réorientées. Il est à noter que ce document a été modifié et précise les démarches préalables nécessaires à toute médiation. Ceci explique la hausse du nombre, les usagers se tournant directement vers le service concerné dès réception de cette précision.*

Source : Demandes de médiation enregistrées dans l'application TANDEM.

Ventilation institutionnelle des demandes de médiation (recevables ou réorientées)

Direction générale des Finances publiques (DGFiP)	**5 797**	**93,9 %**
Fiscalité	2 546	
Gestion publique	3 251	
Ministères économiques et financiers (hors DGFiP)	**77**	1,2 %
Direction générale des Douanes et Droits indirects	51	
Direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes	12	
Direction générale du Trésor	3	
Direction des Affaires juridiques	2	
Direction générale des Entreprises	3	
Autres (AMF et médiateur des entreprises)	6	
URSSAF*, RSI*, CIPAV*	**26**	**0,4 %**
Hors champ	**276**	**4,5 %**
Autres (hors ministères économiques et financiers)	133	
Non ventilées	143	
Total des demandes de médiation	**6 176**	

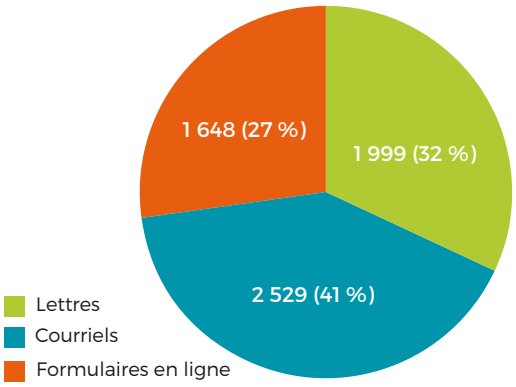
** Renvoi au médiateur URSSAF Ile-de-France et au médiateur national du RSI des demandes entrant dans leur champ de compétence.*

Les demandeurs saisissent le médiateur majoritairement par la voie électronique (courriel et formulaire internet).

La saisie en ligne des demandes sur le site du médiateur atteint le seuil de 27 % pour l'année complète (50 % en niveau pour le mois de décembre 2017).

Les demandes de médiation parviennent par la voie électronique dans 68 % des cas en 2017.

Répartition des demandes de médiation 2017 selon le mode de saisine



Source : Demandes de médiation enregistrées dans l'application TANDEM.

Les demandeurs sont majoritairement des particuliers qui saisissent le médiateur de litiges à caractère non professionnel.

15 % des demandes recevables en 2017 concernent des entreprises.

Ventilation entre particuliers et entreprises des demandes de médiation recevables déposées en 2017

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Entreprises	139 (7 %)	153 (8 %)	212 (10 %)	189 (10 %)	225 (11,5 %)	251 (12 %)	273 (14 %)	254 (15 %)
Particuliers	1 754 (93 %)	1 821 (93 %)	1 841 (90 %)	1 676 (90 %)	1 731 (88,5 %)	1 864 (88 %)	1 656 (86 %)	1 467 (85 %)
Dossiers recevables	1 893 (100 %)	1 974 (100 %)	2 053 (100 %)	1 865 (100 %)	1 956 (100 %)	2 115 (100 %)	1 929 (100 %)	1 721 (100 %)

Source : dossiers reçus en 2017 et ayant fait l'objet d'un AR de recevabilité

Les demandeurs formulent directement leur demande et font peu appel à un intermédiaire pour mener à bien leur démarche de médiation.

94 % des demandes reçues en 2017 sont formulées par les personnes concernées ou leurs proches. 6 % des demandes font intervenir un intermédiaire. Les demandes présentées par des tiers se répartissent ainsi :

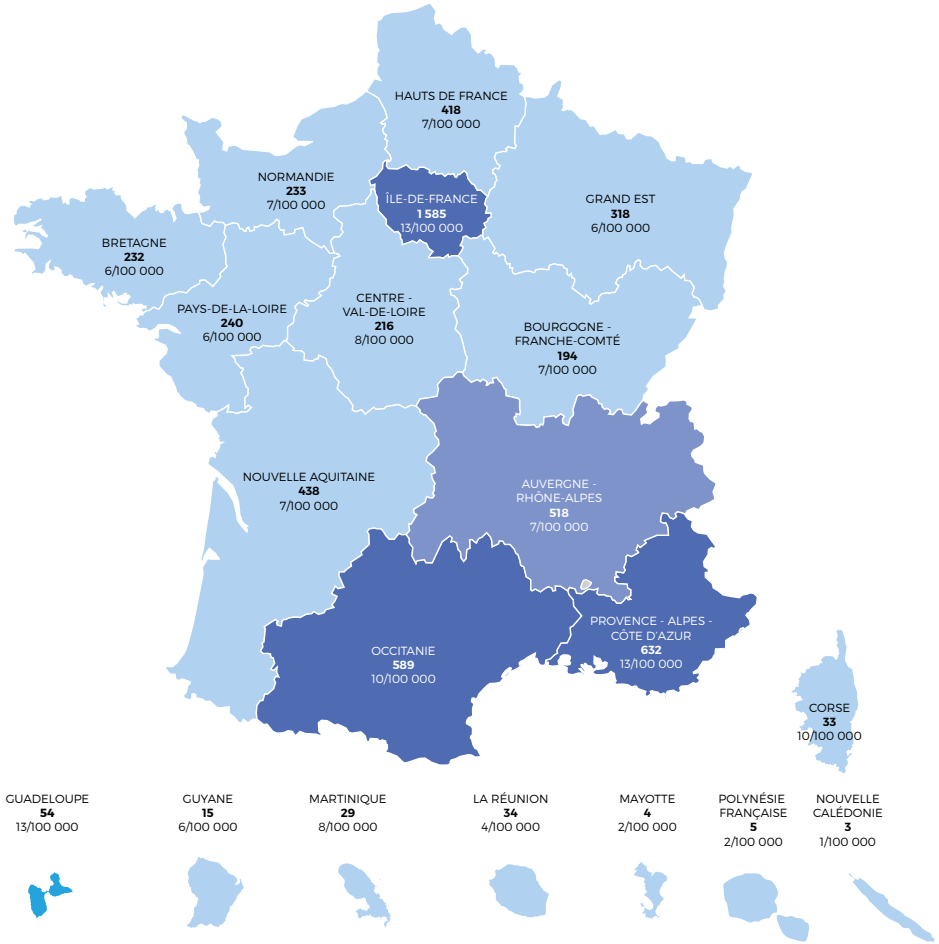
	Nombre de demandes indirectes	Répartition en % du total des saisines indirectes
Avocats, notaires, experts-comptables et autres conseils	150	40 %
Associations de consommateurs et associations d'insertion, acteurs sociaux et acteurs judiciaires (y compris curateurs et tuteurs)	97	26 %
Élus, institutions et médiateurs (y compris Défenseur des droits et médiateur des entreprises)	116	31 %
Autres intervenants	13	3 %
Ensemble*	376	100 %

** Le décompte des demandes formulées par les membres d'une famille pour leurs ascendants ou descendants n'est pas établi par l'outil statistique. Le nombre total des demandes faisant intervenir un tiers est pour cette raison globalement sous-estimé.*

Source : demandes enregistrées dans Tandem faisant intervenir un tiers.

Les demandeurs sont majoritairement domiciliés en métropole (95 %). Le ratio moyen pour l'ensemble du territoire est de 9,8 demandes de médiation pour 100 000 habitants (métropole et outre mer).

Indication du nombre de demandeurs

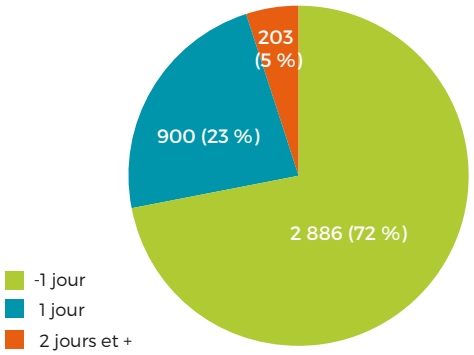


162 demandes de médiation proviennent de non-résidents (42 en 2016)

Le délai de traitement des accusés de réception (demandes réorientées) est inférieur à 1 jour.

Le traitement des demandes réorientées (3 989 dossiers) : 95 % des accusés de réception sont envoyés dans un délai inférieur à 2 jours à compter de leur enregistrement.

Ventilation des demandes de médiation réorientées selon le délai de traitement

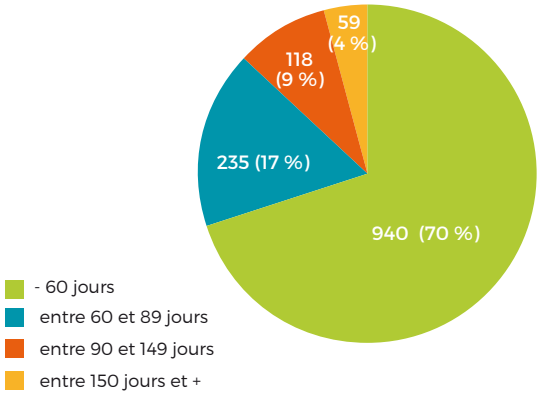


Source : Demandes de médiation enregistrées dans Tandem en 2017.

La part des médiations rendues en moins de 60 jours atteint 70 % (ratio en amélioration de 12 points) et 87 % en moins de 90 jours (amélioration de 6 points).

En 2017, 1 721 demandes de médiation recevables ont été enregistrées. A la fin de l'exercice 2017, 1 352 étaient instruites, dont 87 % en moins de 90 jours et 70 % en moins de 60 jours.

Délais de traitement des médiations 2017



Source : Demandes de médiation enregistrées dans Tandem en 2017.

En 2017, **1 909** demandes recevables ont donné lieu à une médiation.

Ventilation des dossiers recevables clos en 2017 selon le millésime de leur création

	2014	2015	2016	2017	Total
Nombre	7	83	467	1 352	1 909
%	0,4 %	4,3 %	24,5 %	70,8 %	100 %

Source : Demandes de médiation enregistrées dans Tandem en 2017.

Les médiations relatives aux litiges fiscaux représentent 67 % des dossiers conclus en 2017 (pour mémoire les litiges fiscaux représentent 68 % des demandes recevables enregistrées dans l'année).

Ventilation des dossiers clos selon la nature du litige

	Dossiers clos en 2013	Dossiers clos en 2014	Dossiers clos en 2015	Dossiers clos en 2016	Dossiers clos en 2017
Fiscalité	945	935	1 048	1 136	1 273
Gestion publique	976	819	934	698	583
Autres domaines	42	60	60	36	53
Total	1 963	1 814	2 042	1 870	1 909

Source : Dossiers enregistrés dans Tandem (dossiers clos une année donnée tous les millésimes confondus).

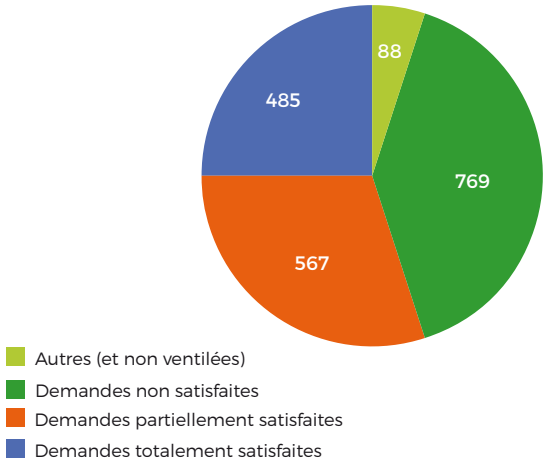
Les médiations aboutissent à un résultat partiellement ou totalement favorable aux demandeurs dans 58 % des cas.

	Demandes satisfaites en totalité	Demandes partiellement satisfaites	Demandes totalement ou partiellement satisfaites	Demandes non satisfaites	Total
2013	26 %	37 %	63 %	37 %	100 %
2014	27,5 %	34,5 %	62 %	38 %	100 %
2015	24 %	36 %	60 %	40 %	100 %
2016	25 %	37 %	62 %	38 %	100 %
2017*	27 %	31 %	58 %	42 %	100 %

** 88 demandes (4 % des médiations) sont closes en 2017 au motif de leur caractère prématuré, de l'abandon de la demande ou de la résolution du litige avant la médiation. Elles ne sont pas comprises dans le tableau ci-dessus. La ventilation s'effectue donc en 2017 à partir d'un nombre de 1 821 dossiers.*

Source : Demandes de médiation enregistrées dans Tandem (médiations rendues pour les dossiers enregistrés l'année en cours et les années antérieures.

Répartition en nombre, selon le résultat, des médiations rendues en 2017



Répartition en nombre des médiations selon le résultat en 2017 (dossiers recevables enregistrés en 2017 et antérieurement)

	Demandes satisfaites en totalité	Demandes partiellement satisfaites	Demandes totalement ou partiellement satisfaites	Demandes non satisfaites	Total
Fiscalité	245	412	657	560	1 217
Gestion publique	220	147	367	194	561
Autres domaines	20	8	28	15	43
Total	485	567	1 052	769	1 821

** 88 demandes (4 % des médiations) sont closes en 2017 au motif de leur caractère prématuré, de l'abandon de la demande ou de la résolution du litige avant la médiation. Elles ne sont pas comprises dans le tableau ci-dessus. La ventilation s'effectue donc en 2017 à partir d'un nombre de 1 821 dossiers.*

Répartition en pourcentage des médiations selon le résultat en 2017 (dossiers recevables enregistrés en 2017 et antérieurement)

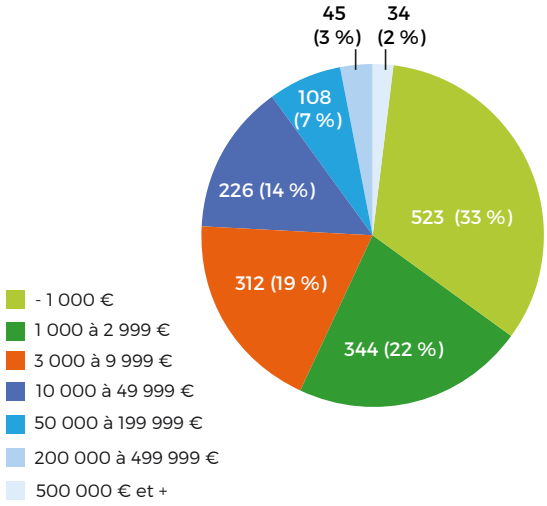
	Demandes satisfaites en totalité	Demandes partiellement satisfaites	Demandes totalement ou partiellement satisfaites	Demandes non satisfaites	Total
Fiscalité	20,1 %	33,9 %	54 %	46 %	100 %
Gestion publique	39,2 %	26,2 %	65,4 %	34,6 %	100 %
Autres domaines	46,5 %	18,6 %	65,1 %	34,9 %	100 %

** 88 demandes (4 % des médiations) sont closes en 2017 au motif de leur caractère prématuré, de l'abandon de la demande ou de la résolution du litige avant la médiation. Elles ne sont pas comprises dans le tableau ci-dessus. La ventilation s'effectue donc en 2017 à partir d'un nombre de 1 821 dossiers.*

L'enjeu financier médian associé aux médiations est de **2 328 €.**

L'enjeu financier moyen associé aux médiations s'élève à 54 952 € (calcul déterminé à partir de 1 592 médiations pour lesquelles un enjeu financier est identifié). La médiane s'élève à 2 328 €, la valeur minimale à 16 € (parmi les demandes comportant un enjeu financier) et la valeur maximale à 12 200 059 €.

74 % des dossiers sont associés à un enjeu financier inférieur à 10 000 €.



Source : Demandes de médiation enregistrées dans Tandem (médiations rendues en 2017 pour les demandes enregistrées en 2017 et antérieurement) dont l'enjeu financier est documenté (85 % des médiations en 2017).

PARTIE 3

Les propositions de réforme

Les propositions de réforme 2017

L'article 6 du décret 2002-612 du 26 avril 2002 prévoit que 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 sont au nombre de 5 ; elles s'inscrivent dans le cadre de ces dispositions et ont pour objectif :

- **d'améliorer le fonctionnement des services dans leurs relations avec les usagers ;**
- **d'éliminer des causes de litiges lorsque c'est possible.**

Depuis son institution en 2002, le médiateur a formulé près de 200 propositions de réforme.

Permettre un meilleur traitement des homonymies dans les procédures de recouvrement

Des usagers sont poursuivis pour le recouvrement de sommes dues aux comptables publics par le biais de saisies sur leur compte bancaire (avis ou opposition à tiers détenteur, opposition administrative).

Ces poursuites sont exercées par le biais de la consultation du fichier FICOBA.

Or, il apparaît notamment que certaines situations très spécifiques peuvent conduire à des restitutions de l'application qui concernent en réalité deux personnes différentes pour lesquelles les données d'identification sont identiques jusqu'à un niveau de détail très précis. La restitution obtenue contient alors la liste des comptes bancaires détenus par les deux personnes.

Lorsque les personnes poursuivies à tort s'adressent au service du recouvrement concerné, celui-ci donne en général immédiatement mainlevée de la saisie sur compte bancaire. Pour autant, ceci ne résout pas leur problème au fond et le risque d'être à nouveau poursuivi à la place de l'homonyme persiste.

Proposition : Le médiateur propose donc, parallèlement aux travaux en cours sur la fiabilisation des fichiers, de sensibiliser les services de recouvrement (notamment chargés des produits SPL et impôts) à la méthodologie de résolution d'amalgame et aux contacts à établir avec le bureau en charge de cette résolution, notamment par le biais d'une fiche technique et l'intégration dans les formations.

Clarifier les conditions d'appréciation de la notion de vivre seul

Cette proposition concerne les contentieux liés à la remise en cause de majorations du quotient familial.

Le législateur a subordonné le bénéfice de la majoration des contribuables célibataires, divorcés ou veufs auparavant accordée à tous ces contribuables sans restriction, à la condition de vivre seul, pour éviter ainsi que les couples non mariés soient placés dans une situation plus avantageuse que les couples mariés.

Le médiateur est régulièrement saisi par des usagers de litiges qui concernent la remise en cause de ces avantages fiscaux au motif que le contribuable ne remplit pas la condition de vivre seul.

La démonstration du caractère d'un concubinage peut être apportée par tout moyen et résulte, en pratique, d'un faisceau d'indices qu'il appartient à l'administration d'établir en fonction d'éléments de fait.

Ces éléments factuels sont en règle générale : la souscription d'une déclaration de revenus à une adresse commune depuis plusieurs années, l'existence de comptes bancaires en commun, l'établissement d'avis d'impôts locaux aux deux noms, l'absence ou modicité de ressources financières de l'autre cohabitant qui justifient le maintien de cette cohabitation.

Il a été jugé par le passé, que la cohabitation de deux personnes célibataires ou divorcées, n'ayant aucun lien de parenté, laisse présumer que la condition de vivre seul n'est pas respectée.

Il apparaît cependant que dans des jugements récents (arrêt du Conseil d'État n°375682 du 15/04/2016) le juge considère que l'administration doit apporter la preuve que le contribuable ne vit pas seul au 1er janvier de l'année d'imposition et que la seule circonstance que le contribuable réside à la même adresse qu'une personne majeure n'ayant aucun lien de parenté avec lui ne suffit pas à établir que ce contribuable ne vit pas seul, au sens des dispositions du a du 1 de l'article 195 du Code Général des Impôts.

Le traitement de ces demandes porte de manière générale sur la pertinence concrète des critères retenus par l'administration et surtout sur les éléments factuels dont elle peut disposer et sur les difficultés que peuvent rencontrer certains services locaux sur l'appréciation de ces conditions.

La doctrine fiscale ne parait pas prendre suffisamment en compte depuis quelques années l'évolution sociétale, liée à divers facteurs d'ordre économique et social (ex : nécessité de vivre en colocation pour des raisons budgétaires et possibilité dans ces conditions que des adultes qui ont à leur charge un enfant cohabitent à une même adresse sans toutefois réaliser une véritable communauté de vie) qui ne permet plus d'apprécier certaines circonstances de vie, comme par le passé.

Il est particulièrement délicat de demander aux services administratifs de tirer des conclusions de l'appréciation de certaines situations de fait, ce qui pourrait être perçu comme portant un jugement sur des choix de vie dont la valeur est par ailleurs hautement symbolique.

Proposition : La proposition du médiateur tend à faire publier les éléments factuels que l'administration considèrerait comme présumant une vie commune, à la fois à destination des usagers (sur le site www.impots.gouv.fr), ainsi qu'auprès de ses services, afin de faciliter une appréciation neutre des situations.

Soutien à une réforme de la taxe d'habitation par illustration des limites du dispositif actuel

Sans méconnaître la réduction du nombre de personnes assujetties à la taxe d'habitation (TH) à venir compte tenu des mesures gouvernementales adoptées, dont le médiateur mesure pleinement l'utilité, les situations suivantes continueront de produire des litiges tant que la taxe subsiste.

Globalement, la taxe d'habitation souffre d'un déficit de clarté dans ses modalités d'établissement et de règlement. Basées sur des textes anciens, précisées par une jurisprudence également ancienne, ces modalités ne correspondent plus nécessairement à la prise en compte de la réalité des situations actuelles.

Compte tenu d'une acception large de la notion des personnes au nom desquelles est établie la taxe, et de modalités pratiques d'imposition réduisant à deux les personnes mentionnées au rôle, l'établissement de la taxe d'habitation transforme souvent en litige privé l'assujettissement à cette taxe. Les situations ci-dessous l'illustrent :

– la première illustration concerne les personnes redevables de la taxe d'habitation, titulaires de revenus qui donnent normalement lieu à l'application d'un plafonnement ou d'une exonération, et qui hébergent au premier janvier de l'année d'imposition une autre personne, parfois pour une durée très courte. En application des dispositions de l'article 1415 du Code Général des Impôts, la taxe d'habitation est établie pour l'année entière d'après les faits existants au 1er janvier de l'année de l'imposition. Les revenus de la personne hébergée seront donc pris en compte dans l'appréciation des abattements applicables.

Néanmoins, la pratique courante consiste à laisser seule figurant au rôle la personne résidant depuis longtemps, titulaire du bail, par exemple. Au regard de ce fait, celle-ci devient devant l'administration des finances publiques seule redevable de la taxe.

Ceci a pour effet de générer un montant de TH à régler par une personne dont on sait qu'elle ne dispose pas des revenus suffisants puisque la loi prévoit expressément le plafonnement (voire l'exonération) de cette imposition pour ce niveau de revenus.

Au demeurant, cette personne n'a pas de prise sur cette situation. S'agissant d'un système déclaratif, il faut aussi pouvoir envisager la situation d'une personne se déclarant à tort vivre à une adresse alors que l'occupant principal à cette adresse n'en sait rien.

– Par ailleurs, en cas d'une occupation partagée qui est un mode de logement désormais non marginal, la prise en compte de cette situation revient également à faire supporter à l'un ou l'autre des occupants la charge de l'imposition, sans solidarité légale avec les autres occupants. Dès lors, en cas de litige, celui qui a reçu l'avis ne dispose même pas d'une base légale pour poursuivre les autres en paiement de leur part.

Dès lors que l'administration des finances publiques dispose de la connaissance des occupants et de la situation de chacun d'entre eux, il est difficile pour les usagers de percevoir les principes qui vont déterminer qu'un seul des occupants reçoit cet avis.

Proposition : Le médiateur considère que la mesure de suppression progressive de la taxe d'habitation résoudra un grand nombre de litiges donnant lieu à médiation ; dans cette attente cela laisse néanmoins entières les situations particulièrement difficiles et inéquitables.

Sensibilisation aux règles de solidarité en matière de règlement des impôts des particuliers

Parallèlement à la proposition relative à la taxe d'habitation, le médiateur souligne que les différentes règles applicables en matière de solidarité de paiement pourraient utilement être précisées aux usagers ainsi que rappelées aux services.

Au sein d'un couple, chacun des époux ou des partenaires liés par un PACS peut être recherché pour le paiement du montant de l'imposition, sans qu'il y ait lieu de procéder entre eux à une répartition préalable de la dette fiscale du foyer.

Cette solidarité fiscale s'applique également pendant l'instance de divorce, après le divorce et en cas de rupture de la vie commune, s'il reste des sommes à payer au titre d'impositions communes.

Les impositions concernées par cette solidarité de paiement sont :

- l'impôt sur le revenu lorsqu'ils sont soumis à une imposition commune ;
- la taxe d'habitation lorsqu'ils vivent sous le même toit, quel que soit le régime matrimonial des époux ;
- l'impôt de solidarité sur la fortune.

En revanche, **il n'y a pas de solidarité au regard des co-indivisaires** d'une propriété en matière de taxe foncière, lesquels sont redevables de la taxe à proportion de leurs droits dans l'indivision, ce qui peut trouver à s'appliquer dans le cas d'un divorce avec maintien du bien précédemment commun dans l'indivision.

Par ailleurs, les services en charge du recouvrement peuvent par là même être amenés à poursuivre à tort une personne pour une quote-part qui ne lui est pas imputable, et certains usagers peuvent être amenés à régler spontanément une part qui n'est pas la leur alors que telle n'est pas leur intention.

Proposition : Le médiateur propose de mettre en œuvre l'inscription sur les avis d'imposition de rubriques plus lisibles en matière d'information sur les personnes redevables des taxes et dans quelle proportion, par ailleurs établir une rubrique dédiée sur www.impots.gouv.fr.

De la même manière, il propose de rappeler ces précisions aux services en charge du recouvrement.

Aménagement de l'obligation d'inscription de privilège quand des impositions et taxes sont régulièrement contestées (DGFiP et DGDDI)

Dans sa dernière version applicable depuis le 1er janvier 2010, l'article 1929 quater du Code Général des Impôts prévoit que donnent lieu à publicité, les sommes restant dues à titre privilégié par des commerçants et personnes morales de droit privé, même non commerçantes, au titre de l'impôt sur le revenu, de l'impôt sur les bénéfices des sociétés et autres personnes morales, de la taxe sur les salaires, de la cotisation foncière des entreprises et des taxes annexes, des taxes sur le chiffres d'affaires et des taxes annexes, et des contributions indirectes. La publicité est faite à la diligence de l'administration chargée du recouvrement. Elle peut être inscrite :

- pour les impôts directs et taxes assimilées recouvrés par les comptables de la direction générale de la comptabilité publique, à partir de la date de la majoration appliquée pour défaut de paiement ;
- pour les taxes sur le chiffre d'affaires et assimilées et les contributions indirectes, ainsi que pour les impôts directs et taxes assimilées recouvrés par les comptables de la direction générale des impôts, dès l'émission du titre exécutoire.

La publicité est obligatoire lorsque le montant des sommes dues, est supérieur à 15 000 € (seuil fixé à l'article 416 bis de l'annexe III au Code Général des Impôts), à l'issue des 9 mois qui suivent les termes ci-dessus mentionnés. En cas de procédures de sauvegarde, de redressement ou de liquidation judiciaire du redevable, ou d'un tiers tenu légalement au paiement des sommes, le Trésor ne peut exercer son privilège pour les créances qui étaient soumises à titre obligatoire à la publicité et dont l'inscription n'a pas été régulièrement requise à l'encontre du redevable.

Une exception à ce devoir d'inscription de publicité est faite lorsque le débiteur respecte à la fois un plan d'apurement échelonné de sa dette qui devrait faire l'objet de l'inscription, et ses obligations fiscales courantes.

Les URSSAF et la DGDDI sont soumises aux mêmes obligations d'inscription de privilège dès lors que les sommes restant à recouvrer, après un délai fixé, excèdent un certain montant.

Si l'inscription de publicité de privilège n'est juridiquement pas une mesure coercitive de recouvrement, ses effets en sont cependant proches. Ainsi, nombre d'entreprises qui négligent de payer leur impôt le font lorsque cette mesure est mise en œuvre ou qu'elles en sont menacées.

En tant qu'instrument participant à l'amélioration du recouvrement de l'impôt, la publicité de privilège ne peut pas être remise en question, mais une réflexion doit être menée lorsqu'une entreprise conteste l'impôt et constitue des garanties en la forme exigée par les textes.

En effet, alors que le recouvrement de l'impôt est légalement suspendu, l'entreprise est conduite à connaître des difficultés dans ses relations avec ses partenaires (fournisseurs et banques) dès l'inscription du privilège.

Proposition : Le médiateur estime que cette situation doit conduire à envisager l'une des solutions suivantes permettant d'atténuer les dommages causés par cette inscription :

– la suppression de l'inscription dans les situations de créances contestées pourrait puiser sa légitimité dans le fait que, dans une telle situation, l'impôt ou la taxe perd son exigibilité ;

– ou pour le moins, une inscription en marge du registre du commerce et des sociétés par le comptable public indiquant l'existence d'une contestation régulière, sans l'exigence d'une démarche particulière du dirigeant de l'entreprise.

Le suivi des propositions de réforme 2016

Les propositions contenues dans le rapport 2016 étaient au nombre de 7. Elles s'inscrivent dans le cadre de l'article 6 du décret n° 2002-612 du 26 avril 2002 instituant le médiateur des ministères économiques et financiers, avec pour finalité d'améliorer le fonctionnement des services dans leurs relations avec les usagers, au travers de dispositions législatives, administratives ou d'information des usagers.

Elles ont été reçues par les administrations concernées et mises en œuvre dans les conditions suivantes, notamment par la direction générale des Finances publiques (DGFiP).

Clarifier les conditions d'appréciation de la mise en œuvre de l'abattement prévu en matière de droits de mutation à titre gratuit, en faveur des personnes atteintes d'un handicap

L'abattement prévu au II de l'article 779 du Code Général des impôts (CGI) n'est accordé qu'à l'« héritier, légataire ou donataire, incapable de travailler dans des conditions normales de rentabilité en raison d'une infirmité physique ou mentale, congénitale ou acquise ».

La loi pose deux critères à satisfaire pour le bénéfice de ce dispositif fiscal de faveur :

1) que le bénéficiaire souffre d'une infirmité physique ou mentale (i.e. le handicap) ;

2) et le fait que ce handicap conduise à une « incapacité de travailler dans des conditions normales de rentabilité ».

Il ne s'agit donc pas d'une exonération destinée à couvrir l'ensemble des travailleurs handicapés, du seul fait de l'existence d'un handicap, mais simplement ceux qui, au moment de la donation ou du legs, sont victimes des difficultés précitées.

Actuellement, aucun taux d'invalidité n'est exigé et les modalités de justifications sont libres. Ainsi, la jurisprudence relative à l'article 779 II du CGI a admis le bénéfice de ces dispositions dans des affaires où seuls des certificats médicaux étaient fournis.

L'abattement majoré du II de l'article 779 du CGI constitue ainsi une compensation pour des personnes handicapées éprouvant des difficultés réelles et objectives à exercer une activité normalement rémunératrice.

Ce serait dénaturer ce dispositif que de l'accorder de manière systématique à toute personne souffrant d'un handicap, notamment lorsque les personnes handicapées n'ont pas de difficulté particulière pour subvenir à leurs besoins. Il pourrait, à juste titre, être reproché à un tel dispositif de présumer qu'une personne souffrant d'un handicap, quel qu'il soit, ne peut, par hypothèse, exercer une activité professionnelle dans des conditions normales de rentabilité.

En particulier, la seule prise en compte de l'attribution au contribuable de l'allocation aux adultes handicapés serait trop restrictive, notamment eu égard aux conditions du taux de handicap et de ressources prévues pour cette attribution. En outre, le bénéfice de l'abattement a pu être accordé à des personnes ayant déjà fait valoir leur droit à la retraite avant la mutation concernée, leur départ pouvant avoir été anticipé du fait de leur handicap.

De même, une telle extension poserait question au regard du principe d'égalité devant l'impôt puisque le même abattement serait alors accordé, quelles que soient les difficultés réelles des intéressés.

Il est observé à cet égard que la portée de la réponse ministérielle (RM) Descoeur (AN) n°33625 du 8 septembre 2009 semble avoir été exagérée. Celle ci se contente en effet de répondre à la question de savoir dans quelle mesure le fait d'être rémunéré au titre de l'activité exercée pourrait être un obstacle à l'obtention de l'abattement. La RM indique qu'une « rémunération modeste, n'est pas de nature à faire obstacle à l'application de l'abattement spécifique », ce qui induit qu'une rémunération « normale » pourrait en revanche faire échec à l'application du dispositif.

En définitive, si la reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé peut constituer un indice d'éligibilité à l'abattement, elle ne saurait conduire à présumer de manière irréfragable que l'ensemble des conditions d'application de cet abattement sont satisfaites.

Ainsi, s'il n'est pas contestable que le recours au critère de la reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé par la commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (mentionnée à l'art. L 146-9 du code de l'action sociale et des familles) pourrait simplifier la mise en œuvre du dispositif en dispensant les intéressés et l'administration de vérifier le respect de la condition de rentabilité, force est de constater qu'une telle solution ne serait conforme ni à la lettre, ni à l'esprit du dispositif.

Envisager les aménagements à apporter au mécanisme d'exonération partielle, pour vacance locative supérieure à 3 mois, de taxe foncière sur les propriétés bâties prévu à l'article 1389 du code général des impôts

En droit, la taxe foncière sur les propriétés bâties (TFPB) est établie annuellement sur les propriétés bâties, à l'exception de celles qui en sont expressément exonérées, d'après les faits existants au 1er janvier de l'année d'imposition.

Toutefois, par dérogation à ce principe, un contribuable, qui a mis sur le marché locatif un local d'habitation resté vacant ou devenu inoccupé depuis le départ du locataire peut, sur réclamation, demander à bénéficier du dégrèvement pour vacance de maison normalement destinée à la location prévu à l'article 1389-I du CGI.

Le dégrèvement est subordonné à la triple condition que la vacance soit indépendante de la volonté du contribuable, qu'elle ait une durée minimale au moins égale à trois mois et affecte soit la totalité de l'immeuble, soit une partie susceptible de location séparée.

La preuve de ce qu'un immeuble remplit les conditions fixées par l'article 1389-I du CGI pour l'obtention du dégrèvement de la TFPB incombe au propriétaire

Pour pouvoir bénéficier des dispositions de l'article 1389-I du CGI, le contribuable doit être en mesure d'établir qu'une circonstance indépendante de sa volonté, imprévisible et irrésistible, fait obstacle de manière inéluctable à l'engagement ou à la poursuite de la location. Ainsi, à tout moment, il ne doit pas être en mesure de prévoir les événements et d'influer sur leur déroulement. Il doit démontrer qu'il n'a pu que subir la vacance constatée.

Il ressort d'une jurisprudence constante que le juge de l'impôt interprète de manière stricte les dispositions de l'article 1389-I du CGI en raison de leur caractère dérogatoire au principe d'imposition. En effet, la taxe foncière est un impôt réel à connotation patrimoniale et il est de règle qu'elle porte sur tous les biens immobiliers à raison de leur possession et non de leur utilisation.

En particulier, il appartient au propriétaire bailleur de démontrer les diligences qu'il a entreprises pour proposer le local d'habitation à la location. Dans le cadre de cette démonstration, ce dernier peut être amené à produire, à titre de justificatifs, tout document prouvant les démarches qu'il a effectuées pour mettre le bien en location (annonces dans les journaux, mandats de recherche de locataire auprès d'agences immobilières, comptes rendus de visites…).

Le service local des impôts apprécie au cas par cas, sous le contrôle du juge de l'impôt, les conditions auxquelles les logements ont pu être offerts à la location et si le propriétaire a réellement pris les mesures appropriées pour favoriser l'occupation de son logement.

Il n'apparaît pas souhaitable d'aménager le dispositif prévu à l'article 1389 du CGI. Son caractère dérogatoire au droit commun ne peut justifier un assouplissement de ses conditions d'application, étant précisé que les dégrèvements de TFPB induits par ces dispositions sont à la charge de l'État, et donc de la collectivité de contribuables.

Fiabiliser les remboursements de crédit d'impôt recherche aux entreprises

Le mode de calcul des amortissements à prendre en compte dans le calcul du crédit d'impôt recherche (CIR) pour les machines à utilisation mixte est explicitement précisé dans la doctrine, qui indique qu'en cas d'utilisation mixte recherche-fabrication, seule la part recherche doit être retenue pour le calcul des dotations aux amortissements. L'entreprise détermine cette part au prorata du temps d'utilisation. Il ne paraît donc pas nécessaire de compléter l'instruction sur ce point.

Des précisions pourraient en revanche être effectivement apportées sur les contrats de sous-traitance et les prototypes, notamment par l'ajout d'exemples. La DGFiP s'est rapprochée du médiateur pour examiner les cas ayant conduit à la formulation de cette proposition.

Dans le cadre du « choc de simplification », la DGFiP met en œuvre, depuis le 1er octobre 2016, le principe du rescrit « roulant » pour le CIR.

Ainsi, les entreprises ayant déjà obtenu une prise de position formelle de l'administration sur le fondement du 3° de l'article L. 80 B du livre des procédures fiscales confirmant l'éligibilité de leur projet pluriannuel au CIR peuvent désormais solliciter la révision de la décision initiale en cas de modification ultérieure de leur projet pluriannuel de recherche (cf. BOI BOI-SJ-RES-10-20-20-20).

Cet instrument répond à la préoccupation quant à une meilleure appréhension par le rescrit de projets parfois évolutifs.

La DGFiP est consciente de l'importance de l'expertise dans le traitement des dossiers de rescrit. Celle-ci est d'autant plus importante s'agissant du CIR. Cela étant, la création d'une structure nationale, dédiée au rescrit CIR, n'est pas envisagée car elle priverait les interlocuteurs de l'administration fiscale d'interlocuteurs de proximité. L'échelon interrégional semble plus pertinent pour entretenir un dialogue expert, constructif et de proximité. La question de la création d'un service d'expertise technique propre à définir l'éligibilité des dépenses de recherche et les problématiques d'harmonisation des positions des Délégations régionales à la recherche et la technologie (DRRT) relève de la compétence du ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche.

S'agissant de la meilleure information des entreprises sur la possible remise en cause du versement du CIR : il est possible techniquement de modifier la déclaration n°2069, voire de compléter la notice et le formulaire de demande de remboursement (n° 2573). L'opportunité d'une telle mention mérite cependant réflexion car elle risque de générer une tension auprès de la totalité des entreprises alors qu'une partie seulement fait l'objet d'un contrôle fiscal.

Conditionner la remise en cause de l'exonération temporaire de taxe foncière sur les propriétés bâties à la preuve par les services locaux que le contribuable avait été informé en temps utile de l'obligation de dépôt d'une déclaration

Le bénéfice de l'exonération de deux ans de la taxe foncière sur les propriétés bâties (TFPB) en cas de constructions nouvelles, reconstructions et additions de constructions est subordonné à une déclaration (H1 ou H2) par l'usager de ces changements dans les 90 jours de l'achèvement des travaux (articles 1383 et 1406 du code général des impôts).

Afin de permettre aux usagers de bénéficier effectivement de cette exonération en accomplissant cette obligation, un large dispositif d'information est d'ores et déjà mis en œuvre, depuis les formalités liées à l'urbanisme jusqu'à l'utilisation effective du bien.

Ainsi, les contribuables sont informés de leurs obligations déclaratives tout au long du processus de construction, au moment où ils remplissent leurs demandes d'autorisation d'urbanisme (permis de construire ou déclaration de travaux), puis ultérieurement au fur et à mesure de l'avancement des travaux par le biais des courriers de la DGFiP (c'est l'objet même de l'application LASCOT et les consignes données au réseau sont de réaliser les opérations de suivi et d'envoi des courriers d'information, de relance et de mise en demeure à un rythme mensuel). Par ailleurs, en cas de vente en l'état futur d'achèvement (VEFA), le(s) promoteur(s) a (ont) également l'obligation d'informer les propriétaires de leurs obligations déclaratives.

D'autres moyens d'informations sont mis à la disposition des usagers sur les sites « service.public.fr » et « impots.gouv.fr ».

Ainsi, les usagers peuvent difficilement ignorer leurs obligations déclaratives en la matière et de fait, on dénombre en 2016, environ 1 130 000 déclarations de constructions nouvelles (H1, H2 et CDB) qui ont été déposées par les propriétaires et traitées par les services de la DGFiP.

Compte tenu de l'ensemble des canaux d'information déjà mis en place, la DGFiP n'est pas favorable à ce que la remise en cause, par les services locaux des impôts, de l'exonération de TFPB de deux ans soit conditionnée à la preuve que le contribuable avait été informé en temps utile par ces services locaux, de l'obligation du dépôt d'une déclaration.

Pour autant, la DGFiP examinera au cas par cas les situations particulières que le médiateur lui a soumises, et comme elle l'a déjà fait, est disposée dans un souci de conciliation à faire preuve d'une certaine souplesse sur l'octroi de l'exonération de TFPB, lorsque des circonstances exceptionnelles le justifieront, notamment lorsqu'il sera manifeste que le dispositif d'information aura été très largement défaillant ou que la règle jurisprudentielle d'information préalable issue de l'arrêt du Conseil d'État du 5 juin 2002 (Simoens) n'aura pas été respectée.

Toutefois sur ce dernier point, il est précisé que cette information préalable ne doit être effectuée, en matière de TFPB, que lorsque l'administration établit des rôles supplémentaires ou particuliers après avoir corrigé elle-même les bases qui doivent être déclarées par le contribuable, soit que ces bases n'ont pas été déclarées, soit qu'elles ont été insuffisamment déclarées (CE 29 juin 2005, n° 271893, Sud Ouest Bail). En cas de remise en cause ou de non application d'une exonération de TFPB dans le cadre du rôle général, la règle précitée n'a pas lieu de s'appliquer.

Simplifier et homogénéiser le traitement des restitutions éventuelles des retenues à la source opérées par un employeur français sur les salaires retirés d'une activité en France par un contribuable non-résident

Aucune disposition législative ne prévoit l'exemption de justification du reversement éventuel de la retenue à la source opérée par un employeur français à l'égard d'un contribuable non-résident (exemption semblable à celle codifiée à l'article 204 A, 2, 3° du Code Général des Impôts concernant le prélèvement à la source).

La DGFiP se rapprochera de la direction de la Législation fiscale pour faire évoluer cette question au cours de l'année 2018 pour une mise en application en 2019/2020.

À l'instar de ce qui a été décidé en matière de prélèvement à la source (PAS), la proposition de ne pas faire porter au particulier la charge de la preuve du paiement par le redevable de la retenue à la source (RAS) sur les salaires paraît opportune.

Un alignement de la charge de la preuve pour ces deux mécanismes similaires est en effet souhaitable, tout en étant observé que le dispositif du PAS est organisé suivant le principe de contemporanéité, alors que ce n'est pas le cas de la RAS qui sera régularisée par le contribuable en N+1.

La mise en œuvre de ce dispositif nécessite une évolution législative, comme ce qui a été fait pour le prélèvement à la source avec la création du 3° du 2 du A de l'article 204 du code général des impôts.

Il conviendra par ailleurs de mettre en place un circuit déclaratif adapté.

Améliorer l'information des comptables publics en cas de rétablissement personnel sans liquidation judiciaire, en s'inspirant des meilleures pratiques locales

Le médiateur préconise de tirer profit des bonnes pratiques recensées pour les mutualiser au niveau qu'il conviendra de considérer comme le plus pertinent (direction, direction régionale…), dès lors que la procédure de rétablissement personnel est susceptible d'emporter des conséquences sur différentes créances qui peuvent être réparties sur l'ensemble des postes comptables du territoire.

Dans le cadre des procédures de traitement du surendettement des particuliers, le débiteur, dont la situation est irrémédiablement compromise et qui ne dispose pas d'un patrimoine de valeur suffisante susceptible d'être vendu pour apurer ses dettes, peut bénéficier d'une procédure de rétablissement personnel sans liquidation judiciaire (PRP sans LJ).

La procédure, ouverte sur recommandation de la commission de surendettement, était jusque-là rendue exécutoire par ordonnance du juge d'instance. Á compter du 1er janvier 2018, l'homologation du juge ne sera plus nécessaire et la décision de la commission s'imposera aux parties. En effet, la loi n°2016-1547 du 18 novembre 2016 de modernisation de la justice du XXIe siècle poursuit la déjudiciarisation de la procédure de surendettement en supprimant l'homologation par le juge des mesures recommandées par la commission.

La PRP sans LJ emporte effacement de toutes les dettes non professionnelles du débiteur arrêtées à la date de l'ordonnance ou de la décision de la commission sauf celles visées aux articles L 711-4 et L 711-5 du code de la consommation et celles payées par une personne physique caution ou un co-obligé du débiteur.

L'ordonnance du juge ou la décision de la commission sont publiées au BODACC afin de permettre aux créanciers qui n'auraient pas été parties à la procédure de former tierce opposition. Dans ce cadre, le BODACC est mis à disposition des postes comptables par les DDFIP, et le redevable, qui serait poursuivi sur des créances effacées suite à PRP sans LJ, est fondé à opposer l'ordonnance du juge ou la décision de la commission.

Par ailleurs, un portail internet d'échanges dématérialisés d'informations et de documents entre les secrétariats des commissions de surendettement et les services de la DGFiP, mis en place par la Banque de France est déployé dans le réseau DGFiP depuis juin 2017. Il permet d'améliorer la circulation de l'information, de sécuriser les échanges et d'harmoniser les pratiques de gestion. Le volet « créancier », auquel les postes comptables, en charge du recouvrement des créances, ont accès, permet de suivre l'avancement des dossiers, de visualiser les échanges entre la commission et le comptable et de formuler directement des réponses aux demandes de la commission. Ainsi la notification de la décision de la commission recommandant ou imposant un rétablissement personnel sans liquidation judiciaire intervient directement dans le portail du surendettement.

Afin d'harmoniser les bonnes pratiques des comptables publics dans le traitement des particuliers surendettés, une note au réseau visant à commenter la réforme de la procédure de surendettement applicable à compter du 1er janvier 2018 et à préciser le traitement des dettes à effacer suite à une décision ou un jugement de rétablissement personnel sans liquidation judiciaire est en cours.

Enfin, l'action de formation nationale (déclinée en local) à la procédure de surendettement, mise en place en 2015, à destination des personnels de la DGFiP chargés de gérer ces dossiers sera actualisée. Cette formation est désormais pérenne.

Améliorer l'information délivrée aux usagers sur les voies de recours relatives aux poursuites concernant les produits locaux et hospitaliers

Le médiateur constate que les usagers sont peu ou mal informés quant aux compétences respectives de l'ordonnateur et du comptable public en matière de recours contre le bien-fondé ou l'action en recouvrement d'une créance publique locale ou hospitalière.

Il préconise soit la mise en place d'équipes dédiées à l'analyse et à la réorientation de demandes au sein des directions départementales et régionales des finances publiques, soit le rappel de l'obligation de transmission de la demande à l'ordonnateur (art. L114-2 du code des relations entre le public et l'administration), ainsi que l'amélioration de l'information portée sur les documents adressés aux usagers (Opposition à tiers détenteur, OTD, notamment).

Pour le recouvrement des produits locaux et hospitaliers, les comptables publics disposent, en vertu de l'article L1617-5 du CGCT, de l'opposition à tiers détenteur (OTD) qui permet de saisir, avec effet d'attribution immédiat, les fonds, dettes ou rémunérations détenus pour le compte de redevables par des personnes physiques ou morales.

Les demandes de remise gracieuse ou contestations portant sur le bien-fondé de la créance relèvent de l'ordonnateur, le comptable n'étant compétent que pour les contestations portant sur la régularité de l'acte de poursuite.

Afin d'améliorer l'information du débiteur et de clarifier ses démarches, les services de la DGFiP ont agi en faveur de l'amélioration des libellés des créances dans le cadre du partenariat entre l'ordonnateur et le comptable pour l'optimisation du recouvrement des produits locaux.

En outre, les mentions relatives aux recours ont évolué afin d'améliorer l'orientation des demandes et les modalités de saisies du médiateur.

Désormais, comme convenu avec les services du médiateur, le texte suivant figure au verso des OTD :

> « *En cas de contestation, contacter le service dont les coordonnées figurent au recto.*
>
> *Si vous n'avez pas obtenu satisfaction, vous pouvez :*
>
> *- saisir les juridictions administratives ou judiciaires dans les conditions fixées à l'article L. 1617-5 1° et 2° du code général des collectivités territoriales dont des extraits sont reproduits ci-dessous,*
>
> *- ou vous adresser au médiateur des ministères économiques et financiers par Internet : www.economie.gouv.fr/mediateur/demande-mediation ou par courrier postal (BP 60153 14010 CAEN Cedex 1). La médiation ne suspend ni les délais de recours juridictionnels ni les effets du présent acte.* »

En incitant à contacter prioritairement le poste comptable, ces nouvelles mentions favorisent la bonne orientation des demandes et, le cas échéant, une saisine opérante du médiateur dont la compétence est conditionnée à une démarche préalable auprès du service compétent.

Au-delà des réponses déjà apportées par l'administration aux propositions faites dans le rapport 2016, les points 1 sur l'abattement de droits de succession pour certaines personnes atteintes d'un handicap et 3 sur la fiabilisation des remboursements du crédit d'impôt recherche méritent toujours d'être améliorés, notamment en s'appuyant sur les propositions du médiateur.

Le médiateur se félicite par ailleurs des modifications apportées au processus concernant les oppositions à tiers détenteurs (point 7 ci-dessus), qui ont déjà produit des effets en fin d'année 2017.

ANNEXES

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

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

NOR: ECOP0200036D

Le Premier ministre,

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

Décrète :

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

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

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

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

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

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

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

Fait à Paris, le 26 avril 2002

Lionel JOSPIN

Par le Premier ministre :

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

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

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

Le secrétaire d'Etat au commerce extérieur,
François HUWART

La secrétaire d'Etat au budget,
Florence PARLY

POSITIONNEMENT DU MÉDIATEUR DANS L'ORGANIGRAMME DES MINISTÈRES



Bruno LE MAIRE
Ministre de l'Économie et des Finances



Gérald DARMANIN
Ministre de l'Action et des Comptes publics



Delphine GÉNY-STEPHANN
Secrétaire d'État auprès du
Ministre de l'Économie et des Finances



Olivier DUSSOPT
Secrétaire d'État auprès du
Ministre de l'Action et des Comptes publics

Isabelle BRAUN-LEMAIRE
Secrétariat général des ministères économiques et financiers
Haut fonctionnaire de défense et de sécurité

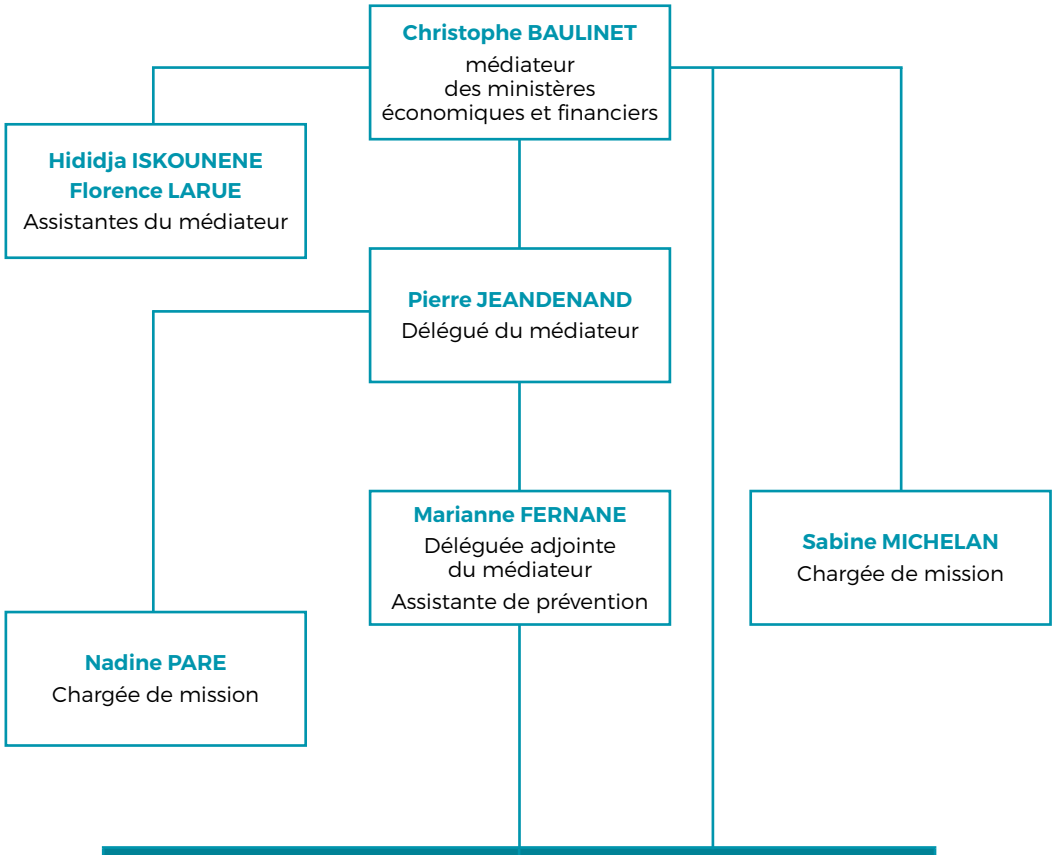
Odile RENAUD-BASSO Direction générale du Trésor 1	**Christophe POURREAU** Direction de la législation fiscale 2	**Laure BÉDIER** Direction des affaires juridiques	**Bruno PARENT** Direction générale des finances publiques	**Amélie VERDIER** Direction du budget
Pascal FAURE Direction générale des entreprises 3	**Jean-Luc TAVERNIER** Direction générale de l'Insee	**Marie-Christine LEPETIT** Inspection générale des finances	**Rodolphe GINTZ** Direction générale des douanes et droits indirects	**Thierry LE GOFF** Direction générale de l'administration et de la fonction publique
Virginie BEAUMEUNIER Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes	**Luc ROUSSEAU** Conseil général de l'économie, de l'industrie, de l'énergie et des technologies	**Hélène CROCQUEVIEILLE** Service du contrôle général économique et financier	**Jeanne-Marie PROST** Délégation nationale à la lutte contre la fraude	**Thomas CAZENAVE** Direction interministérielle de la transformation publique
Martin VIAL Agence des participations de l'État	**Jean-Baptiste CARPENTIER** Commissaire à l'information stratégique et à la sécurité économique 5	**Christophe BAULINET** médiateur des MEF	**Nathalie MORIN** Direction de l'immobilier de l'État 2	**Michel GRÉVOUL** Direction des achats de l'État
Fabrice PESIN médiateur du crédit aux entreprises	**Pierre PELOUZET** médiateur des entreprises	**Christine BUHL** Service du contrôle budgétaire et comptable ministériel 6	**Bruno DALLES** TRACFIN	**Charles DUCHAINE** Agence française anticorruption 7
		Danielle BOURLANGE Agence du patrimoine immatériel de l'État 8	**Grégoire PARMENTIER** Centre interministériel de services informatiques relatifs aux RH	**Régine DIYANI** Agence pour l'informatique financière de l'État

Mathilde LIGNOT-LELOUP Direction de la Sécurité sociale 9	**Jean-Louis L'HÉRITIER** (intérim) Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques 10

1 Autorité conjointe du ministre de l'économie avec la ministre de l'Europe et des affaires étrangères pour les services économiques à l'étranger régis par le décret du 3 mai 2002.
2 Direction rattachée à la direction générale des finances publiques.
3 Le secrétariat général pour la modernisation de l'action publique est placé sous l'autorité du Premier ministre et mis à la disposition du ministre de l'action et des comptes publics.
4 Le Commissaire est également responsable du service à l'information stratégique et à la sécurité économiques, SCN placé au sein de la DGE.
5 Le service du CBCM est placé sous l'autorité du ministre chargé des comptes publics mais exerce sur le périmètre des deux ministères.
6 Autorité conjointe du ministre de l'action et des comptes publics avec le ministre de la justice.
7 SCN relevant conjointement des ministres de l'économie et de l'action et des comptes publics en raison de son double rattachement à la DG du Trésor et à la DGFiP.
8 Autorité conjointe du ministre de l'action et des comptes publics avec la ministre des solidarités et de la santé.
9 Autorité conjointe du ministre de l'action et des comptes publics avec la ministre des solidarités et de la santé et la ministre du travail.

ORGANIGRAMME DU SERVICE DU MÉDIATEUR DES MINISTÈRES ÉCONOMIQUES ET FINANCIERS AU 31 DÉCEMBRE 2017

BP 60153 – 14010 CAEN Cedex 1
Site internet : www.economie.gouv.fr/mediateur
CONTACT TÉLÉPHONIQUE : 02 31 45 72 23



Chargés de gestion et suivi des médiations	Conseillers auprès du médiateur
Joëlle AMSELLEM	Virginie CUET
Patrice FONTAINE	Dominique GOUILLON
Jérôme LEMONNIER	Florence LEROUX
	Françoise PERIN
	Pierre VAUTIER

CHARTE DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC

Préambule

Le club des médiateurs de services au public, constitué en association, regroupe des médiateurs de la consommation, d'administrations, d'entreprises publiques et de collectivités, en charge de services au public. Ils pratiquent la médiation pour parvenir **avec les parties** à une solution amiable fondée en droit et en équité.

En outre, ils font des recommandations de portée générale en vue d'encourager les bonnes pratiques dans les relations avec les publics concernés.

Ces médiations, gratuites pour les demandeurs et d'un accès direct, dès que les recours internes ont été respectés, s'exercent conformément aux principes fixés par la présente charte des médiateurs de services au public.

Cette Charte constitue le socle de référence éthique de la médiation pratiquée par les membres du club des médiateurs de services au public (ci-après le(s) « médiateur(s) »).

La médiation 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 pour résoudre leur différend.

Le médiateur est un tiers compétent et indépendant, non impliqué dans le différend. Son éthique repose sur les valeurs portées par la présente charte. Il dispose d'une compétence sur les sujets qui lui sont confiés en médiation. Il actualise et perfectionne ses connaissances théoriques et pratiques de la médiation par une formation continue, notamment dans le cadre du club.

Le médiateur s'attache au respect des personnes et à leur écoute attentive afin que les parties puissent dépasser leur différend pour aboutir à une solution.

Valeurs du médiateur du club

Ces valeurs garantissent l'indépendance, la neutralité et l'impartialité du médiateur.

L'indépendance
Le médiateur est indépendant vis-à-vis de toute influence extérieure.

Il ne reçoit aucune directive de quiconque.

Son indépendance est garantie par les moyens dont il dispose, sa désignation, les conditions d'exercice et la durée de son mandat.

Il s'engage à refuser, suspendre ou interrompre la médiation si les conditions de cette indépendance ne lui paraissent pas ou plus réunies.

La neutralité
Le médiateur est neutre : son avis n'est ni influencé ni orienté par des considérations externes aux demandes des parties.

L'impartialité
Le médiateur est impartial par rapport aux parties pendant toute la durée de la médiation. Il s'interdit toute situation de conflit d'intérêt.

Principes applicables au processus de mediation

Les médiateurs membres du club s'engagent à conduire leur médiation en respectant les principes suivants :

L'équité
Lorsqu'un avis est émis par le médiateur, celui-ci est fondé en droit et en équité. Il doit prendre en compte le contexte propre à chaque cas et notamment lorsque l'application stricte du droit produit des effets disproportionnés ou manifestement injustes.

La transparence
Le médiateur garantit la transparence de son activité et, notamment, il informe :

– sur son champ de compétence de façon large et accessible, notamment sur son site Internet et sur celui du club des médiateurs de services au public.

– les publics de manière claire et complète sur les valeurs et les principes de la médiation ainsi que sur les conditions de déroulement du processus.

– sur les effets de la médiation, notamment, le cas échéant, sur la suspension des délais de prescription applicables et sur le fait que les demandeurs conservent leur droit de saisir les tribunaux.

Le médiateur rend public, chaque année, un rapport détaillé sur son activité

La gratuité
Le recours à la médiation est gratuit pour les demandeurs.

La confidentialité
La médiation est soumise au principe de confidentialité.

Le médiateur s'assure, avant le début de la médiation, que les parties ont accepté les principes d'un processus contradictoire ainsi que les obligations de confidentialité qui leur incombent.

L'efficacité
Le médiateur s'engage à répondre avec diligence à toutes les demandes, à conduire à son terme la médiation et à en garantir la qualité.

Membres du Club des médiateurs de services au public

(au 1er janvier 2018)

Accès au site internet du Club et à celui des médiateurs cités ci-dessous (www.clubdesmediateurs.fr)

Le Défenseur des droits en tant que membre d'honneur

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 de la Caisse des Dépôts

Le médiateur du groupe EDF

Le médiateur de l'Education nationale et de l'Enseignement supérieur

Le médiateur de l'assurance

Le médiateur auprès de BNP PARIBAS pour la clientèle des particuliers

Le médiateur de l'information de France 2 et France 3

Le médiateur de Paris Habitat – OPH

Le médiateur des programmes de France Télévision

Le médiateur du Groupe ENGIE

Le médiateur des ministères économiques et financiers

Le médiateur de la Mutualité Sociale Agricole

Le médiateur national de la Sécurité Sociale des Indépendants

Le médiateur national de Pôle Emploi

Le médiateur du groupe La Poste, médiateur de la Banque Postale

Le médiateur de la RATP

Le médiateur SNCF Mobilités

Le médiateur Tourisme et Voyage

Le médiateur de la région Ile de France

Le médiateur des entreprises

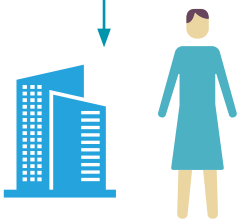
Le médiateur national de l'énergie

Le médiateur du e-commerce de la FEVAD (Fédération des entreprises et de la vente à distance)

CIRCUIT DES DÉMARCHES EN MATIÈRE FISCALE



Je m'adresse au service local
(service des impôts des particuliers
ou des entreprises, trésorerie)
dont l'adresse figure sur la feuille
d'impôt à l'origine de ma démarche.
J'obtiens une réponse écrite
(courrier ou courriel)



Ensuite, je m'adresse au conciliateur
fiscal départemental si le litige relève
de sa compétence (info sur
www.impots.gouv.fr)



Après avoir effectué toutes ces
démarches, et si mon litige persiste,
je peux solliciter le médiateur
des ministères économiques
et financiers

LE MÉDIATEUR

CIRCUIT DES DÉMARCHES À RÉCEPTION D'UNE OPPOSITION À TIERS DÉTENTEUR



Je reçois une notification d'opposition à tiers détenteur. Elle concerne des produits d'une collectivité, d'un établissement public local ou d'un centre hospitalier, dont le recouvrement est confié à un comptable du Trésor public.

Je ne suis pas d'accord avec les éléments de facturation (objet, montant, nom du redevable) OU je demande une remise de ces montants



Je m'adresse à la collectivité, à l'établissement public local ou au centre hospitalier concerné. Le comptable du Trésor public ne peut pas modifier les éléments de facturation ni décider d'une remise.

LE MÉDIATEUR N'A PAS COMPÉTENCE POUR TRAITER MON LITIGE

Je n'ai pas d'observation sur la facturation, mais j'estime cette poursuite irrégulière OU je sollicite un échéancier de paiement

Je m'adresse d'abord au service local dont les coordonnées figurent dans l'entête de l'opposition à tiers détenteur reçue, à la rubrique « contactez, pour toute information »

SI LE LITIGE PERSISTE APRÈS LA RÉPONSE, JE PEUX M'ADRESSER AU MÉDIATEUR

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 des ministères économiques et financiers.

Le médiateur exerce sa mission en toute impartialité et indépendance et en coopération avec les directions des ministères économiques et financiers dont il sollicite l'avis avant de rendre ses médiations en droit et en équité.

Nommé par arrêté ministériel du 8 juillet 2016, Christophe BAULINET est le médiateur des ministères économiques et financiers.

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 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 2017, le médiateur a reçu et traité 6176 demandes de médiation. Il a rendu 1909 médiations, dans un délai inférieur à 90 jours pour 87 % d'entre elles.

Ces médiations ont donné un résultat totalement ou partiellement favorable aux usagers dans 58 % 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 économiques et financiers dans leurs relations avec les usagers.

Dans le présent rapport, le médiateur présente des propositions, ayant pour objectif de clarifier certains dispositifs administratifs en vue d'éliminer certaines causes de litiges lorsque c'est possible.

Le médiateur peut être saisi, sans formalisme et gratuitement, par formulaire en ligne à partir de son site internet, avec la possibilité de joindre des pièces, ou par lettre, à l'adresse ci-après.

www.economie.gouv.fr/mediateur

Monsieur le médiateur
des ministères économiques
et financiers

BP 60153
14010 CAEN CEDEX 1

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