RAPPORT 2012



Le Médiateur

des ministères économiques et financiers

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE
DE L'ÉCONOMIE
ET DES FINANCES

MINISTÈRE
DU COMMERCE
EXTÉRIEUR

MINISTÈRE
DU REDRESSEMENT
PRODUCTIF

MINISTÈRE
DE L'ARTISANAT,
DU COMMERCE ET DU TOURISME

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Pierre MOSCOVICI
MINISTRE
DE L'ECONOMIE
ET DES FINANCES

Nicole BRICQ
MINISTRE
DU COMMERCE
EXTERIEUR

Arnaud MONTEBOURG
MINISTRE
DU REDRESSEMENT
PRODUCTIF

Sylvia PINEL
MINISTRE
DE L'ARTISANAT,
DU COMMERCE ET DU TOURISME

Paris, le 15 MAI 2013

Mesdames les Ministres,
Messieurs les Ministres,

Conformément au décret du 26 avril 2002 instituant un médiateur du ministère de l'Economie, des Finances et de l'Industrie, j'ai l'honneur de vous remettre mon rapport annuel pour 2012.

En tant que médiateur de vos ministères, je traite des demandes de médiation qui me sont adressées en dernier recours amiable pour tous les litiges persistants entre des usagers, particuliers ou entreprises, et l'ensemble des services des ministères. Il s'agit non seulement de litiges fiscaux mais aussi de réclamations concernant notamment le paiement au Trésor public des dettes dues aux collectivités territoriales, aux offices HLM et aux hôpitaux, les douanes, les URSSAF, la concurrence et les statistiques.

En 2012, plus de 4 000 demandes de médiation ont été reçues et traitées par mon service, soit une augmentation de 19 % par rapport à l'année précédente, avec une croissance plus forte des demandes en provenance des entreprises. En dépit de cette charge accrue, 60 % des médiations ont été rendues en moins de 2 mois. S'agissant des résultats des médiations, dans 60 % des cas, ils sont totalement ou partiellement favorables au demandeur.

Je tiens à souligner les qualités humaines et l'efficacité de l'équipe qui travaille à mes côtés et qui a lancé en 2012 une action pilote de dématérialisation de la gestion de dossiers de médiation.

Comme chaque année, mon rapport présente également une dizaine de propositions pour prévenir les litiges et améliorer les relations des services avec les usagers.

Je vous prie d'agréer, Mesdames les Ministres, Messieurs les Ministres, l'expression de ma considération respectueuse et la meilleure.

Emmanuel CONSTANS
Médiateur des ministères économiques et financiers

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

LE MINISTRE
DE L'ECONOMIE
ET DES FINANCES

LA MINISTRE
DU COMMERCE
EXTERIEUR

LE MINISTRE
DU REDRESSEMENT
PRODUCTIF

LA MINISTRE
DE L'ARTISANAT,
DU COMMERCE ET DU TOURISME

Paris, le 10 juin 2013

Monsieur le Médiateur,

Nous vous remercions de nous avoir fait parvenir votre rapport annuel pour 2012.

La forte augmentation des demandes de médiation reçues et traitées en 2012, en provenance tant de particuliers que d'entreprises, témoigne de l'utilité de la médiation auprès de nos ministères. Il est important que les usagers de nos services, surtout dans des périodes de difficultés, puissent trouver dans le cadre de vos médiations, des solutions à leurs litiges persistants qui soient conformes au droit et à l'équité.

Nous vous demandons d'être particulièrement attentifs aux situations les plus fragiles dont vous êtes saisis et de veiller à maintenir des délais de réponse aussi courts que possible.

Nous souhaitons que les propositions que vous présentez dans votre rapport pour améliorer les relations avec les usagers soient examinées par les services de nos ministères en vue de leur mise en œuvre dans les meilleurs délais. Le Secrétaire général coordonnera ce travail en lien avec vous.

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

Pierre Moscovici — **Nicole Bricq** — **Arnaud Montebourg** — **Sylvia Pinel**

Table des matières

ÉDITORIAL 3

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

– Champ de compétence 6

– Saisine du Médiateur 10

– Traitement des demandes de médiation 14

Partie II : Le bilan d'activité de l'année 2012 17

– Les chiffres clés 18

– Les moyens humains et matériels 24

– Échanges et coopération 26

Partie III : les propositions de réforme 2012, le suivi des propositions de réforme 2011 et focus sur quelques exemples de médiation de l'année 2012 29

– Les propositions de réforme 2012 30

– Le suivi des propositions de réforme 2011 37

– Focus sur quelques exemples de médiation de l'année 2012 44

Annexes : 73

– Annexe I : Positionnement du Médiateur dans l'organigramme des ministères 74

– Annexe II : Organigramme du service du Médiateur 75

– Annexe III : Décret n° 2002-612 du 26 avril 2002 instituant un médiateur 76

– Annexe IV : Arrêté du 13 janvier 2012 portant nomination et reconduction du Médiateur 77

– Annexe V : Charte des médiateurs de services au public et liste des médiateurs 78

Éditorial



L'année 2012, qui aura marqué le 10e anniversaire de la médiation de Bercy, est celle d'un record avec, pour la première fois, plus de 4 000 demandes de médiation reçues, soit une progression de 19 % par rapport à 2011. Les progressions les plus fortes, dans un contexte de crise économique, concernent les demandes des petites et moyennes entreprises (+ 39 %) et celles relatives au paiement des créances du secteur public local (HLM, hôpitaux, RSA, cantines scolaires…) avec une hausse de 38 % des demandes de médiation dans ce secteur.

Pour faire face à ce surcroît d'activité, le Médiateur a pu s'appuyer sur le réseau territorial de la direction générale des Finances publiques vers lequel ont été réorientées un certain nombre de réclamations tout en indiquant au demandeur que si son litige persistait, il pourrait , dans un second temps, faire appel au Médiateur.

En dépit de cet afflux, le Médiateur et son équipe ont pu atteindre le niveau de performance qui leur était fixé pour le traitement des dossiers reçus, en particulier en matière de délais de réponse, tout en assurant à chaque demandeur écoute et attention personnalisées.

En 2012, l'expérimentation par le service du Médiateur d'une dématérialisation totale de ses dossiers, grâce à une nouvelle application informatique appelée TANDEM, est entrée dans une phase active avant sa généralisation prévue en 2013.

Enfin, comme chaque année, au-delà du règlement des litiges individuels en droit et en équité, ce rapport présente une série de propositions du Médiateur pour prévenir les litiges et améliorer les relations des services des ministères économiques et financiers avec les usagers. Ces propositions mettent cette année l'accent sur le renforcement à différents niveaux de l'information du public. La qualité de l'information donnée par le service public et le développement de la médiation contribuent ensemble au lien de confiance entre les citoyens et l'État.

Emmanuel CONSTANS



Partie 1

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

Champ de compétence

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

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

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

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



Fronton des bureaux du service du Médiateur



Depuis le décret du 21 juin 2012 relatif à la composition du Gouvernement actuel, le domaine d'intervention du Médiateur est celui couvert par les ministères économiques et financiers.

Les directions et services placés sous l'autorité de ces ministères économiques et financiers, pour lesquels le Médiateur est susceptible de recevoir une demande de médiation d'un usager, sont identifiés dans l'organigramme figurant à l'annexe I.

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), des URSSAF, du régime social des indépendants (RSI), de la direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF) et de la direction générale du Trésor.

Qui est le médiateur des ministères économiques et financiers ?

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

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

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

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

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



Emmanuel CONSTANS, Médiateur des ministères économiques et financiers.

La recevabilité des demandes de médiation

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

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

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

Deux éléments caractérisent ainsi la nature des demandes de médiation :

– elles doivent être formulées de manière individuelle ;

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

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

– les réclamations ou pétitions collectives formulées par des usagers ;
– les réclamations des usagers avec les administrations d'autres ministères ou les collectivités territoriales (régions, départements, communes) et les établissements publics ;
– tous les litiges d'ordre privé entre des personnes physiques ou morales (il en est ainsi par exemple, dans le cadre d'opérations commerciales, bancaires, relatives aux assurances, en matière de télécommunications…) ;
– les demandes d'information ou d'interprétation concernant la législation au regard d'une situation individuelle ou collective ;
– les litiges internes d'ordre professionnel, administratif et comptable entre un agent et son administration.

Les conditions de recevabilité des demandes de médiation

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

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

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

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

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

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

Le Médiateur peut notamment être saisi :

– à la suite d'une action administrative contestée (exemples : refus de délivrance d'un document administratif, modalités du service public rendu…) ;
– dans le cadre d'une procédure contentieuse administrative en cours (exemple : rejet au premier niveau d'une demande se référant à une question de droit) ;
– dans une procédure contentieuse alors même qu'une instance a été introduite devant les tribunaux et tant qu'une décision de justice définitive n'a pas été rendue. Dans une telle situation, la médiation se justifie en tant que mode alternatif de résolution des différends ;
- pour mettre en place une transaction administrative (en matière fiscale et douanière notamment) ;
- pour un recours à titre gracieux (exemples : délais de paiement, remise ou modération d'une somme due, application mesurée d'une norme…)…

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

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

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

Le droit fiscal, qui se fonde sur des principes constitutionnels d'égalité devant l'impôt et les charges publiques, dispose d'un corpus législatif, réglementaire et administratif destiné à collecter et à contrôler l'impôt mais également, en contrepartie, à renforcer les droits des contribuables. Ainsi :
– pour prévenir des différends, les usagers peuvent s'informer et solliciter l'avis de l'administration des finances publiques (notamment à travers la procédure dite « du rescrit fiscal ») ;
– les recours contentieux et gracieux doivent être présentés, au premier niveau, auprès des services de proximité des finances publiques (services des impôts des particuliers, services des impôts des entreprises, trésoreries…) dans les conditions fixées par le Code général des impôts et le Livre des procédures fiscales ;
– depuis 2004, des conciliateurs fiscaux ont été mis

en place dans tous les départements pour constituer un deuxième niveau de recours pour des affaires contentieuses et gracieuses (à l'exclusion notamment des affaires concernant des contrôles fiscaux externes et de la publicité foncière) ainsi que pour des différends relatifs à la qualité du service public ;
– des commissions spécifiques sont instituées pour formuler des avis ou prendre des décisions sur des litiges en cours (par exemple : commission départementale des impôts directs et taxes sur le chiffre d'affaires, commission départementale de conciliation, comité de l'abus de droit fiscal…) ;
– dans le cadre du contrôle fiscal, au cours d'une vérification de comptabilité ou d'un examen de la situation fiscale personnelle d'un usager, ce dernier peut solliciter un recours hiérarchique et saisir un interlocuteur départemental ;
– en sus de cet encadrement juridique, des engagements, des chartes (chartes du contribuable et du contribuable vérifié) sont mis en œuvre pour faciliter les relations entre l'administration et les usagers.
Aussi, dans les domaines relevant de la compétence des conciliateurs fiscaux départementaux, le Médiateur considère le passage par ces derniers comme un préalable nécessaire à une demande de médiation. De même en cas de vérification de comptabilité ou d'examen de situation fiscale personnelle, le Médiateur intervient après l'interlocuteur départemental. Dans ces situations, le Médiateur intervient en quelque sorte en troisième niveau.

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

- saisine faisant suite à une procédure de contrôle fiscal externe ;
- saisine faisant suite à une procédure de contrôle sur pièces en cours avant la mise en recouvrement des impositions ;
- litiges relatifs à la publicité foncière ;
- affaire faisant l'objet d'un recouvrement d'impôts, par voie transactionnelle.

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

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

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

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

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

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

Saisine du Médiateur

Comment saisir le Médiateur ?

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

– qui peut saisir le Médiateur ?
– sur quelles règles reposent la saisine ?
– quels sont les moyens de saisine du Médiateur ?



Emmanuel CONSTANS, Médiateur, en discussion avec des usagers, et son conseiller, Stéphane UBERTI-SORIN.

Qui peut saisir le Médiateur ?

Toute personne (physique ou morale) exerçant une activité salariée (particuliers), non salariée (chefs d'entreprises artisanales, commerciales, agricoles, professions libérales, sociétés…) ou inactive, qui fait face à un litige persistant avec une administration des ministères économiques et financiers, après avoir fait une première démarche rejetée totalement ou partiellement ou en l'absence prolongée d'une réponse, peut saisir le Médiateur.

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

Les cinq règles sur lesquelles repose la saisine du Médiateur

La demande de médiation est :

– formulée par **écrit** (courrier ou courrier électronique) ;
– **individuelle**, comme précédemment indiquée ;
– **gratuite**, en aucun cas elle ne donne lieu à rémunération ou indemnité ;
– **sans formalisme** particulier, elle peut d'ailleurs être retirée à tout moment et ne s'impose pas à l'usager ;
– couverte par **la confidentialité**.

Les moyens de saisine du Médiateur ?

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

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

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



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



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



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

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

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



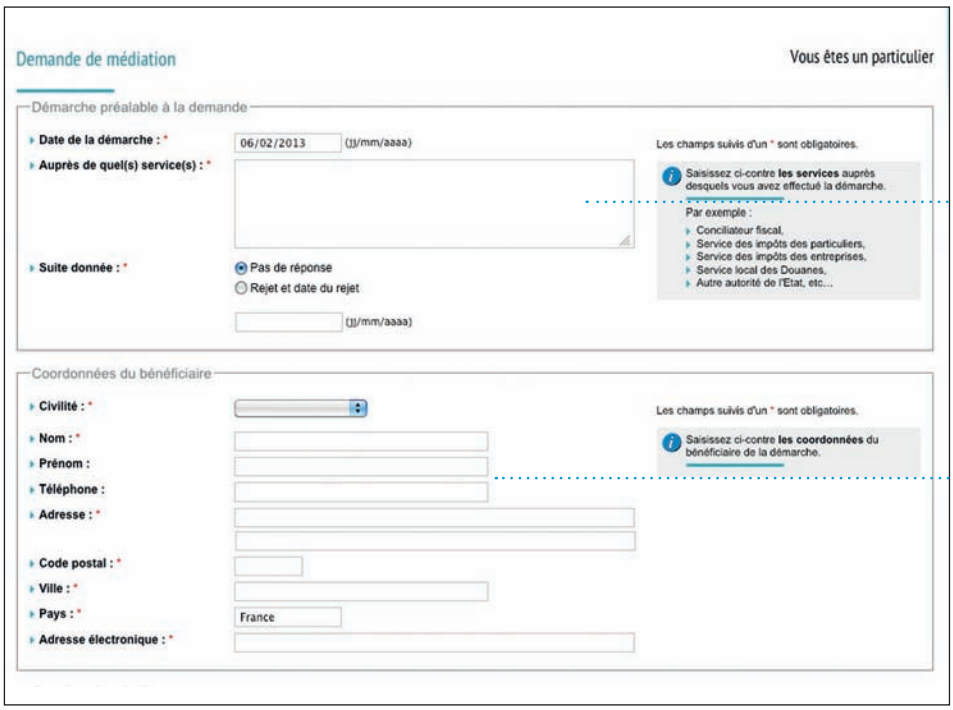
❷ Choix du formulaire en ligne (particuliers ou entreprises et professions indépendantes)

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



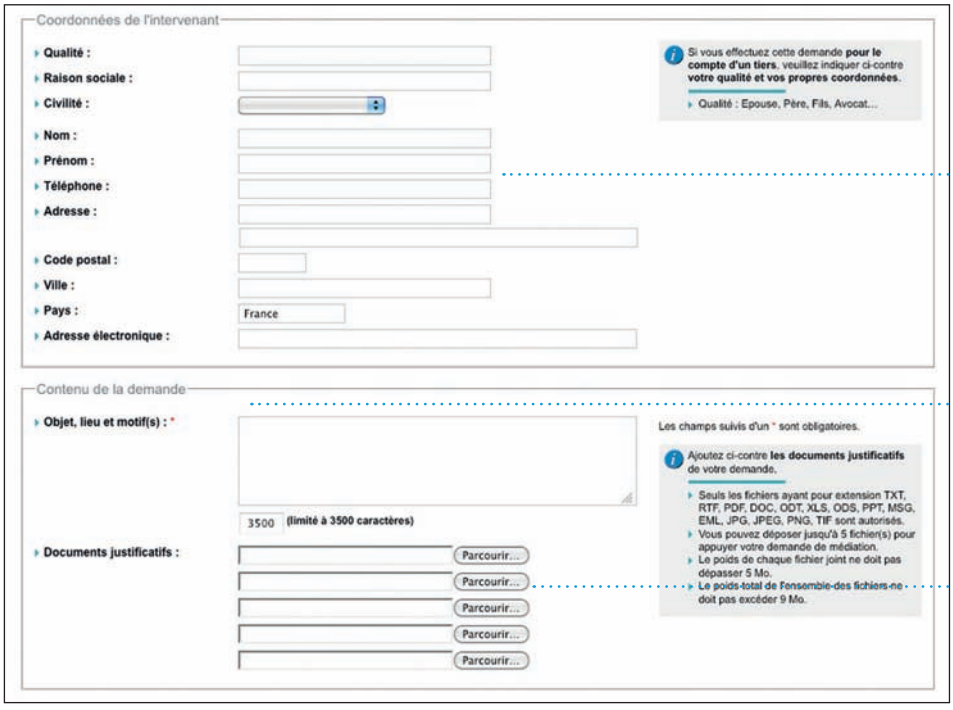
❸ Rédaction de la demande de médiation en ligne

Formulaire électronique de saisine du Médiateur



Démarche préalable

Bénéficiaire de la médiation



Intervenant pour le compte du bénéficiaire

Objet de la demande de médiation

Pièces jointes à la demande



L'accès au site du Médiateur et la possibilité de le saisir en ligne à partir d'un téléphone mobile.

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

Nouveautés :

• Depuis le 1er septembre 2012, les usagers peuvent accéder au site du Médiateur et au formulaire en ligne, avec leur téléphone mobile, à partir de ce pictogramme.

• À compter du 1er trimestre 2013, si l'usager souhaite étayer sa demande de médiation formulée en ligne de documents, il pourra les joindre, de manière dématérialisée.

Traitement des demandes de médiation

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

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

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

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

Les saisines du Médiateur sont adressées *intuitu personae* et en toute confidentialité au

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

Selon la charte des Médiateurs de services au public (cf. annexe V) :

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

Le caractère *intuitu personae* du Médiateur

Cette dimension personnelle, la compétence du Médiateur et son positionnement direct auprès des ministres (le Médiateur ne dépend d'aucune autorité administrative au sein des ministères), sont des conditions qui permettent au Médiateur des ministères économiques et financiers d'exercer sa mission, depuis 2002, en totale impartialité et indépendance, et en coopération avec les services de ces ministères.

Le traitement des demandes de médiation

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

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

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

Deux indicateurs de performance mis en place dans le cadre de la loi organique relative aux lois de finances (LOLF) évaluent l'efficacité et l'efficience du traitement des demandes de médiation, il s'agit :

– du délai moyen de 2 jours de réorientation des demandes de médiation irrecevables ;

– du pourcentage de 60 % des médiations réalisées sur les dossiers de l'année, en moins de 60 jours.

En 2012, le délai moyen de deux jours a été respecté (1,1 jour) ainsi que le pourcentage de dossiers reçus ayant donné lieu à une médiation dans le délai de 60 jours, puisque ce taux s'est élevé à 62 %.

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

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

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

Au cours de l'année 2012, le Médiateur n'a pas eu à soumettre d'affaire aux ministres, au regard des dispositions de l'article 5 du décret n° 2002-612 du 26 avril 2002 précité.

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

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

Dans la partie III du présent rapport, sont cités, à titre d'information, des exemples non exhaustifs de demandes de médiation réorientées et de médiations, à la fois favorables et défavorables aux usagers, relevant du domaine de compétence de la direction générale des Finances publiques, de la direction générale des Douanes et Droits indirects et d'autres directions des ministères, ainsi que de l'URSSAF et du RSI.



Partie 2

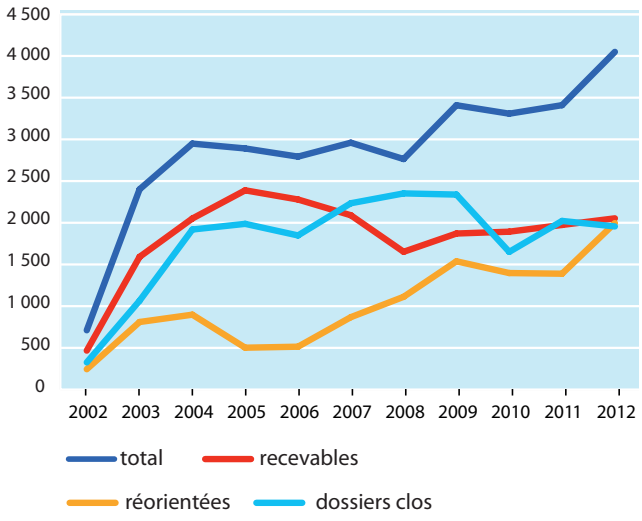
Le bilan d'activité de l'année 2012

Les chiffres clés

Les demandes de médiation, en progression de 19 % par rapport à 2011, ont dépassé le niveau de 4 000 dossiers nouveaux enregistrés dans l'année.

Depuis l'institution du Médiateur du ministère de l'Économie et des Finances en 2002, le nombre annuel des demandes de médiation a augmenté de 70 %. Le graphique ci-dessous illustre l'évolution des demandes de médiation de 2002 à 2012.

Évolution des demandes de médiation reçues par le Médiateur depuis 2002



La progression soutenue des demandes de médiation constatée à la fin de l'année 2011 s'est confirmée en 2012 : 4 049 demandes nouvelles ont été reçues dans l'année (3 410 demandes en 2011), soit une progression de 19 % d'une année sur l'autre.

Demandes de médiation enregistrées entre 2010 et 2012

	2010	2011	2012
Demandes totales*	3 308	3 410	4 049
Demandes recevables	1 893	1 974	2 053
Demandes réorientées	1 397	1 389	1 996

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

Le nombre des demandes de médiation réorientées (1 996) est en forte hausse par rapport à l'exercice précédent (+ 44 % d'accroissement annuel). La part des demandes réorientées dans le total des demandes reçues est proche de 50 % (41 % en 2011).

Ce mouvement s'explique par la progression des demandes de médiation relatives à des difficultés de paiement des créances fiscales et plus encore des créances publiques non fiscales. Face à cette évolution, une sélectivité accrue dans le traitement des demandes, mise en œuvre à compter du second trimestre 2012, s'est traduite par un renvoi plus systématique vers les services départementaux des litiges les plus à même d'être résolus par l'octroi de modalités de paiement adaptées. Dans ce cas, le Médiateur indique toujours que si le litige persiste après l'examen du dossier au niveau départemental ou local, les demandeurs pourront ressaisir à nouveau le Médiateur.

Parmi les 1 996 dossiers ainsi réorientés, 9 % seulement ont donné lieu à une saisine ultérieure du Médiateur (12 % pour les dossiers de nature fiscale et 7 % pour les dossiers réorientés relevant de la gestion publique).

Ventilation des demandes de médiation reçues en 2012 (entre parenthèses, évolution constatée par rapport à 2011).

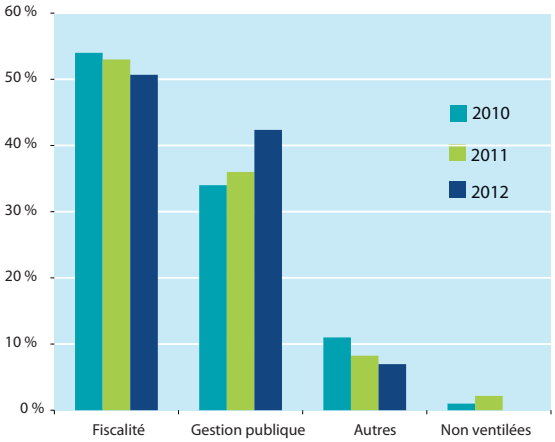
	Total	Recevables	Réorientées
Fiscalité	2 052 (+ 14 %)	947 (+ 15 %)	1 105 (+ 13 %)
Gestion publique *	1 715 (+ 38 %)	1 042 (- 6 %)	673 (+ 400 %)
Autres domaines	282 (- 10 %)	64 (+ 60 %)	218 (- 20 %)
Ensemble	4 049 (+ 19 %)	2 053 (+ 4 %)	1 996 (+ 44 %)

** Créances des collectivités territoriales et de leurs établissements publics (HLM, hôpitaux, cantines scolaires, indus de RSA …).*

Les demandes recevables (2 053) progressent de 4 % par rapport à 2011.

Cet accroissement s'accompagne d'un rééquilibrage entre les dossiers recevables relatifs à la gestion fiscale, qui progressent de 15 % par rapport à 2011, et ceux concernant la gestion publique, qui diminuent de 6 % par rapport à l'année précédente. On observe ainsi que 61 % des demandes de médiation en matière de gestion publique ont été recevables au niveau du Médiateur en 2012 contre 46 % pour les demandes d'ordre fiscal et 23 % pour les litiges hors champ de compétence de la direction générale des Finances publiques.

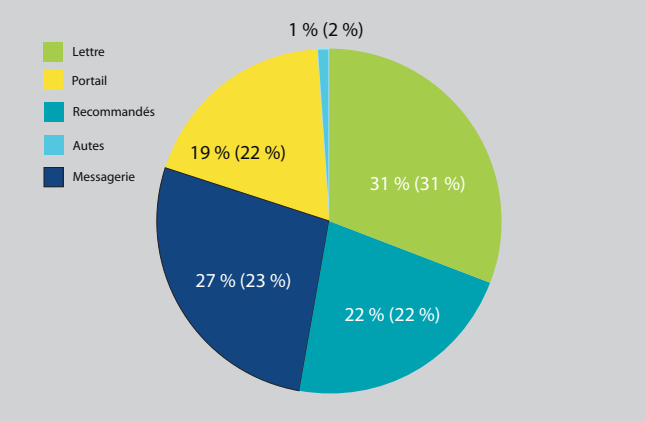
Évolution des demandes reçues entre 2010 et 2012 (demandes recevables et réorientées)



L'évolution des modes de saisine du Médiateur

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

Répartition des demandes de médiation selon le mode de saisine (entre parenthèse les pourcentages observés en 2011)



Les envois par courriers (simples et recommandés) conservent en 2012 une place majoritaire parmi les modalités de saisine (53 % du total). La progression des transmissions dématérialisées, qui avait caractérisé les premières années de la médiation, marque une pause depuis trois ans.

Une analyse du nombre et des modalités d'accès au site internet du Médiateur conduit à penser que de nombreuses demandes de médiation adressées par voie postale ont été formulées par des usagers « internautes » qui ont souhaité formuler de manière scripturale leur demande. La possibilité offerte aux usagers en 2013 de joindre des documents au formulaire de saisine en ligne du Médiateur pourrait inverser la tendance.

L'utilisation de la messagerie électronique comme vecteur de transmission des demandes de médiation est en essor en 2012 et représente 27 % des demandes de médiation reçues. Cette évolution est en lien avec la progression des

demandes relatives à des oppositions à tiers détenteur (OTD).

Depuis février 2012, le service du Médiateur a totalement abandonné la télécopie dans les échanges avec ses correspondants et avec les demandeurs de médiation. Cette décision a peu de conséquences sur la répartition des demandes de médiation reçues compte tenu du caractère résiduel de ce mode de communication (2 % des demandes en 2011 et 1 % en 2012).

La prépondérance des demandes des particuliers

Les demandes de médiation recevables réalisées pour le compte d'entreprises (212) progressent fortement par rapport à 2011 (+ 39 %) sans atteindre le niveau de 2009 (308 demandes de médiation étaient relatives à des litiges professionnels). Les demandes recevables émanant des particuliers restent toutefois prépondérantes.

Ventilation des dossiers recevables selon la typologie des demandeurs

	2010	2011	2012
Professionnels	139 (7 %)	153 (8 %)	212 (10 %)
Particuliers	1 754 (93 %)	1 821 (92 %)	1 841 (90 %)
Dossiers recevables	1 893 (100 %)	1 974 (100 %)	2 053 (100 %)

Les demandeurs accompagnés ou représentés

Le nombre des demandeurs accompagnés ou représentés par un tiers s'élève à 229 en 2012 et représente 6 % des demandes de médiations reçues, soit un niveau équivalent à celui de 2011. Le recours à un tiers est une pratique qui reste peu développée. Les demandeurs saisissent directement, dans leur majorité, le Médiateur de leurs difficultés.

Ventilation des demandes de médiation reçues concernant des usagers accompagnés ou représentés (entre parenthèses, rappel de l'année 2011)

	Nombre de saisines indirectes	Répartition en % du total
Avocats & conseils	102 (99)	45 %
Particuliers	76 (56)	33 %
Élus & médiateurs	32 (37)	14 %
Associations & acteurs sociaux	19 (18)	8 %
Total	229 (210)	100 %

Les demandes de médiation et l'intervention du conciliateur fiscal départemental

En 2012, 735 demandes de médiation ont fait l'objet d'un renvoi vers un conciliateur fiscal départemental (756 en 2011) avec la possibilité indiquée précédemment de ressaisir le Médiateur si le litige persiste après intervention du conciliateur.

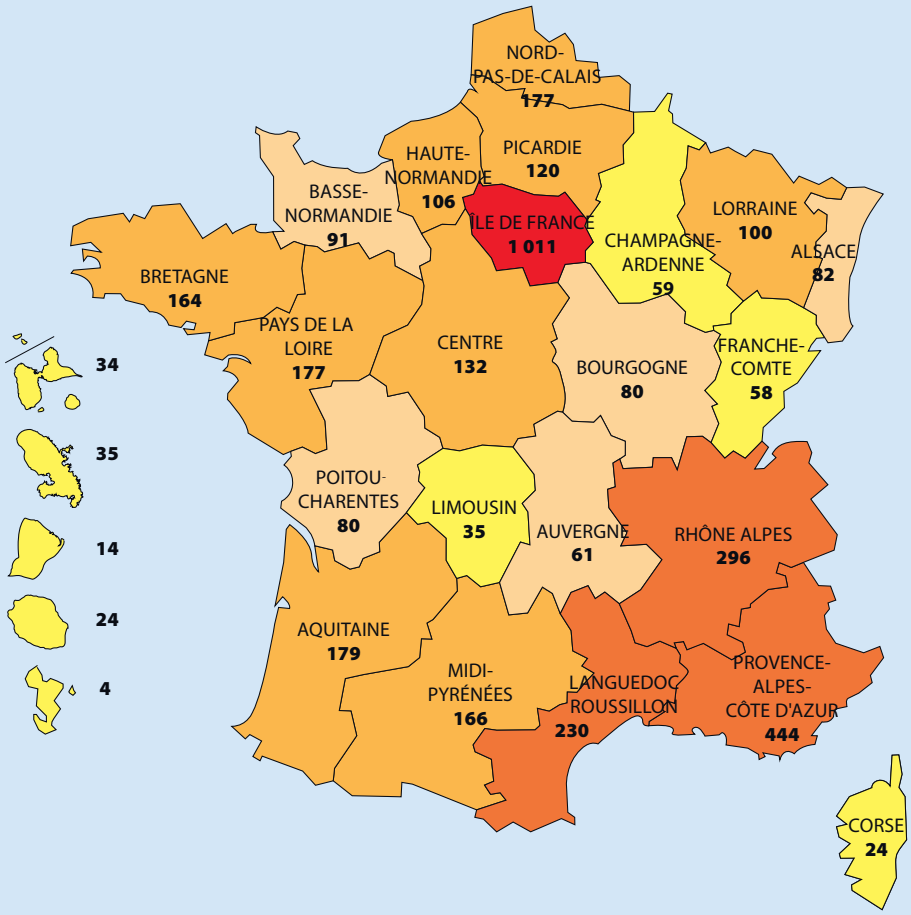
La répartition géographique des demandeurs

Les demandes de médiation proviennent essentiellement de personnes domiciliées dans les départements métropolitains (96 %). Les ultramarins sont à l'origine de 3 % des demandes de médiation reçues, les non-résidents sont à l'origine de 1 % des demandes.

La région parisienne est à l'origine de 25 % des demandes de médiation reçues (1 011 demandes), la région Provence-Alpes-Côte-d'Azur totalise 11 % des demandes (444 demandes), la région Rhône-Alpes, 7 % (296

demandes) et la région Languedoc-Roussillon, 6 % (230 demandes). Les régions Nord-Pas-de-Calais, Pays-de-la-Loire, Aquitaine, Midi-Pyrénées et Bretagne représentent chacune 4 % des demandes.

Demandes de médiations reçues en 2012



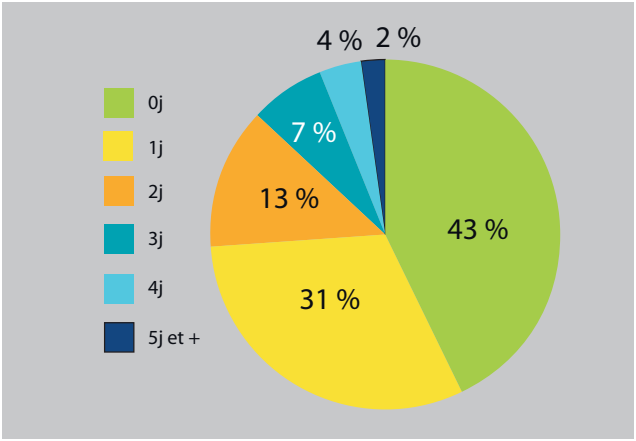
Les délais de traitement des demandes de médiation.

Demandes réorientées

Malgré la progression très forte des demandes concernées, le délai de traitement moyen des **demandes réorientées** (1,1 jour) est resté pratiquement au niveau de 2011 (0,9 jour).

En 2012, 87 % des dossiers ont été réorientés dans un délai maximum de 2 jours à compter de leur enregistrement, soit pratiquement au même niveau qu'en 2011 (90 %).

Répartition des demandes réorientées en 2012 selon les délais de traitement (jour)

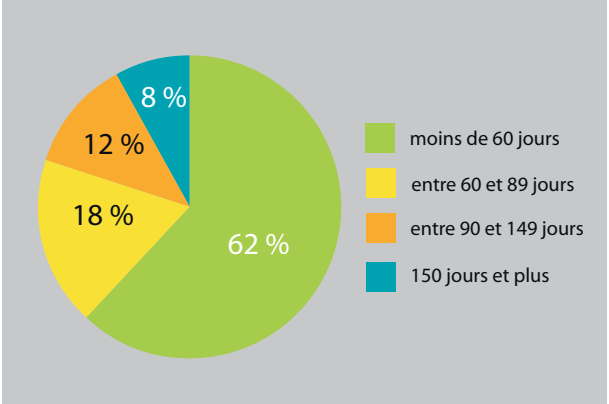


Demandes recevables

Le délai moyen de traitement des demandes ayant fait l'objet d'une médiation en 2012 (toutes générations confondues) s'établit à 89 jours [1] comme en 2011.

Le délai moyen de traitement des médiations relatives à des demandes enregistrées dans l'année, qui avait fortement diminué en 2011, s'allonge quelque peu en 2012. Ainsi, 62 % des médiations ont été rendues en 2012 dans un délai inférieur à 60 jours à compter de leur enregistrement, au lieu de 70 % en 2011 et 57 % en 2010. 80 % des demandes de médiation reçues et traitées en 2012 ont fait l'objet d'une clôture en moins de 90 jours.

Répartition des dossiers enregistrés et clos en 2012 selon les délais de traitement (jour)



Les résultats des médiations

1 956 dossiers ont été clos en 2012 soit un résultat à peine inférieur à celui atteint l'an passé : 2 022 médiations.

Ventilation des dossiers clos selon la nature du litige

	Nombre de dossiers clos 2010	Nombre de dossiers clos 2011	Nombre de dossiers clos 2012
Fiscalité	831	798	900
Gestion publique	759	1 153	986
Autres domaines	61	71	70
Total	1 651	2 022	1 956

(1) Sont exclus les dossiers les plus anciens de nature atypique représentant 0,2 % des dossiers clos.

Répartition des dossiers selon le résultat de la médiation

	Demandes satisfaites en totalité	Demandes partiellement satisfaites	Demandes totalement ou partiellement satisfaites	Demandes non satisfaites	Total
2010	28 %	44 %	72 %	28 %	100 %
2011	30 %	36 %	66 %	34 %	100 %
2012	25 %	35 %	60 %	40 %	100 %

Les médiations clôturées en 2012 aboutissent à **un résultat favorable au demandeur dans 60 % des cas (au lieu de 66 % en 2011)**.

Les dossiers de médiation traités après rejet partiel ou total du conciliateur fiscal, 590 dossiers en 2012 contre 503 dossiers en 2011, aboutissent à un résultat totalement favorable ou partiellement favorable aux demandeurs dans 53 % des cas (19 % totalement favorable et 34 % partiellement favorable). Dans 47 % des cas, le Médiateur partage la position arrêtée par le conciliateur fiscal départemental.

Répartition des dossiers selon le résultat de la médiation en 2012

	Demandes non satisfaites	Demandes partiellement satisfaites	Demandes totalement satisfaites	Demandes totalement ou partiellement satisfaites
Gestion publique	33 %	37 %	30 %	67 %
Gestion fiscale	46 %	20 %	34 %	54 %
Autres domaines	47 %	23 %	30 %	53 %

Les enjeux financiers

L'enjeu des dossiers clos en 2012 varie entre 7 et 3 436 669 euros. L'enjeu financier moyen des dossiers clos s'élève à 18 373 euros en 2012, en progression de 7 % par rapport à 2011 (17 210 euros). La médiane s'établit à 1 493 euros (1 280 euros en 2011).

Les moyens humains et matériels

Les agents du service de la médiation

Le service du Médiateur est un service d'administration centrale installé dans le Calvados, à Caen, depuis avril 2010. Au 31 décembre 2012, 16 agents travaillaient aux côtés du Médiateur dont 7 personnes mises à disposition par la Direction Générale des Finances Publiques et 9 agents qui assurent les tâches support de secrétariat, d'accueil et de gestion des dossiers, affectés auprès du Médiateur par le Secrétariat général des ministères économiques et financiers [1]. En 2012, les effectifs sont restés stables à l'exception du recrutement pour des missions temporaires de deux agents contractuels.



Les collaborateurs du Médiateur, lors des 10 ans de la médiation à Bercy, le 13 mars 2012 (de gauche à droite : Serge ARNAL, Nadine PARÉ, Xavier RIVIÈRE, Stéphane UBERTI-SORIN, Virginie NIÇAISE, Florence LEROUX et Jacques DUMONT).

(1) 15,6 ETPT (15,5 ETPT en 2011)

Le service a approfondi la formation des agents en matière de techniques de médiation et de documentation professionnelle (10 journées), de gestion informatique et de maîtrise des outils internet (15 journées).



Françoise LINCY, chargée de communication et Florence LEROUX, conseillère auprès du Médiateur.

Les moyens budgétaires et les indicateurs de performance

Le Médiateur dispose d'un budget de fonctionnement qui s'impute sur le programme 218 des ministères économiques et financiers « Conduite et pilotage des politiques économique et financière » et d'un budget informatique. Le montant global des dépenses annuelles s'est élevé à 55 044 euros en 2012, soit une diminution de 2 % par rapport à 2011.

Dépenses de fonctionnement (en euros)

	2010	2011	2012
Dépenses de fonctionnement	52 420	39 591	41 802
Dépenses informatiques et de téléphonie	15 374	16 436	13 242
Total	67 794	56 027	55 044
Nombre de demandes de médiation	3 308	3 410	4 049
Coût global rapporté aux demandes de médiation	20	16	14

Hors frais de personnel et loyers.

Dans le cadre de l'application de la loi organique relative aux lois de finances (LOLF), le service du Médiateur applique cinq indicateurs de performance qui concernent : les délais de traitement des dossiers réorientés et des dossiers clos, le taux de satisfaction des médiations pour les usagers, le suivi des propositions du Médiateur pour améliorer les relations avec les usagers et le développement de la dématérialisation du traitement des dossiers.

La dématérialisation des dossiers

L'année 2012 a été riche en événements du point de vue de l'évolution des outils de traitement des dossiers de médiation et de communication avec les correspondants du Médiateur. À compter du 1er février 2012, l'usage de la télécopie a été abandonné au profit d'échanges dématérialisés utilisant des adresses électroniques dédiées (boîtes aux lettres fonctionnelles). Cette adaptation a permis de réduire la consommation de papier et d'améliorer la fiabilité des transmissions.

Dans le prolongement de cette adaptation, le service a poursuivi le développement du projet TANDEM (TrAitement Numérisé des Demandes de Médiation). TANDEM constitue un outil partagé entre le Médiateur et ses correspondants qui intègre cinq fonctionnalités :

– l'enregistrement des demandes de médiation ;

– l'intégration directe des demandes formulées sur le site internet du Médiateur ;

– la création et l'envoi des accusés de réception des demandes des usagers ;

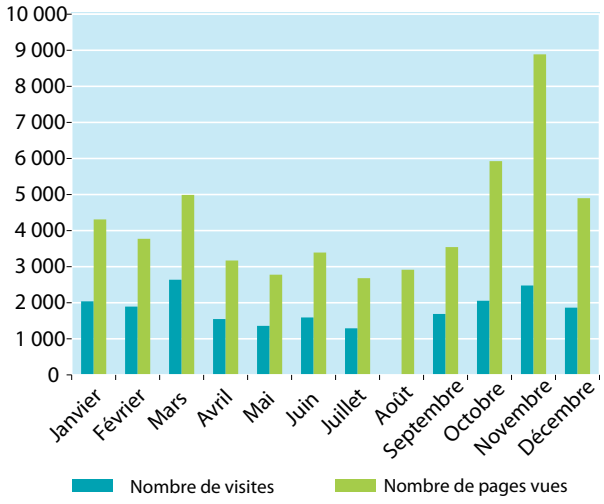
– l'accès à la base pour les correspondants dans la limite de leur champ territorial de compétences ;

– la gestion et le suivi statistiques.

L'expérimentation engagée pour le compte de l'ensemble des services des ministères économiques et financiers depuis la fin novembre 2012 sera étendue au début de l'année 2013 à l'ensemble des correspondants du Médiateur.

En parallèle, l'adaptation du formulaire en ligne, disponible sur le site internet du Médiateur, a été poursuivie pour permettre son intégration directe dans TANDEM avec la possibilité ouverte aux demandeurs d'adresser au Médiateur par internet des pièces jointes dans un cadre sécurisé, ce qui était jusqu'à présent impossible. Le nouveau formulaire électronique devrait être disponible au premier trimestre de 2013. L'objectif est d'assurer grâce à l'espace électronique du Médiateur sur le portail du ministère de l'économie et des finances (www.economie.gouv.fr/mediateur) un meilleur service aux usagers via cet outil tout en laissant naturellement à leur disposition les autres modalités d'échange que constituent les envois postaux et la messagerie électronique.

Nombre de visites et de pages consultées sur le site du Médiateur en 2012



Échanges et coopération



Présentation du rapport d'activité par Emmanuel CONSTANS, Médiateur, lors des 10 ans de la médiation à Bercy, le 13 mars 2012.



Marie-Laure AUGRY, Médiatrice des rédactions de France 3 et Bernard DREYFUS, délégué général à la médiation avec les services publics auprès du Défenseur des droits, lors des 10 ans de la médiation à Bercy, le 13 mars 2012.



Les collaborateurs du Médiateur (de gauche à droite : Sabine MICHELAN, Xavier RIVIÈRE et Serge ARNAL) en discussion avec des usagers, lors des journées européennes du patrimoine à Bercy, le 16 septembre 2012.

Les dix ans de la médiation

Le 13 mars 2012, 150 personnes ont participé à Bercy au colloque organisé sur le thème des 10 ans de la médiation aux ministères économiques et financiers.

Cette journée a été particulièrement consacrée à une mise en perspective de l'activité de médiation, des relations avec les services et des attentes des usagers. Les échanges ont notamment porté sur les réponses données aux questionnaires de satisfaction collectées auprès des usagers à la fin de l'année 2011.

L'un des temps forts de la journée a été la table ronde réunissant pour la première fois des avocats ayant eu recours à la médiation pour le compte de leurs clients. Leur témoignage a permis d'ouvrir un échange avec les participants sur la notion d'équité et les raisons qui président au recours à la médiation quand le litige ne semble pas soluble exclusivement au regard du droit applicable.

Cette journée a été conclue par le ministre de l'Économie et des Finances qui a souhaité, à l'occasion de cet événement, rappeler l'importance de la médiation dans les ministères économiques et financiers.

Les Journées européennes du patrimoine à Bercy les 15 et 16 septembre 2012

Depuis 2006, le service du Médiateur est présent aux Journées européennes du patrimoine qui constituent l'un des points de rendez-vous

traditionnels à destination du public. Le service se mobilise à cette occasion pour répondre aux questions des visiteurs sur la spécificité de l'action du Médiateur ou les informer éventuellement sur la manière de résoudre une difficulté avec les services administratifs.

Cette année, des cartes de visite étaient mises à la disposition du public avec l'insertion d'un pictogramme sous forme de flashcode permettant, à partir d'un téléphone portable, d'accéder au site internet du Médiateur et de formuler le cas échéant une demande de médiation en ligne. En 2013, un dépliant d'information sera diffusé au public et sera téléchargeable sur le site internet du Médiateur.



M^me^ Nicole BRICQ, ministre du Commerce extérieur et Serge ARNAL, délégué du Médiateur, lors de sa visite aux Journées du patrimoine, le 16 septembre 2012.

La coopération avec les autres médiateurs

Depuis près de dix années, dans le cadre du Club des médiateurs de services au public, le Médiateur se mobilise avec ses pairs pour consolider la place de la médiation et la professionnalisation des médiateurs et de leurs collaborateurs. Dans ce cadre, le service du Médiateur s'associe aux actions de formation proposées aux agents des services de médiation par l'Institut de la gestion publique et du développement économiques des ministères économiques et financiers (IGPDE) et aux réflexions sur l'environnement juridique des médiations. Par ailleurs, le service apporte sa contribution aux actions de communication concertées engagées par les Médiateurs pour mieux faire connaître leurs actions.



Françoise PÉRIN, conseillère auprès du Médiateur, répondant aux questions du public, lors des Journées européennes du patrimoine à Bercy, le 16 septembre 2012.

Une expertise internationale en matière de légistique

Dans le cadre de la coopération internationale et dans la continuité d'une mission similaire conduite au Sénégal en 2011, le délégué du Médiateur a été sollicité, en 2012, pour procéder à une expertise en matière de légistique fiscale en République démocratique du Congo (RDC).



Emmanuel CONSTANS, Médiateur des ministères économiques et financiers et Claire BRISSET, Médiatrice de la ville de Paris, Bercy le 13 mars 2012 (avec l'aimable autorisation de Jean-René TRANCRÈDE).



Arthur PAPAJANI, le Médiateur fiscal de l'Albanie, et ses collaboratrices entourant Serge ARNAL, délégué du Médiateur, le 10 octobre 2012, devant l'hôtel de ville et l'Abbaye aux Hommes de Caen.



Rencontre avec le Médiateur fiscal de l'Albanie, le 10 octobre 2012, à Caen.

Il s'est rendu à Kinshasha, durant 15 jours, pour expertiser, avec un conseiller du ministre des Finances et le directeur général des Impôts de la RDC et ses collaborateurs, les modalités d'une refonte du Code général des impôts.

L'accueil du Médiateur fiscal de l'Albanie

Le 10 octobre 2012, le Médiateur et ses collaborateurs ont reçu à Caen, pour une journée d'information, le Médiateur fiscal de l'Albanie. Cette rencontre a permis des échanges sur la pertinence d'une action visant à développer les modalités de règlement alternatif des litiges administratifs dans des contextes certes très différents mais marqués par des convergences dans la démarche fondée sur les principes de droit et d'équité.



Partie 3

Les propositions de réforme 2012, le suivi des propositions de réforme 2011 et focus sur quelques exemples de médiation de l'année 2012

Les propositions de réforme 2012

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

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

Les propositions contenues dans ce rapport, au nombre de 10, s'inscrivent dans le cadre de l'article 6 du décret n° 2002-612 du 26 avril 2002 susmentionné, en ce sens qu'elles ont pour finalité d'améliorer le fonctionnement des services dans leurs relations avec les usagers. Elles sont directement tirées des cas concrets de médiation traités par le Médiateur en 2012.

Ces propositions insistent notamment sur une meilleure information des usagers dans le but d'atténuer les incompréhensions, de prévenir et de réduire les contentieux et les litiges persistants en garantissant la sécurité juridique.

Depuis l'institution du Médiateur en 2002, 160 propositions de réforme ont été formulées, l'année 2012 aura marqué le 10e anniversaire de la médiation de Bercy avec un nombre record de plus de 4 000 demandes de médiation reçues (soit une progression de 19 % par rapport à 2011). Ces propositions contribuent à mieux informer les usagers des procédures législatives et réglementaires qui régissent leurs rapports avec l'administration et à mieux faire connaître l'existence et le champ de compétence du Médiateur auprès tant des usagers (particuliers et entreprises) que des personnels des directions des ministères chargés du suivi des réclamations.

Les 10 propositions énumérées ci-après relèvent pour 8 d'entre elles de la compétence de la direction générale des Finances publiques, s'agissant de la fiscalité ou de la gestion publique et les deux autres relatives au régime d'allocations viagères des gérants de débit de tabac (RAVGDT) impliquent une mise en œuvre concertée avec la direction générale des Douanes et Droits indirects, la direction du Budget et la Caisse des dépôts et consignations, chargée, quant à elle, de la gestion administrative de ce régime.

Les 8 propositions de réforme relevant de la compétence de la direction générale des Finances publiques

❶ Mieux informer les personnes assujetties à la cotisation foncière des entreprises de la possibilité de solliciter son plafonnement en fonction de la valeur ajoutée.

Les personnes assujetties à la contribution foncière des entreprises prévue à l'article 1447 du Code général des impôts (CGI) et notamment les petites entreprises relevant des régimes microcommercial et non commercial semblent dans un certain nombre de cas ignorer le droit de solliciter le plafonnement de cette cotisation en fonction de la valeur ajoutée.

L'article 1647 B sexies du CGI prévoit qu'outre les contribuables relevant des régimes réels ou réels simplifiés, ceux dont le chiffre d'affaires ou les recettes entrent dans la catégorie des microentreprises commerciales ou non commerciales (articles 50-0 et 102 ter du CGI) peuvent bénéficier, sur leur demande, du plafonnement de leur cotisation foncière des entreprises en fonction de la valeur ajoutée produite.

Les explications figurant au verso de l'avis d'imposition de la cotisation foncière des entreprises n'indiquent pas expressément que le contribuable concerné peut bénéficier, au regard de conditions également non précisées, d'un plafonnement du montant de son impôt.

Il est proposé, sur l'avis d'imposition, au regard de la cotisation, de préciser les modalités d'atténuation de la cotisation en application de l'article 1647 B sexies du CGI et d'indiquer la voie à suivre pour demander son plafonnement.

Cette amélioration informative est de nature à réduire les contestations et les incompréhensions relatives à la cotisation foncière des entreprises.

❷ Mieux informer les contribuables sur la date d'effet d'une modification de leurs données bancaires dans le cadre d'un contrat existant de prélèvement d'impôt à l'échéance.

Les contribuables qui ont souscrit un contrat de prélèvement à l'échéance pour le paiement de leurs impositions et qui souhaitent modifier, en ligne, leurs données bancaires, doivent en pratique effectuer ce changement au plus tard le dernier jour du mois qui précède l'échéance.

Des usagers ont constaté que la mention d'une date limite pour la prise en compte des nouvelles données bancaires est absente de l'accusé de réception électronique et que cette indication ne figure actuellement que sur le site « impots.gouv.fr ». Cette insuffisance d'information a induit certains usagers en erreur et a donné lieu à des litiges.

Il est proposé d'ajouter cette mention sur l'accusé de réception électronique, au moment de la validation en ligne, afin d'attirer l'attention des usagers sur la nécessité de prendre toutes leurs dispositions pour que le versement de la plus proche échéance prenne en compte la date d'effet de cette modification.

❸ Mieux informer les personnes assujetties à l'impôt sur le revenu des conséquences d'une résiliation ou d'une rupture d'un contrat de mensualisation.

En cas de résiliation par l'administration ou de rupture à l'initiative du contribuable d'un contrat de mensualisation du paiement de l'impôt sur le revenu, **il est proposé de porter à la connaissance des contribuables concernés, de manière plus claire et explicite qu'actuellement, les modalités de régularisation qui s'appliquent dans une telle situation.**

Cette démarche informative éviterait des contentieux et des litiges portant sur la contestation de la majoration de 10 % mise en œuvre lorsque l'impôt a été insuffisamment acquitté au moment de la résiliation ou de la rupture du contrat de mensualisation.

❹ Mieux informer les contribuables des conditions de déductibilité des pensions alimentaires versées en espèces à des bénéficiaires résidant en France ou à l'étranger.

En application de l'article 156 du Code général des impôts, l'impôt sur le revenu est établi d'après le montant total du revenu net annuel dont dispose chaque foyer fiscal. Au regard des dispositions du 2° du II de ce même article, le revenu net est déterminé notamment sous déduction des pensions alimentaires répondant aux conditions fixées par les articles 205 à 211, 367 et 767 du code civil. Il incombe ainsi au contribuable d'établir la réalité du montant des versements qu'il prétend avoir effectués à titre de pensions alimentaires.

Il ressort de la réponse ministérielle Hue (AN 12 avril 1999 p. 2212 n° 23531 et AN 30 novembre 1998 p. 6546 n° 17639) que, pour justifier du versement effectif d'une pension alimentaire, les contribuables peuvent recourir à tous les modes de preuve de droit commun. Cela étant, d'une manière générale, seules peuvent être regardées comme présentant un caractère suffisamment probant les pièces justificatives comportant notamment le nom du bénéficiaire, le nom du débiteur, la date et le montant du versement effectué.

Les règlements par chèque et par virement, dès lors qu'ils peuvent être appuyés de relevés bancaires nominatifs, sont au nombre des justificatifs susceptibles d'être admis. En revanche, en l'absence de récépissés de mandats et donc d'identification de la partie versante et du bénéficiaire des fonds, les pensions ne peuvent être admises en déduction au titre de l'impôt sur le revenu.

Sur le site « service-public.fr » pour éviter des contentieux et des litiges relatifs à la remise en cause de la déductibilité des pensions, au titre de l'impôt sur le revenu, par l'administration des finances publiques, **il est proposé qu'il soit demandé par la DGFiP à la direction de l'Information légale et administrative d'ajouter une mention au paragraphe « Forme de la pension alimentaire » qui préciserait la nécessité, s'agissant de versements en espèces, que l'authentification du bénéficiaire soit révélée notamment par la détention d'une attestation de paiement délivrée par l'établissement ayant procédé au transfert de fonds.**

❺ Mieux former et informer les agents de la DGFiP chargés du recouvrement des impôts, des créances non fiscales et des produits des collectivités territoriales et des établissements publics au regard de situations particulières, notamment de surendettement, de succession, de recouvrement des frais d'hébergement, de mise en cause de codébiteurs et de débiteurs solidaires.

Dans nombre de cas de médiations relatives notamment aux situations de surendettement, de succession, de recouvrement des frais d'hébergement, de mise en cause de codébiteurs et de débiteurs solidaires, il est constaté que la réglementation apparaît parfois méconnue ou appliquée de manière hétérogène, malgré de récentes instructions administratives.

Il est proposé que la direction générale des Finances publiques (DGFIP) conduise une action de formation continue spécifique au recouvrement forcé des produits locaux, intégrant ces procédures particulières, ce qui permettrait de fiabiliser la procédure de recouvrement, de limiter les risques de contentieux et de garantir une sécurité juridique des usagers.

❻ Assurer une complète information du débiteur et éviter les risques d'annulation de l'opposition à tiers détenteur en raison d'irrégularités formelles.

Nombre de litiges portent sur l'irrégularité des oppositions à tiers détenteur en raison d'absence d'identification de la nature de la dette ou encore de libellés incompréhensibles pour les usagers (exemple « passerelle CLARA : reprise de créances »), de corrections manuelles des montants, de regroupements de créances pour des collectivités différentes, de la date de l'acte (décalage important entre la date figurant sur l'acte et la date d'envoi au débiteur).

Pour fiabiliser la procédure de recouvrement, limiter les risques de contentieux et garantir une sécurité juridique aux usagers, **il est préconisé que la direction générale des Finances publiques examine les mentions nécessaires à une information claire du débiteur sur la nature ainsi que la date des paiements réclamés et à la validité des actes de recouvrement.**

❼ Maintenir de bonnes pratiques entre les usagers et l'administration des finances publiques dans le cadre de la reprise d'une procédure de recouvrement pour des produits locaux impayés.

Dans un certain nombre de cas de médiation, il est constaté que les titres exécutoires de produits locaux impayés n'ont pas fait l'objet de poursuite en recouvrement pendant un délai dépassant parfois plus d'un an.

Si la position de l'administration est fondée au plan juridique et le comptable a pu envoyer une lettre de relance ou une mise en demeure de payer, le Médiateur recommande qu'une lettre soit systématiquement envoyée dans les jours précédant la notification de l'opposition à tiers détenteur.

❽ Généraliser la dématérialisation des droits de timbres et faciliter leur acquittement par des moyens modernes de règlement.

Pour éviter que des usagers soient contraints de se déplacer dans un service des impôts des entreprises pour acquitter un droit de timbre et se voient parfois refuser son paiement par carte bancaire, **il conviendrait de généraliser la dématérialisation des droits de timbre et de faciliter leur acquittement par des moyens modernes de règlement tels que la carte bancaire.**

Les 2 propositions de réforme relatives au régime d'allocations viagères des gérants de débit de tabac (RAVGDT) impliquent une mise en œuvre concertée avec la direction générale des Douanes et Droits indirects, la direction du Budget et la Caisse des dépôts et consignations.

⑨ Améliorer la qualité de l'information relative au régime d'allocations viagères des gérants de débit de tabac (RAVGDT).

Le dispositif juridique relatif au régime d'allocations viagères des gérants de débit de tabac (RAVGDT) repose sur le décret n° 63-1104 du 30 octobre 1963 et son arrêté d'application du 13 novembre 1963.

La lecture et la compréhension de ce dispositif apparaissent perfectibles. Aussi, pour en améliorer l'accessibilité et la lisibilité, **il est proposé que la direction générale des Douanes et Droits indirects, en concertation avec la Caisse des dépôts et consignations, chargée de la gestion administrative du RAVGDT, améliore la qualité de service en facilitant l'accès à la réglementation en vigueur et en développant l'offre d'information personnalisée aux gérants de débits de tabac en activité et aux retraités.**

⑩ Conduire une réflexion en vue d'adapter les règles de détermination et de calcul de l'allocation viagère des gérants de débit de tabac.

L'attention du médiateur a été appelée sur les règles de détermination et de calcul de l'allocation viagère des gérants de débit de tabac prévues par le décret n° 63-1104 du 30 octobre 1963 et son arrêté d'application du 13 novembre 1963.

Le troisième tiret de l'article 16 de l'arrêté précité mentionne que : « *les gérants dont le compte est crédité d'une durée de service comprise entre 7 et 15 ans et d'un nombre de points supérieur à 300, dans ce cas, l'allocation annuelle est égale au nombre de points accumulés multiplié par autant d'années de service accomplies et par la valeur de service du point* ».

Il découle de ces dispositions que les trimestres travaillés au cours de la dernière année d'activité ne sont pas pris en compte pour le calcul de l'allocation dans la mesure où ils ne couvrent pas une année entière.

Il est proposé au ministre chargé du Budget de conduire, dans les meilleurs délais, une réflexion en vue d'adapter, le cas échéant, les règles de détermination et de calcul de l'allocation viagère, après avis de la commission consultative du régime d'allocations viagères des gérants de débit de tabac (RAVGDT).

Le suivi des propositions de réforme 2011

Les propositions contenues dans le rapport d'activité 2011 du Médiateur étaient au nombre de 10. Elles relevaient toutes de la compétence de la direction générale des Finances publiques (DGFiP).

Six propositions ont fait l'objet de réponses à des questions parlementaires publiées au Journal officiel, le 31/07/2012. Les réponses apportées par le ministre chargé du Budget sont reproduites après l'intitulé initial de la proposition. Ces réponses témoignent de la mise en œuvre effective des propositions du Médiateur. En outre, pour ce qui relève de son domaine d'intervention, le Médiateur entend bien continuer en 2013 à mettre en œuvre les propositions tendant notamment à mieux faire connaître le champ de compétence du Médiateur, ses modes de saisine et les modalités de traitement des médiations.

Proposition 1

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

Réponse du ministre

Depuis l'institution du Médiateur, en 2002, un effort important d'information sur l'existence, le rôle et les modalités de recours au Médiateur a été accompli au sein des ministères économiques et financiers. Il importe, comme l'a recommandé le Médiateur de ces ministères, que cet effort soit poursuivi tant auprès des usagers que des personnels des directions de ces ministères. Les actions de communication engagées à l'attention des usagers (particuliers et entreprises) passent par la réalisation d'affiches et de dépliants d'information diffusés largement auprès des directions des ministères économiques et financiers, des maisons de justice et du droit et des juridictions civiles.

Les directions des ministères ont contribué à cet effort d'information en mentionnant l'existence et les coordonnées du Médiateur dans les courriers adressés aux usagers puis sur leurs sites internet respectifs.

Dans le cadre de la refonte des sites internet des ministères économiques et financiers, à la suite du rapport Riester, le site du Médiateur a été rénové en août 2011, son accessibilité et sa lisibilité ont été améliorées

(www. economie.gouv.fr/mediateur). Ce site a été enrichi de liens juridiques et pratiques et d'un glossaire pour aider les usagers dans leur démarche de médiation. Par ailleurs, le formulaire de demande de médiation en ligne, institué en 2004, est en cours d'aménagement pour faciliter le traitement des demandes. Une version améliorée de ce formulaire devrait être proposée au public dès novembre 2012, avec la possibilité pour la première fois de pouvoir envoyer par internet et de façon sécurisée des pièces jointes.

Le Médiateur réunira, d'ici la fin de l'année 2012, les principales directions concernées, avec l'appui du secrétariat général des ministères économiques et financiers, afin de faire le point sur les nouvelles réalisations des directions, en matière d'information sur le dispositif de médiation à destination des publics, et renforcer l'information des usagers. S'agissant de l'information des agents des ministères économiques et financiers, le champ de compétence et les modalités de saisine du Médiateur ont été approfondis dans le cadre des cycles de formation initiale notamment au sein des écoles des finances publiques, des douanes, de la direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes et de l'Institut national de la statistique et des études économiques. Ces actions seront renouvelées en 2013 pour mieux faire connaître le rôle de la médiation aux stagiaires des ces écoles qui seront les interlocuteurs futurs des usagers.

Proposition 2

Clarifier et porter à la connaissance des usagers, de manière synthétique, la chaîne de traitement des réclamations et des recours juridictionnels dans les domaines respectifs qui relèvent de la compétence des directions des ministères économiques et du financiers.

Réponse du ministre

La proposition du Médiateur des ministères économiques et financiers tendant à clarifier et porter à la connaissance des usagers, de manière synthétique, la chaîne de traitement des réclamations et des recours juridictionnels dans les domaines respectifs qui relèvent de la compétence des directions des ministères, a commencé d'être étudiée avec les directions concernées en liaison avec le service du Médiateur. Dans le cadre de la modernisation de l'action publique, un point d'ensemble sera fait d'ici la fin de l'année 2012 et des réalisations concrètes seront mises en oeuvre en 2013 à destination des usagers les moins familiers des procédures administratives et judiciaires complexes et pour qui certaines présentations sont difficilement accessibles par la voie des nouvelles technologies.

Proposition 3

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

Réponse du ministre

L'article 20 de la loi n° 2000-321 du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec l'administration prévoit que lorsqu'une demande est adressée à une autorité administrative incompétente, cette dernière la transmet à l'autorité administrative compétente et en avise l'intéressé.

Ces dispositions sont normalement connues et mises en oeuvre par les directions et les services des ministères économiques et financiers. Toutefois, compte tenu de la recommandation du Médiateur, les directions et services des ministères ont rappelé à leurs agents l'importance qui s'attache à cette exigence légale dans les relations avec les citoyens. Ainsi la direction générale des Finances publiques a rappelé par instruction aux comptables publics locaux l'obligation de transférer sans délai à l'ordonnateur toute réclamation le concernant.

Proposition 4

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

Réponse du ministre

Aux termes de l'article R 211-1 du Livre des procédures fiscales (LPF), la direction générale des Finances publiques (DGFiP) 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.*

Si la procédure de dégrèvement d'office ne présente pas un caractère obligatoire pour le service des impôts, il n'est pas exact d'affirmer que celle-ci n'est mise en œuvre qu'en cas d'erreur de ce service. Ainsi en témoigne la pratique des services de la DGFiP.

Au demeurant, la possibilité laissée à l'administration de procéder à un dégrèvement, alors que l'usager a laissé, par sa propre inaction, se prescrire le délai de réclamation, est une dérogation exceptionnelle aux délais normaux de prescription. Elle doit donc être mise en œuvre avec discernement et ne s'appliquer qu'aux cas pour lesquels le maintien d'une imposition indue conduirait à une situation particulièrement inéquitable. Il s'agit d'un pouvoir propre, de nature discrétionnaire, dont le juge lui-même s'interdit de contrôler l'usage. À cet égard, le

Conseil d'État, dans un arrêt rendu le 3 février 2011 (n° 322857), a considéré que le refus par l'administration d'exercer le pouvoir gracieux qu'elle tient des dispositions de l'article R 211-1 du LPF à l'égard d'un contribuable, qui n'a pas présenté de réclamation dans les délais de recours contentieux, alors même qu'elle l'aurait exercé à l'égard d'un autre contribuable placé dans la même situation, ne constitue pas une discrimination prohibée par les stipulations des articles 14 de la Convention européenne de sauvegarde des droits de l'homme et des libertés fondamentales et 1er de son premier protocole additionnel. Un emploi systématique de la faculté de dégrèvement d'office conduirait à vider de sa substance le principe même de la prescription, qui est un principe cardinal de tout système juridique.*

Cela étant, dans le cadre de l'actualisation prochaine de la partie de la doctrine administrative traitant du dégrèvement d'office, il sera rappelé que la circonstance que la surimposition ne trouve pas sa source dans une erreur du service ne doit pas constituer un obstacle de principe à ce que ce service fasse usage de la faculté dont il dispose en vertu de l'article R 211-1 du LPF.*

Proposition 5

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

Réponse du ministre

Conformément aux dispositions de l'article 156-II-2° du Code général des impôts, sont notamment déductibles du revenu global les pensions alimentaires répondant aux conditions fixées aux articles 205 à 211 du Code civil. Aux termes de l'article 205, les enfants doivent des aliments à leurs père et mère ou autres ascendants qui sont dans le besoin, ces aliments étant accordés dans la proportion du besoin de celui qui les réclame et de la fortune de celui qui les doit.

Ces dispositions s'appliquent à tous les contribuables fiscalement domiciliés en France, quelle que soit leur nationalité. Les contribuables qui entendent se prévaloir de ces dispositions doivent pouvoir justifier que les pensions servies répondent à l'ensemble des conditions énumérées ci-dessus et que les versements correspondants ont bien été effectués. À cette fin, ils peuvent recourir à tous les modes de preuve de droit commun. D'une manière générale, il appartient au contribuable qui déduit les versements ou dépenses faites au titre de l'obligation alimentaire d'apporter la preuve de l'obligation à laquelle il est tenu en cas de litige. Il doit ainsi établir le défaut de ressources de ses parents et l'importance de l'aide qu'il lui incombe d'apporter à ces derniers.

Ces précisions figurent au Bulletin officiel des impôts des finances publiques - impôts (BOFIP-Impôts) sous les références IR-BASE-20-30-20-10 n° 40 et 50. La notion d'état de besoin n'est définie en fonction d'aucun plafond ou barème susceptible de s'appliquer uniformément à tous les contribuables. Par suite, le caractère déductible des sommes versées au titre de pensions alimentaires par des contribuables ayant leur domicile fiscal en France à des personnes résidant à l'étranger relève essentiellement des circonstances de fait examinées au cas par cas par l'administration sous le contrôle du juge de l'impôt.

Proposition 6

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

Réponse du ministre

Les dispositifs fiscaux d'incitation à l'investissement immobilier locatif sont des dispositifs dérogatoires au droit commun, dont les conditions sont d'application stricte. Par conséquent, l'avantage fiscal est repris au titre de l'année au cours de laquelle l'engagement de location n'est pas respecté, excepté dans des cas limitativement énumérés par la loi tels que l'invalidité, le décès ou le licenciement du contribuable.

La proposition du Médiateur des ministères économiques et financiers de limiter la reprise d'impôt sur le revenu, en cas de non-respect des conditions d'application du dispositif, au montant du gain indûment réalisé, diffère selon la forme de l'avantage fiscal.

En ce qui concerne tout d'abord les dispositifs d'incitation prenant la forme d'une réduction d'impôt, par exemple dans le dispositif « Scellier », le non-respect de l'engagement de location entraîne la remise en cause du montant total de la réduction d'impôt obtenue au titre de l'année au cours de laquelle intervient cette rupture. Ainsi, la reprise effectuée porte strictement sur la réduction d'impôt obtenue par le contribuable au titre des années antérieures à la rupture de l'engagement de location. Ce faisant, la proposition du Médiateur est d'ores et déjà satisfaite pour tous les avantages fiscaux qui prennent la forme d'une réduction d'impôt. En ce qui concerne, en revanche, les dispositifs dans le cadre desquels l'avantage fiscal se traduit par une déduction au titre de l'amortissement, par exemple dans les dispositifs « Robien » ou « Borloo », la situation est différente, faute de détermination possible de la part du gain indûment réalisée. Ainsi, lorsque le bénéficiaire ne respecte pas son engagement de location, le revenu foncier de l'année au cours de laquelle intervient la rupture de cet engagement est majoré des amortissements déduits au cours de la période couverte par cet engagement.

S'agissant des quatre autres propositions du rapport de 2011, deux ont été acceptées et deux autres sont en cours d'examen.

Proposition 7

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

La proposition du Médiateur de faire en sorte que soit mieux précisé, sur le site « service-public.fr », le périmètre d'application du changement d'adresse en ligne et qu'il soit indiqué que, si les usagers sont redevables d'une redevance d'enlèvement des ordures ménagères, ils doivent signaler leur changement de situation directement à la collectivité, l'organisme ou l'entreprise qui facture cette redevance, a été acceptée.

Proposition 8

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

La direction générale des Finances publiques a précisé que le délai de reversement par le tiers détenteur des sommes appréhendées ne privait pas le redevable de son droit de contester la poursuite dans les deux mois de sa notification.

Par ailleurs, l'obligation de notifier l'opposition au redevable en même temps qu'elle est adressée au tiers détenteur a été rappelée aux comptables publics dans le cadre d'une instruction relative au recouvrement des recettes des collectivités territoriales et des établissements publics locaux.

Les deux dernières propositions font l'objet d'expertises en cours et nécessitent la consultation des représentants des collectivités locales ; il s'agit des propositions suivantes :

Proposition 9

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

Proposition 10

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

Focus sur quelques exemples de médiation de l'année 2012

Demandes de médiation non recevables et réorientées

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

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

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

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

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

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

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

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

À la lecture des quelques exemples ci-dessous, qu'il s'agisse de demandes non recevables ou hors du champ de compétence du Médiateur,

leur examen et le renvoi systématique d'attribution vers l'interlocuteur public ou privé réellement concerné avec un message d'accompagnement adressé à cet intrelocuteur ainsi qu'à l'usager aboutissent dans la majorité des cas à une résolution rapide du litige. Ainsi dans ces situations, et dans des domaines très diversifiés, le Médiateur joue indéniablement, de part sa fonction, un rôle souvent décisif de facilitateur.

Les quatorze exemples suivants illustrent ces propos :



Demande réorientée vers le conciliateur fiscal départemental pour l'attribution et le versement de la prime pour l'emploi (PPE) au titre des années 2009 et 2010.

Mme P. sollicite, le 09/11/2012, le Médiateur pour bénéficier de l'octroi et du versement de la prime pour l'emploi (PPE) au titre des années 2009 et 2010 en se prévalant de la législation fiscale en vigueur.

Le service des impôts des particuliers dont dépend le domicile fiscal de Mme P. avait précédemment rejeté sa requête. Dans le cadre de la médiation, la nouvelle demande de l'usager est réorientée, sous 48 h, vers le conciliateur fiscal départemental qui prononce, au vu des éléments nouveaux, l'admission totale de la prime pour l'emploi pour les deux années.

Sur les recommandations du Médiateur, compte tenu des difficultés financières évoquées par Mme P., les deux primes pour l'emploi sont versées dans les plus brefs délais.



Demandes réorientées vers des comptables publics en vue d'annuler des procédures d'opposition à tiers détenteur, en raison d'erreurs d'homonymie.

Pour des frais de cantine scolaire :

Mme B. adresse au Médiateur, le 10/06/2012, la copie d'un message électronique à destination du comptable public d'une trésorerie dans lequel elle conteste une procédure d'opposition à tiers détenteur auprès de sa caisse d'allocations familiales pour des frais communaux de cantine scolaire s'élevant à 262 €.

Mme B. avait déjà signalé une erreur d'homonymie car sa famille n'a jamais résidé dans la commune concernée et ses enfants n'ont pas fréquenté sa cantine.

La demande de médiation est réorientée, le jour même, vers le comptable public pour l'inviter à porter une attention particulière à cette affaire.

Le comptable public annule immédiatement la procédure de recouvrement et en informe Mme B. en lui présentant les excuses de l'administration.

Pour des redevances d'eau et d'assainissement :

Par lettre recommandée du 23/11/2012, Mme M. saisit le Médiateur pour un litige avec une trésorerie relatif à une opposition à tiers détenteur sur son compte bancaire pour des redevances communales d'eau et d'assainissement d'un montant de 197 €.

Mme M. signale ne pas être concernée par ces redevances dans la mesure où elle n'est pas habitante de

cette commune. Elle sollicite un sursis de paiement, qui contrairement à la contestation d'un impôt, ne s'applique pas en matière de recouvrement des créances non fiscales.

Dès sa réception, la demande de médiation est réorientée vers la trésorerie concernée qui effectue, sans délai, la mainlevée de l'opposition auprès de l'établissement bancaire de Mme M.

Le 07/12/2012, le comptable adresse un courrier à Mme M. pour lui confirmer l'erreur d'homonymie et lui présenter ses excuses pour le désagrément causé.



Demandes réorientées vers des comptables publics concernant des délais de paiement à la suite d'oppositions à tiers détenteur.

Pour des dettes locatives :

Par message électronique du 26/04/2012, suite à procédure d'opposition à tiers détenteur par la trésorerie de P., M^me^ SZ. sollicite, auprès du Médiateur, des délais de paiement pour des dettes locatives à l'égard d'un office d'HLM.

M^me^ SZ., retraitée, ne conteste pas sa dette mais, eu égard à sa pension mensuelle de 742 €, elle indique rencontrer des difficultés financières et souhaite, tout en s'engageant à payer ses loyers courants, obtenir un échéancier de 75 € par mois pour les arriérés.

La requête ayant été réorientée vers la trésorerie de P. pour une résolution au plan local du litige en fonction des capacités financières de Mme SZ, quelques jours plus tard, cette dernière adresse le message suivant au Médiateur : « Monsieur, je suis heureuse de vous faire savoir que la trésorerie de P. a accepté un règlement échelonné de ma dette, et donc cet arrangement amiable me rassure. Je puis vous assurer que j'honorerai ma promesse de règlement ».

Pour le reversement d'un trop-perçu de revenu minimum d'insertion (RMI) :

Mme C. saisit le Médiateur, en date du 04/05/2012, au sujet d'une opposition à tiers détenteur notifiée par une Paierie départementale relative au reversement d'un trop-perçu de revenu minimum d'insertion (RMI).

Malgré l'intervention de son assistante sociale, M^me^ C., retraitée, qui déclare être dans une situation personnelle de précarité économique du fait de ses ressources mensuelles d'environ 650 €, regrette que cette procédure d'opposition à tiers détenteur ait été engagée à son encontre.

Le 24/05/2012, la Paierie départementale concernée informe Mme C. qu'une mainlevée a été prononcée et que le remboursement du trop-perçu de RMI sera opéré, en accord avec elle, par des mensualités de 50 €.

ZOOM

Renvoi d'une requête auprès du conciliateur fiscal départemental déjà saisi par l'usager au sujet d'un avis à tiers détenteur concernant une contribution à l'audiovisuel public contestée.

Mme B. interpelle le Médiateur au sujet d'une procédure d'avis à tiers détenteur qui lui a été notifiée, le 03/10/2012, par le service des impôts des particuliers de S., pour le recouvrement de la contribution à l'audiovisuel public de l'année 2011 ainsi que d'une amende.

Mme B. indique que, depuis le 17/07/2012, elle essaye d'expliquer qu'elle n'est pas redevable de cette contribution et donc de l'amende tant auprès du service des impôts que du conciliateur fiscal du département mais sans résultat. Elle souhaite que le Médiateur puisse alerter le conciliateur fiscal afin de suspendre la procédure d'avis à tiers détenteur sur son salaire dans l'attente de la médiation.

La requête est transmise immédiatement au conciliateur fiscal départemental qui informe directement Mme B. que le service des impôts des particuliers de S. a procédé, le 19/10/2012, au dégrèvement de la contribution et de l'amende et donc à la mainlevée de la procédure d'avis à tiers détenteur.

ZOOM

Activation de la mise en paiement d'une pension de retraite de combattant pour un bénéficiaire domicilié en Algérie.

M. M. domicilié en Algérie sollicite, le 24/06/2012, l'intervention du Médiateur suite à plusieurs démarches auprès de la Trésorerie de l'ambassade de France à Alger pour obtenir le versement de sa retraite de combattant.

Dans un premier temps, la demande de M. M. est transmise à l'Ambassade de France pour qu'une solution soit trouvée, au plan local, dans les meilleurs délais.

Moins de trois semaines plus tard, la Trésorerie de l'ambassade de France informe le Médiateur qu'en liaison avec la Trésorerie générale pour l'étranger située à Nantes, la mise en paiement de la pension de M. M. sera effectuée dès le mois de juillet.

ZOOM

Une entreprise titulaire de plusieurs marchés publics avec les ministères économiques et financiers attire l'attention du Médiateur sur le retard de paiement des factures relatives aux prestations réalisées.

Par l'intermédiaire de son cabinet d'avocats, la société E., titulaire de plusieurs marchés publics avec les ministères économiques et financiers attire l'attention du Médiateur, le 21/06/2012, sur le retard de paiement des factures relatives aux prestations réalisées pour les services de ces ministères.

La société E. souhaite disposer d'informations précises sur les modalités d'apurement de ses créances ainsi que sur les délais de paiement.

Le 25/06/2012, le Médiateur transmet cette requête au contrôleur budgétaire et comptable des ministères économiques et financiers en l'invitant à apporter une réponse circonstanciée à la société E. de nature à faciliter le règlement des factures dans les meilleurs délais, dans le cadre du respect des règles propres aux marchés publics.

Le 09/07/2012, le contrôleur budgétaire et financier répond au cabinet d'avocats de la société E. en donnant des explications à la fois techniques et règlementaires (fiabilité et identification des informations devant figurer sur les factures, nécessité de constater un service fait conforme aux conditions du marché…) sur les retards de paiement qui peuvent être imputables aux deux parties. Il signale également à la société E. qu'ayant cédé l'intégralité de ses marchés à l'établissement financier OSEO, la mise en paiement des factures ne peut intervenir directement.

Le contrôleur budgétaire et financier joint à sa réponse un état d'échéancier de paiement des factures et en garantit la mise en œuvre si toutes les conditions réglementaires sont réunies.

ZOOM

Renvoi immédiat au Médiateur des communications électroniques d'une requête d'une société de réservation de location de vacances dont les lignes téléphoniques ont été suspendues sans préavis.

M. L. saisit, par courriel, en date du 07/08/2012, le Médiateur, pour le compte de sa société qui exerce une activité de centrale de réservation de locations de vacances, au sujet d'une coupure sans préavis de ses lignes professionnelles de communication par son opérateur téléphonique.

M. L. fait état d'une situation fort préjudiciable en période de pointe d'activité estivale. Le service assistance reconnaît avoir suspendu l'accès aux lignes téléphoniques, par prévention, compte tenu d'une hausse anormale des consommations alors même que la société paye ses factures dans les délais. Selon ce service, les lignes ne pouvant être rétablies que sous 72 h, M. L. informe l'opérateur qu'il signale ce dysfonctionnement au Médiateur des ministères économiques et financiers et au ministre du Redressement productif.

Le jour même, cette requête ne relevant pas du champ de compétence du Médiateur des ministères économiques et financiers est transmise au Médiateur des communications électroniques (**www.mediateur-telecom.fr**). M. L. est informé simultanément de cette transmission.

Sous 48 heures, M. L. remercie le Médiateur de son intervention rapide et lui signale que, sans explication, l'opérateur a rétabli les lignes téléphoniques.

ZOOM

Intervention du Médiateur auprès du Fonds d'indemnisation des victimes de l'amiante (FIVA) par écrit et par voie téléphonique pour le versement d'arriérés d'indemnités.

M. A. saisit le Médiateur, le 08/05/2012, pour le compte de son épouse en hospitalisation de longue durée pour le versement d'arriérés de rentes d'indemnités pour une maladie liée à l'amiante d'un montant de 22 000 € qui aurait dû lui être versée par le Fonds d'intervention des victimes de l'amiante (FIVA).

En date du 25/04/2012, le FIVA avait informé le député de la circonscription où réside Mme A. que le versement de ces rentes auxquelles elle était en droit de prétendre allait être effectué.

Le 11/05/2012, la requête de M. A. était transmise par courrier au FIVA en l'invitant à donner suite à cette affaire conformément à ses engagements pris dans sa réponse au parlementaire. Parallèlement, suite à un contact téléphonique pris avec le FIVA, il a été indiqué au Médiateur que le paiement des rentes allait intervenir dans les sept jours.

Aussitôt, le 11/05/2012, cette information était communiquée à M. A.

ZOOM

Demande de médiation relative à un remboursement de cotisations sociales réorientée vers le centre de paiement du régime social des indépendants (RSI).

Mme. V., ayant cessé son activité de débitante de boissons en 2009, saisit le Médiateur, le 20/03/2012, au sujet de cotisations sociales excédentaires constatées par le régime social des indépendants en 2011 pour un montant de l'ordre de 3 000 € qui n'ont pas été remboursées malgré plusieurs interventions.

Le Médiateur transmet, le 21/03/2012, la requête au responsable du centre de paiement du RSI en attirant l'attention sur cette situation d'attente.

Le 27/03/2012, soit 7 jours après la saisine du Médiateur, le centre de paiement du RSI lui adresse la copie de la lettre envoyée, le même jour, à Mme V. lui « indiquant que sa demande de remboursement avait bien été prise en compte, que le service de comptabilité a validé le remboursement et procède au virement bancaire dans les prochains jours ».

Le RSI exprime ses excuses pour ce désagrément à Mme V.

Réorientation de demandes de médiation vers l'URSSAF.

Pour une régularisation des cotisations sociales suite à une cessation anticipée d'activité :

Le 07/12/2012, M. P. saisit le Médiateur pour des difficultés rencontrées auprès d'un service départemental de l'URSSAF au sujet de la régularisation de ses cotisations sociales suite à une cessation anticipée d'activité en début d'année 2012.

Suite à la réorientation de cette requête vers le service départemental concerné de l'URSSAF, le 17/12/2012, celui-ci informe le Médiateur qu'une réponse a été apportée à M. P., le 14/12/2012.

Ce litige latent depuis plusieurs mois se trouve donc résolu en sept jours.

Dans le cadre d'une procédure de contrôle :

En date du 27/03/2012, par l'intermédiaire de son avocat, le gérant de la SARL A. demande au Médiateur de se saisir, en urgence, d'un litige entre sa société et un service départemental de l'URSSAF, dans le cadre d'une procédure de contrôle.

L'avocat indique d'une part ,que des observations n'ont pas été prises en compte par le vérificateur et d'autre part, qu'aucun entretien n'a pu avoir lieu avec l'URSSAF.

En date du 03/04/2012, le directeur départemental de l'URSSAF informe le Médiateur qu'il est étonné de la démarche de cette société car le vérificateur a reçu à plusieurs reprises son dirigeant et qu'il étudie les remarques faites par l'avocat pour lui répondre prochainement, dans le cadre de la phase contradictoire du contrôle.

Le directeur départemental de l'URSSAF précise qu'il est disposé à recevoir le gérant et son avocat dès que la réponse écrite aux observations sera adressée à la société.

Demande de médiation relevant de la compétence du Fonds de garantie des assurances obligatoires de dommages (FGAO).

M. et M^me^ C. font appel au Médiateur, le 28/11/2012, au sujet d'une incompréhension et d'une contestation concernant la réévaluation d'un échéancier de remboursement mensuel d'une indemnité judiciaire réparatrice d'un accident notifié par un huissier de justice pour le compte du Fonds de garantie des assurances obligatoires de dommages (FGAO).

Le 18/12/2012, le directeur du FGAO communique au Médiateur la copie d'une réponse circonstanciée adressée à M. et Mme C.

Il indique qu'un accord amiable est proposé à M. et Mme C. sous la forme d'une indemnisation mensuelle inférieure à la quotité saisissable.

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

Exemples de médiation en matière de fiscalité professionnelle

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

Les domaines d'intervention du Médiateur ne sont pas limités à des impôts en particulier ni par aucun montant relatif aux enjeux financiers des litiges. Les impositions concernées sont en général celles dont l'assiette, le recouvrement, le contrôle et le contentieux relèvent de la compétence de la direction générale des Finances publiques (DGFiP.). Sont notamment le plus souvent concernés :

– les bénéfices industriels et commerciaux (BIC), les bénéfices non commerciaux (BNC), les bénéfices agricoles (BA) soumis à l'impôt sur le revenu ;

– l'impôt sur les sociétés (IS) ;

– les plus-values professionnelles ;

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

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

– les taxes diverses ;

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

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

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

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

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

Par ailleurs, les sanctions pénales prévues aux articles 1741 et suivants du Code général des impôts qui sont prononcées par les tribunaux correctionnels ne peuvent faire l'objet de demandes de transaction ou de remise ou de modération gracieuse par l'administration.

Dans le cadre de ses médiations, le Médiateur sollicite toujours l'avis de différents services (directions des finances publiques à compétence nationale, directions régionales et départementales des finances publiques concernées, service juridique de la direction générale des finances publiques et direction de la législation fiscale si nécessaire…), avant de formuler sa recommandation. Celle-ci est toujous suivie par l'administration si le demandeur l'approuve.

Les dix exemples suivants illustrent des cas non exhaustifs de médiations rendues en 2012, dans le domaine de la fiscalité professionnelle.

ZOOM

Réexamen d'une demande de remboursement d'un crédit de TVA formulée par une entreprise allemande dans le cadre d'opérations intracommunautaires.

Par l'intermédiaire de son cabinet d'avocats, une société allemande saisit le Médiateur, le 26/04/2012, pour le réexamen d'une demande de remboursement d'un crédit de TVA pour un montant de 102 850 € relatif à des opérations intracommunautaires réalisées en 2008.

La demande de remboursement de TVA avait été enregistrée, le 16/02/2011, au service des impôts des entreprises étrangères, en application des dispositions du I de l'article 208 de l'annexe II du Code général des impôts qui prévoit que : « *la taxe dont la déduction a été omise sur une déclaration peut figurer sur les déclarations ultérieures déposées avant le 31 décembre de la deuxième année qui suit celle de l'omission* », et avait fait l'objet d'un rejet.

Dans le cadre de la médiation, dans la mesure où les conditions de déductibilité, d'immatriculation et de représentation de la société en France étaient remplies et qu'il a été constaté qu'une première demande de remboursement de TVA avait été déposée, en juin 2009, auprès d'un service des impôts des entreprises non compétent, le service des impôts des entreprises étrangères a prononcé le remboursement du crédit de TVA de 102 850 €, au cours du mois de juin 2012.

ZOOM

Exonération d'une plus-value professionnelle suite à la cession d'un fonds de commerce dans le cadre d'une médiation se substituant à une procédure judiciaire engagée auprès du tribunal administratif.

Dans le cadre de l'examen de leur situation fiscale personnelle (ESFP), M. et Mme M. ont fait l'objet d'un rappel d'impôt sur le revenu au titre de l'année 2006 d'un montant de 83 694 € pour une plus-value professionnelle réalisée suite à la cession de leur fonds de commerce de boulangerie-pâtisserie.

Le contentieux engagé auprès de l'administration des finances publiques ayant été rejeté, M. et Mme M. ont été conduits à saisir le tribunal administratif, en juin 2012.

En date du 13/08/2012, M. et Mme M. demande au Médiateur, par souci d'une démarche alternative, d'examiner leur litige au plan du droit.

Dans le cadre de cette médiation, l'administration des finances publiques reconnaît que les conditions d'exonération de la plus-value professionnelle prévues à l'article 151 septies du Code général des impôts sont réunies et prononce le dégrèvement total du rappel d'impôt sur le revenu.

ZOOM

Remise gracieuse d'une majoration appliquée pour le paiement tardif de la cotisation foncière des entreprises faisant suite au rejet du prélèvement à l'échéance résultant du changement des coordonnées bancaires.

Une société a procédé, plusieurs jours avant l'échéance de paiement de sa cotisation foncière des entreprises 2011, à la modification de ses coordonnées bancaires. Conformément aux instructions de l'administration, elle a adressé une nouvelle autorisation de prélèvement à son établissement bancaire avant la date limite de paiement de la cotisation.

Ni le courrier électronique, ni le certificat de prise en compte adressé à la société automatiquement par l'administration ne précisant pas la date d'effet de ce changement de données bancaires, une majoration de 10 356 € a été mise à sa charge en sus de la cotisation due.

Dans le cadre de sa médiation, le Médiateur informe la société que l'administration des finances publiques accepte, dans cette situation particulière, de lui accorder la remise totale de cette majoration.

Dans son rapport d'activité 2012, le Médiateur recommande à la direction générale des Finances publiques d'apporter une meilleure information aux contribuables sur la date d'effet d'une modification de leurs données bancaires dans le cadre d'un contrat de prélèvement d'impôt à l'échéance.

ZOOM

Rejet d'une demande gracieuse des majorations de retard relatives aux déclarations de bénéfice industriel et commercial et de TVA.

Des majorations ont été notifiées et mises à la charge de M. N., entrepreneur individuel, en raison du dépôt très tardif des déclarations de résultat au titre du bénéfice industriel et commercial et de la TVA malgré des mises en demeure suite à sa cessation d'activité.

M. N. saisit le Médiateur pour obtenir une remise gracieuse totale des majorations en reportant sa défaillance déclarative sur son expert-comptable.

Aucune circonstance particulière indépendante de la volonté de M. N. ne justifiant le non-respect de ses obligations fiscales, en toute impartialité, le Médiateur partage la décision de rejet de la demande gracieuse par l'administration des finances publiques.

ZOOM

Taux de TVA applicable aux prestations de transport et d'élimination des refus de déchetteries portant sur le traitement de l'amiante et des gravats réalisées dans le cadre d'un marché public entre une entreprise privée et une Communauté de communes.

Après avoir sollicité, sans obtenir de réponse, un cabinet d'avocats fiscalistes et les services locaux de l'administration des finances publiques, le président d'une Communauté de communes saisit le Médiateur pour connaître le taux de TVA applicable aux prestations de transport et d'élimination des refus de déchetteries portant sur le traitement de l'amiante et des gravats réalisées dans le cadre d'un marché public entre une entreprise privée et sa communauté de communes.

Il lui est indiqué que l'article 3 du décret n° 2002-612 du 26 avril 2002 instituant un médiateur au ministère de l'Économie des Finances et de l'Industrie précise : *« Toute réclamation adressée au médiateur doit avoir été précédée d'une démarche de l'usager auprès du service concerné, ayant fait l'objet d'un rejet total ou partiel ».*

Cette requête s'apparente davantage à une demande d'information ou de rescrit au sens des articles L. 80 A et suivants du livre des procédures fiscales qu'à un litige proprement dit. Néanmoins, le Médiateur demande à la direction de la Législation fiscale de se prononcer sur cette question fiscale.

Le 07/08/2012, le Médiateur indique au président de la communauté de communes qu'au regard, d'une part, des clauses techniques particulières du marché, de la description des lots et d'autre part de la législation fiscale et d'une instruction administrative, les prestations de services concernées remplissent les conditions prévues au h de l'article 279 du Code général des impôts et sont donc éligibles au taux de TVA de 7 %.

ZOOM

Remboursement d'un crédit d'impôt recherche au profit d'une société en exécution d'une décision d'un tribunal administratif.

Le président de la société anonyme C. fait appel au Médiateur, le 27/06/2012, pour l'aider à faire appliquer une décision du tribunal administratif de M., du 13/10/2011, qui ordonne le remboursement d'un crédit d'impôt recherche de 280 639 €, au titre de l'année 2004, ainsi qu'une somme de 1 500 € sur le fondement de l'article L. 761-1 du Code de justice administrative.

Si l'État a bien versé les 1 500 €, malgré plusieurs appels téléphoniques et une requête écrite auprès de la direction départementale des Finances publiques concernée, le remboursement du crédit d'impôt est toujours en attente.

Le Médiateur prend contact avec l'administration des finances publiques pour que le remboursement soit effectué dans les plus brefs délais.

Le 05/07/2012, le président de la société anonyme C. remercie le Médiateur de son intervention dans la mesure où il a reçu un avis de dégrèvement pour le montant de 280 639 €.

ZOOM

Modération à titre gracieux de la taxe professionnelle 2009 d'une entreprise au regard d'un plafonnement en fonction de la valeur ajoutée déposée hors délai de réclamation.

Un cabinet d'avocats saisit le Médiateur, pour le compte de la SAS E., pour un litige avec une direction régionale des finances publiques concernant le rejet d'une demande de plafonnement de taxe professionnelle 2009 en fonction de la valeur ajoutée.

La SAS remplit les conditions de plafonnement de la taxe prévues à l'article 1647 B sexies du Code général des impôts mais, suite à des contraintes indépendantes de sa volonté, elle a déposé sa demande auprès du service des impôts des entreprises (SIE), le 31/01/2011.

Dans un premier temps, le SIE a accusé réception de la requête et a demandé à la SAS de lui fournir des précisions, notamment sur le signataire de la demande et les modalités de calcul de la valeur ajoutée.

Alors que la SAS pensait que sa réclamation faisait l'objet d'une instruction, quatre mois plus tard, le SIE notifie un rejet de la demande sur le fondement de l'article R* 196-2 du Livre des procédures fiscales qui précise que : *« Pour être recevables, les réclamations relatives aux impôts directs locaux doivent être présentées à l'administration des impôts, au plus tard le 31 décembre de l'année de la mise en recouvrement du rôle »*. La SAS E. aurait dû formuler sa demande de plafonnement de la taxe professionnelle 2009 au plus tard le 31/12/2010. Cette décision est confirmée par le conciliateur fiscal ainsi que par le responsable du service juridique de la direction régionale des Finances publiques.

Dans le cadre de la médiation, la direction générale des Finances publiques décide d'accorder, à titre gracieux, à la SAS E. en raison du contexte particulier de l'affaire et de la situation financière de l'entreprise, le bénéfice du plafonnement à hauteur de 90 % du dégrèvement auquel elle aurait pu prétendre si elle avait déposé sa demande dans les délais légaux. Une restitution gracieuse de la taxe professionnelle est donc effectuée pour un montant de 43 000 €.

ZOOM

Réduction du revenu cadastral servant de base d'imposition à la taxe foncière de terrains exploités par une société civile immobilière à usage de golf. L'acceptation de la médiation interrompt la procédure engagée devant le tribunal administratif.

Par l'intermédiaire de son avocat, la SCI H. qui exerce une activité de location d'un golf conteste la méthode d'évaluation du revenu cadastral qui a servi de base à des impositions supplémentaires de taxes foncières sur les propriétés bâties mises à sa charge en application des dispositions du 5° de l'article 1381 du Code général des impôts qui prévoient : « que les terrains non cultivés qui sont employés à un usage commercial ou industriel sont soumis à la taxe foncière sur les propriétés bâties ».

Dans le cadre de la procédure d'évaluation cadastrale dite « par comparaison avec d'autres biens immobiliers » prévue à l'article 1498 du Code général des impôts, la SCI H. revendique l'application d'un abattement à la base de 30 % dont bénéficie une autre SCI qui exploite des terrains dans des conditions similaires.

Par ailleurs, la SCI H. conteste, en la forme, la décision du conciliateur fiscal départemental dans la mesure où il ne s'est pas prononcé sur le fond, laissant le soin au tribunal administratif saisi quelques jours plus tôt de statuer.

Dans le cadre de la médiation, dans un souci d'équité, le directeur départemental des Finances publiques concerné a décidé d'octroyer un abattement de 30 % sur le revenu cadastral servant de base aux impositions supplémentaires des taxes foncières sur les propriétés bâties des années 2008 à 2011.

ZOOM

Remise transactionnelle de la moitié de l'amende prévue à l'article 1736 du Code général des impôts relative au défaut de déclaration des dividendes distribués.

Le gérant de la SARL P.M. saisit le Médiateur pour un litige avec une direction départementale des Finances publiques (DDFiP) relatif à l'application d'une amende fiscale prévue à l'article 1736 du code général des impôts (CGI), au titre de 2008, pour défaut de déclaration des dividendes payés en 2007, à la suite d'une vérification de comptabilité dont elle a fait l'objet.

Il estime que le service vérificateur n'aurait pas suffisamment pris en compte la bonne foi de la SARL P.M. qui respecte habituellement ses obligations fiscales, et qu'il n'aurait d'autres choix que de déposer le bilan de l'entreprise si l'amende était maintenue. Par ailleurs, il expose que n'ayant pas pu exercer de recours contentieux devant l'administration, il a dû soumettre ce litige à l'appréciation du tribunal compétent.

L'article 1736 du CGI prévoit une amende égale à 50 % des dividendes non déclarés. La SARL P.M. a versé, en 2007, 30 000 € à chacun de ses deux associés au titre d'acomptes sur dividendes. La déclaration prévue à l'article 242 ter du CGI n'ayant pas été déposée et la situation déclarative n'ayant pas été régularisée, c'est à bon droit que l'amende mentionnée à l'article 1736 précité a été appliquée.

Toutefois, dans le cadre de la médiation, la DDFiP propose une remise transactionnelle de la moitié de l'amende, soit 15 000 €. Cette mesure est subordonnée, d'une part, au paiement des sommes laissées à la charge de la société, moyennant la mise en œuvre d'un plan de paiement, et d'autre part, au désistement de l'instance en cours.

ZOOM

Maintien, à titre gracieux, de l'exonération de taxe professionnelle et de cotisation foncière des entreprises prévue à l'article 1464 B du Code général des impôts alors même que l'entreprise a cessé son activité moins de cinq ans après sa création.

M. P., entrepreneur individuel, ayant dû cesser son activité exercée durant trois années sous forme d'EURL, saisit le Médiateur pour un litige avec l'administration des finances publiques relatif à la remise en cause de l'exonération de taxe professionnelle et de la cotisation foncière des entreprises dont il a bénéficié au titre des années 2008 à 2010, en application de l'article 1464 B du Code général des impôts (CGI).

L'EURL ayant été créée dans une zone de revitalisation rurale, elle était placée sous le régime des entreprises nouvelles prévu à l'article 44 sexies du CGI sous réserve de rester en activité durant la période d'exonération.

M. P. indique que compte tenu de l'insuffisance de son chiffre d'affaires, sa cessation volontaire d'activité doit être regardée comme un événement de force majeure au sens du Bulletin officiel des impôts du 24 juillet 2009 (4 A-12-09). Pour faire face à des difficultés financières, M. P. a accepté un emploi salarié chez un client de l'EURL.

Dans le cadre de la médiation, l'administration des finances publiques prononce, à titre gracieux, la remise des impositions restant impayées.

Exemples de médiation en matière de fiscalité personnelle

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

– l'impôt sur le revenu ;

– la taxe d'habitation ;

– la taxe foncière sur les propriétés bâties ;

– la contribution à l'audiovisuel public.

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

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

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

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

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

Les exemples suivants illustrent les médiations réalisées en 2012 dans le domaine de la fiscalité personnelle. D'autres exemples, de même nature, sont consultables sur le site internet du Médiateur, à l'adresse suivante :

www.economie.gouv.fr/mediateur

ZOOM

Délivrance d'un certificat provisoire attestant des revenus annuels déclarés suite à un dépôt tardif de la déclaration des revenus.

Suite à des circonstances indépendantes de sa volonté, Mme D. a été dans l'impossibilité de souscrire sa déclaration des revenus dans le délai légal. Après avoir régularisé sa situation fiscale, elle a souhaité disposer d'un avis d'imposition, dans les meilleurs délais, dans la mesure où ce document lui était demandé notamment pour obtenir une aide au logement.

Elle signale que le service des impôts des particuliers et le conciliateur fiscal saisis de sa requête n'ont pas donné suite à sa demande.

En cas de dépôt tardif d'une déclaration de revenus, l'émission immédiate d'un avis d'imposition n'est pas possible en raison de la procédure d'authentification des rôles d'imposition. Toutefois, dans le cadre de la médiation, et à titre exceptionnel, le service local des impôts des particuliers a délivré à Mme D. un certificat provisoire attestant des revenus annuels déclarés et du montant de l'impôt sur le revenu.

Le Médiateur a toutefois attiré l'attention de Mme D. sur la majoration de 10 % qui sera appliquée sur son impôt sur le revenu du fait de son paiement hors du délai légal.

ZOOM

Rattachement a posteriori d'un enfant majeur au foyer fiscal de ses parents.

M. B. saisit le Médiateur pour lui exposer que, lors du dépôt de sa déclaration d'impôt sur le revenu, il a demandé le rattachement de son fils majeur à son foyer fiscal. Néanmoins, celui-ci ayant également déposé sa propre déclaration, le service local des finances publiques a remis en cause la part de quotient familial supplémentaire dont M. B. a bénéficié. Celui-ci précise que, compte tenu de sa situation financière et familiale, il est fiscalement plus opportun pour lui que son fils reste rattaché à son foyer fiscal. Par suite, il souhaite que l'administration des finances publiques maintienne le bénéfice du rattachement.

Conformément aux dispositions du 3 de l'article 6 du Code général des impôts, les enfants célibataires âgés de plus de dix-huit ans au 1er janvier de l'année d'imposition sont imposables en leur nom propre. À titre dérogatoire, ils peuvent demander à être rattachés au foyer fiscal de leurs parents s'ils sont âgés de moins de 21 ans ou de moins de 25 ans s'ils poursuivent leurs études. Les parents bénéficient alors d'une majoration de leur quotient familial. L'option de l'enfant doit être formulée dans le délai de déclaration imparti au parent bénéficiaire du rattachement pour produire sa propre déclaration. Aucune condition de forme n'est exigée. Cependant, l'imprimé de déclaration des revenus comporte un cadre prévu spécialement pour la demande de rattachement. Cette option est annuelle et doit donc être renouvelée chaque année. Elle est également irrévocable.

Dans le cadre de la médiation, l'administration des Finances publiques, eu égard à sa doctrine administrative, a admis le maintien du rattachement du fils de M. B. au foyer fiscal de ce dernier, comme il l'avait initialement souhaité et a rétabli le montant de l'impôt réellement dû en prononçant un dégrèvement, à titre gracieux.

ZOOM

Le crédit d'impôt pour l'emploi d'un salarié à domicile prévu à l'article 199 sexdecies du Code général des impôts est applicable aux personnes qui exercent une activité professionnelle même si elles ne sont pas imposables à l'impôt sur le revenu.

En application de l'article 199 sexdecies du Code général des impôts, les dépenses engagées pour l'emploi d'un salarié à domicile peuvent ouvrir droit à un crédit d'impôt sur le revenu pour les personnes qui exercent une activité professionnelle.

L'administration des finances publiques avait refusé d'accorder cet avantage fiscal à M. L. au motif que ses revenus étaient, en raison d'une convention fiscale, exonérés d'impôt sur le revenu. M. L. saisit le Médiateur.

Dans le cadre de la médiation, l'administration des finances publiques a révisé sa position dans la mesure où le législateur n'a pas entendu subordonner cet avantage fiscal à une imposition effective des revenus d'activité mais uniquement à l'exercice effectif d'une activité professionnelle.

M. L. a obtenu le crédit d'impôt sur les fondements juridiques de l'article 199 sexdecies du Code général des impôts.

ZOOM

Investissement locatif : acceptation d'une option tardive pour le régime dit « Scellier ».

Conformément aux dispositions du III de l'article 199 septvicies du Code général des impôts, l'option pour le régime d'investissements locatifs dit « Scellier » doit être effectuée au titre de l'année de l'achèvement de l'immeuble. Il n'est pas envisageable de se placer de manière rétroactive sous ce régime, l'engagement de location de neuf ans devant être pris en amont.

Néanmoins, dans le cadre d'une médiation, et dès lors que l'usager était de bonne foi et que son investissement remplissait les conditions légales du régime « Scellier », l'administration des finances publiques consent, à compter de l'option, à accorder le bénéfice de ce dispositif. Néanmoins, la réduction d'impôt sur le revenu antérieure à l'option est supprimée, et le délai de location de neuf ans est calculé à compter de la date de l'option.

ZOOM

Investissement locatif : application d'une mesure doctrinale concernant le dispositif dit « Robien ».

Le logement soumis au régime « Robien » doit faire l'objet d'une location dans un délai de 12 mois à compter de son achèvement. Néanmoins, l'administration admet, sous réserve du respect de certaines conditions, de maintenir le bénéfice de cet avantage même lorsque la location débute au-delà de ce délai.

Conformément aux dispositions du h du 1 de l'article 31 du Code général des impôts, le dispositif d'incitation fiscale dit « Robien » est un dispositif optionnel qui comporte l'engagement du propriétaire de louer le logement nu à usage d'habitation principale pendant un certain délai fixé, pour les immeubles neufs, à neuf ans. Cet engagement est constaté lors du dépôt de la déclaration des revenus de l'année au titre de laquelle le bénéfice de la déduction de l'amortissement est demandé pour la première fois.

Pour tenir compte des difficultés auxquelles sont confrontés les investisseurs dans les zones où la construction de logements neufs excède la demande locative, sous réserve de conditions cumulatives, l'administration des finances publiques a prévu une mesure d'assouplissement du délai de mise en location des logements dans une instruction publiée au Bulletin officiel des impôts, le 14 octobre 2009, sous la référence 5 D-3-09.

M. T. ayant procédé à l'acquisition d'un bien immobilier avant la parution de l'instruction fiscale commentant cette mesure de bienveillance et n'ayant pas loué celui-ci dans le délai de 12 mois, le service local des finances publiques a refusé son application.

M. T. ayant saisi le Médiateur, dans le cadre de la médiation, il a été considéré que cette mesure s'appliquait tant pour l'avenir que pour les contentieux en cours. L'administration des finances publiques consent alors à son application même pour les investissements réalisés antérieurement à la publication de l'instruction.

ZOOM

Remise gracieuse du solde restant dû de la taxe foncière sur les propriétés bâties.

M. et M^me^ M. sollicitent le Médiateur pour un examen gracieux de leur situation fiscale notamment pour le paiement de la taxe foncière sur les propriétés bâties de l'année 2011. M. et M^me^ M. enregistrent une baisse importante de leurs revenus en raison de la perte de l'emploi de M^me^.

Sur le fond, il apparaît que cette taxe foncière sur les propriétés bâties a été régulièrement établie. Au regard du principe d'égalité des citoyens devant les charges publiques, le législateur a conféré un caractère exceptionnel aux remises gracieuses d'impôt. Celles-ci sont ainsi réservées aux personnes qui sont dans l'impossibilité de s'acquitter de leurs impôts, même avec des délais de paiement, en raison de l'extrême précarité de leur situation, celle-ci s'appréciant tant au regard des revenus que du patrimoine.

Au cas présent, il apparaît que M. et M^me^ M. ont toujours respecté leurs obligations fiscales et qu'ils ont opté, pour l'avenir, pour un contrat de mensualisation afin d'étaler la charge de leurs impôts locaux.

Dans le cadre de cette médiation, la direction départementale des Finances publiques a décidé de prononcer, à titre exceptionnel, la remise gracieuse du solde de la taxe foncière sur les propriétés bâties ainsi que de la majoration pour paiement tardif.

ZOOM

Mise en œuvre de la procédure de dégrèvement d'office prévue à l'article R* 211-1 du livre des procédures fiscales en matière d'impôt sur le revenu.

Le 30/07/2012, M. J. fait appel au Médiateur pour solliciter une révision de son impôt sur le revenu depuis 2003. Il indique que par ignorance et par négligence, il a omis de déduire, depuis son divorce, les pensions versées au profit de ses enfants.

Les dispositions de l'article R* 196-1 du Livre des procédures fiscales (LPF) *prévoient que, « pour être recevables, les réclamations relatives aux impôts autres que les impôts locaux et les taxes annexes doivent être présentées à l'administration au plus tard le 31 décembre de la deuxième année suivant celle de la mise en recouvrement du rôle ou de la notification d'un avis de mise en recouvrement ».*

Au cas particulier, le service des impôts des particuliers a prononcé, en faveur de M. J., des dégrèvements d'impôts sur les revenus pour les années 2009 et 2010.

Dans le cadre de la médiation, se fondant sur les dispositions de l'article R* 211-1 du livre précité qui prévoient que « *l'administration peut prononcer 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* », M. J. a bénéficié de dégrèvements d'office au titre de l'impôt sur les revenus de 2007 et 2008.

Exemples de médiation dans le domaine de la gestion publique

Le domaine de la gestion publique concerne notamment le paiement des dépenses et le recouvrement des créances non fiscales de l'État et des produits des collectivités territoriales et de certains établissements publics par les comptables de la direction générale des Finances publiques.

Dans ce domaine, le Médiateur intervient au regard de la mise en œuvre de la procédure d'opposition à tiers détenteur (OTD) prévue par l'article L. 1617-5 du Code général des collectivités territoriales. Les usagers peuvent saisir le Médiateur pour des litiges relatifs notamment au recouvrement :

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

– des créances relatives aux frais hospitaliers ;

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

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

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

Comme cela est rappelé à l'occasion de chaque médiation, dans le cadre du recouvrement des produits des collectivités territoriales et des établissements publics, les comptables publics ne sont pas compétents pour juger du bien fondé des factures et des titres de recettes émis par les ordonnateurs (maires, présidents de conseil général, directions d'hôpitaux ou offices d'HLM...). Si, en cas de litige, les comptables se mettent souvent en rapport avec les ordonnateurs, il appartient aux usagers de formuler des réclamations contentieuses ou des demandes gracieuses directement auprès des ordonnateurs. En cas de médiation, le Médiateur demande toujours au comptable de prendre position en liaison avec l'ordonnateur.

Les exemples suivants qui n'ont pas un caractère exhaustif, illustrent l'intervention du Médiateur dans le domaine de la gestion publique. D'autres exemples sont consultables sur le site internet du Médiateur, à l'adresse suivante :

www.economie.gouv.fr/mediateur

Zoom

Suspension des poursuites et remboursement des sommes saisies suite à une opposition à tiers détenteur engagée pour le recouvrement d'une dette hospitalière d'un parent décédé.

M. P. L. a saisi le Médiateur pour un litige relatif à une dette hospitalière, due par sa mère décédée et recouvrée, par opposition à tiers détenteur notifiée par le comptable public auprès de sa caisse de retraite. Il conteste l'acte de poursuite, en exposant qu'il ne s'est pas encore prononcé sur la succession de sa mère.

Dans le cadre de la médiation, la renonciation à une succession ne se présumant pas, il a été constaté que l'opposition à tiers détenteur conduite à l'encontre de M. P. L. n'était pas légalement valide.

Le comptable public a procédé au remboursement de la somme appréhendée à tort et suspendu les poursuites dans l'attente de connaître la position de M. P. L. sur le règlement de la succession.

ZOOM

Mainlevée d'une opposition à tiers détenteur engagée à l'encontre d'un redevable bénéficiant d'un plan de surendettement.

M. S. B. est poursuivi pour le règlement de factures de consommation d'eau. Il conteste l'acte de poursuite en exposant qu'il bénéficie d'un plan de surendettement incluant ces dettes.

Il ressort de l'examen de la demande de M. S. B. que ce dernier s'est vu octroyer un moratoire de 24 mois par la commission de surendettement avec l'obligation de régler les dettes courantes à leur échéance. Cependant, le redevable n'a pas respecté cette condition, conduisant le comptable public à engager des poursuites à son encontre.

Dans le cadre de la médiation, il est apparu que ce dernier n'a pas, préalablement à la notification de l'OTD., valablement dénoncé le plan de surendettement auprès de M. S. B. Le comptable public a alors procédé à la mainlevée de l'opposition à tiers détenteur et dénoncé le moratoire selon les formes définies par l'article R.334-3 du Code de la consommation. Soucieux des préoccupations du redevable, il lui a également accordé des délais de paiement pour l'ensemble de sa dette.

ZOOM

Arrêt des poursuites, suite à l'annulation des titres de recette litigieux.

M. A. C. saisit le Médiateur pour un litige avec la Paierie départementale, qui lui a notifié une opposition à tiers détenteur, en vue d'obtenir le recouvrement de frais d'hébergement en maison de retraite de sa mère, aujourd'hui décédée.

Le conseil général a retenu M. A. C. comme débiteur d'une obligation alimentaire mensuelle et a émis ainsi des titres de recette à son nom.

Dans le cadre de la médiation, il a été constaté que M. A. C. n'avait signé aucun engagement de payer, de même qu'il n'existait pas de décision du juge aux affaires familiales fixant son obligation alimentaire. Le Payeur départemental a alors pris l'attache des services du Conseil général, en vue d'une annulation des titres litigieux.

Le Médiateur présente les excuses de l'administration pour ce dysfonctionnement et les désagréments qui en ont résulté.

ZOOM

Mainlevée de l'opposition à tiers détenteur irrégulière et remboursement des sommes perçues (redevances d'enlèvement des ordures ménagères et factures d'eau et d'assainissement).

M. B. D. a saisi le Médiateur pour un litige avec le centre des finances publiques de V. pour contester l'opposition à tiers détenteur (OTD) diligentée à son encontre, en dénonçant l'irrégularité de la procédure.

Dans le cadre de la médiation, il est relevé plusieurs erreurs matérielles, rendant l'acte de poursuite irrégulier. Il est également constaté que le tiers saisi a effectué des retenues sur le salaire de l'épouse de M. B. D. alors que cette dernière n'est pas la personne poursuivie. La direction départementale des Finances publiques a demandé au comptable public de procéder à la mainlevée de l'opposition à tiers détenteur et au remboursement des sommes prélevées irrégulièrement.

Le Médiateur présente les excuses de l'administration pour ce dysfonctionnement et les désagréments qui en ont résulté.

ZOOM

Confusion entre une obligation alimentaire et une dette successorale. Renonciation à succession non prise en compte.

Monsieur G.C. a saisi le Médiateur suite à des mesures de poursuites prises, au titre de son obligation alimentaire, et à une proposition d'échéancier de paiement présenté par le comptable public pour le règlement de frais d'hébergement en maison de retraite de son défunt père.

À l'instruction de cette demande, il est constaté que le comptable public n'est pas en mesure de produire une décision du juge matérialisant cette obligation alimentaire en application de l'article L. 315-16 du Code de l'action sociale et des familles. En conséquence, le comptable public ne pouvait pas engager de mesures de recouvrement forcé à l'encontre de M. G.C., sur le fondement de cette obligation, comme l'illustre l'arrêt de la Cour de cassation, 8 juin 2004, Trésorier principal du Centre régional hospitalier de Grenoble, pourvoi n° 02-12131.

La créance de la maison de retraite était en l'espèce non alimentaire et tombait ipso facto dans le passif de la succession. À cet égard, M. G.C. avait informé, dès mars 2004, le comptable public de sa renonciation à la succession en produisant une copie de cette renonciation enregistrée auprès du tribunal de grande instance. Dès lors, le comptable ne pouvait pas rechercher en paiement M. G.C. sans méconnaître les dispositions des articles 805 et 806 du Code civil. Le Médiateur présente des excuses au nom de l'administration des finances publiques et informe M. G.C. qu'il ne doit pas souscrire à l'échéancier de paiement proposé. Enfin, le requérant a été assuré qu'il ne serait plus poursuivi.

ZOOM

Conséquence d'une procédure de rétablissement personnel pour des dettes non produites. Le recouvrement de ces dettes s'effectue en méconnaissance de l'article L. 332-6-1 du Code de la consommation.

Mme R.C. a saisi le Médiateur dans le cadre du recouvrement de factures d'eau et de redevances d'enlèvement des ordures ménagères.

Elle expose avoir présenté plusieurs demandes de remise de dette auprès de sa commune, en vain, et mentionne avoir bénéficié d'un effacement de dettes dans le cadre d'une procédure de rétablissement personnel. Elle sollicite une remise gracieuse de ses dettes non effacées.

Le Médiateur a rappelé à l'usager qu'il n'avait pas compétence pour accorder des remises gracieuses de créances communales. Il a constaté que la procédure de rétablissement personnel avait conduit à un effacement partiel des dettes dans la mesure où une partie seulement des créances avait été déclarée au cours de cette procédure.

Toutefois, le Médiateur a rappelé au comptable public que les dettes antérieures à la décision de justice - et non intégrées à la procédure de rétablissement personnel - étaient désormais éteintes. En conséquence, le comptable public ne pouvait plus engager d'action en recouvrement sans méconnaître l'article L. 332-6-1 du Code de la consommation. Dans ces conditions, le comptable a immédiatement et définitivement interrompu ses mesures de poursuite à l'égard de Mme R.C.

ZOOM

Recouvrement de frais d'hébergement sur le fondement de l'obligation alimentaire en l'absence d'une décision de justice ou d'un engagement écrit.

M. L.H. a demandé une médiation dans le cadre du paiement des frais d'hébergement en maison de retraite de sa mère décédée pour la somme de 9 500 €. Le requérant expose ne pas avoir eu connaissance de cette dette qu'il aurait intégrée à son plan de surendettement actuellement en cours d'exécution et conteste l'opposition sur son compte bancaire.

Le Médiateur a constaté que les titres de recette (factures) émis par le Conseil général, libellés au nom de M. L.H. au titre de son obligation alimentaire, n'étaient adossés à aucun engagement de payer signé de sa part, ni à une décision du juge aux affaires familiales nécessaire en application de l'article L. 315-16 du Code de l'action sociale et des familles. Le Payeur départemental a cessé définitivement ses poursuites à l'égard du requérant et le Conseil général, constatant l'erreur commise, a procédé à l'annulation des trois titres litigieux.

ZOOM

Surendettement : mise en œuvre des poursuites ou maintien du recouvrement forcé en méconnaissance de l'article L. 331-3-1 du Code de la consommation et mainlevée d'une opposition à tiers détenteur engagée à l'encontre d'un redevable bénéficiant d'un plan de surendettement.

Mme M.S. a sollicité le Médiateur au sujet du recouvrement de factures d'eau. La requérante contestait l'opposition à tiers détenteur sur ses salaires dans la mesure où ces dettes faisaient l'objet d'un traitement dans le cadre d'une procédure de surendettement.

Antérieurement à l'opposition sur salaire, la commission avait prononcé la recevabilité de la demande de traitement du surendettement de Mme M.S. Cette décision emporte suspension et interdiction des procédures d'exécution en application de l'article L. 331-3-1 du Code de la consommation. Le comptable public a immédiatement interrompu la poursuite, afin de se conformer au Code de la consommation, et il en a informé son employeur. Le Médiateur a adressé, au nom des services des ministères économiques et financiers, ses excuses pour ce désagrément.

ZOOM

L'usager se plaint à tort de mesures de recouvrement du comptable public. Le Médiateur invite l'usager à mesurer ses propos qui pourraient être répréhensibles.

M. C.M. se plaint d'être victime de harcèlement de la part des services de la direction générale des Finances publiques en exposant être l'objet de mesures de poursuite incessantes, lui et son épouse, depuis des années pour des dettes d'eau et d'assainissement qui seraient déjà payées depuis 2008. Il conteste notamment l'opposition bancaire dirigée contre son épouse et les mesures de poursuite dont il est lui-même l'objet.

Il a été constaté que si un paiement était effectivement intervenu, il avait pour origine une opposition diligentée par le comptable public. Cette mesure de poursuite n'avait pas permis de solder la dette mais uniquement de la réduire. Quant à l'opposition bancaire, il s'est avéré qu'aucune action du comptable public n'a été dirigée contre le compte bancaire de M^{me} C.M. Le Médiateur a invité l'usager à mesurer ses propos qui pourraient être répréhensibles. Les mesures de recouvrement du comptable public ne constituent en aucun cas, à son endroit et à celui de son épouse, une action de harcèlement mais la mise en œuvre de dispositions strictement prévues par la loi.

ZOOM

Amende : usurpation de plaque d'immatriculation – annulation de l'amende – remboursement.

Un représentant d'une exploitation agricole à responsabilité limitée (EARL) a demandé, le 01/03/2012, l'intervention du Médiateur au sujet du paiement d'une amende de police.

Le représentant de l'EARL contestait être redevable de cette amende. Il exposait que l'infraction avait été commise par un véhicule de marque différente de celle de l'EARL, comme le relève le procès-verbal d'infraction, bien que le numéro de plaque d'immatriculation corresponde. Par ailleurs, plusieurs documents produits ne laissaient aucun doute quant à l'usurpation de plaque d'immatriculation au cas particulier. Le représentant de l'EARL présentait les multiples démarches entreprises, depuis mai 2011, afin d'obtenir l'annulation de l'amende forfaitaire majorée et l'interruption des mesures de poursuite, en vain.

Le Médiateur a rappelé que seul l'officier du ministère public (OMP) a autorité pour annuler les amendes et qu'en absence d'annulation, le comptable public est contraint de les recouvrer sauf à engager sa responsabilité devant le juge financier.

Suite à l'intervention du Médiateur, l'OMP a prononcé l'annulation de l'amende litigieuse et le comptable public a procédé à son remboursement.

ZOOM

Deux cas de médiation ayant donné lieu à l'arrêt des poursuites en raison de la prescription de l'action en recouvrement.

Dettes d'eau et d'assainissement

M. X. C. saisit le Médiateur d'un litige portant sur une facture d'eau et d'assainissement émise en 1997. Il soulève la prescription de l'action en recouvrement.

Dans le cadre de la médiation, il a été constaté que la procédure d'opposition à tiers détenteur conduite à l'encontre de M. X. C. n'était pas légalement valide sur le fondement de l'article L.1617-3 du Code général des collectivités territoriales (délai de prescription de quatre ans).

Le comptable public a procédé à la mainlevée de l'opposition à tiers détenteur.

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

Dettes hospitalières

Suite à la réception d'une opposition à tiers détenteur, M. P.B. a saisi le Médiateur pour contester cet acte de poursuite en exposant qu'il ne comprenait pas pourquoi on lui réclamait le paiement d'une facture établie il y a plus de six ans alors que la caisse d'assurance maladie et sa mutuelle ont pris en charge les frais hospitaliers.

Dans le cadre de la médiation, le comptable public n'étant pas en mesure de se prévaloir d'actes interruptifs de prescription, l'action en recouvrement est éteinte et il est ainsi mis fin aux poursuites à l'encontre de M. P. B.

Exemples de médiation dans d'autres domaines (URSSAF, Douane, Régime social des indépendants, INSEE, Service des pensions)

Les deux premiers exemples ci-après illustrent des situations qui se dénouent favorablement pour les entreprises en litige avec les URSSAF. Des dossiers dont le Médiateur a été saisi en 2012, il ressort toutefois que le plus souvent les contestations n'étaient pas fondées.

En revanche, il n'est pas contestable que les demandeurs ont rencontré des difficultés pour obtenir des informations utiles sur leur situation auprès d'un interlocuteur disponible. Il s'agit davantage en définitive de problèmes d'information et de communication que de dysfonctionnements dont les entreprises auraient eu à souffrir. Par ailleurs, le Médiateur a constaté que les frais de poursuites engagées par les huissiers, à la demande des URSSAF, sont source d'incompréhension et de contestation par les débiteurs qui en assument la charge. Ces frais ont semblé parfois insuffisamment détaillés pour en comprendre le calcul.



Le médiateur fait accélérer le paiement, en urgence, des prestations réalisées par une société dans le cadre d'un marché public permettant de suspendre les poursuites engagées par l'URSSAF et de faciliter le règlement des arriérés de cotisations sociales.

M. H. a saisi le Médiateur pour l'aider à sortir d'une situation d'urgence caractérisée par la menace de mise en liquidation judiciaire imminente de sa société en raison du recouvrement forcé d'un arriéré de cotisations sociales hypothéquant la poursuite de l'activité.

Le Médiateur a apporté son soutien aux actions menées localement, notamment par l'administration préfectorale, pour permettre le paiement rapide des prestations réalisées par la société dans le cadre d'un marché public et en contrepartie faciliter le règlement de ses dettes, en particulier les cotisations et contributions sociales dues à l'URSSAF.

Le dossier illustre l'effet facilitateur de la médiation pour résoudre des difficultés qui ne se limitent pas à une relation conflictuelle entre une administration et un usager mais se caractérisent par l'intervention conjointe de plusieurs acteurs : ici, l'ordonnateur et le comptable public pour la réalisation du marché et le paiement des prestations et les créanciers, dont l'URSSAF au premier chef.

ZOOM

Litige persistant depuis deux ans sur les conséquences d'un rappel de cotisations sociales opéré par l'URSSAF, contesté par la société contrôlée et finalement annulé, et qui a abouti, à tort, à suspendre le bénéfice au profit de la société de l'exonération des cotisations sociales patronales en zone franche urbaine (ZFU).

M. B saisit le Médiateur pour un litige persistant depuis deux années entre la société dont il est le gérant et l'URSSAF. La société dirigée par M. B bénéficiait des dispositions d'exonération des cotisations sociales patronales applicables en ZFU. À la suite d'un contrôle, la société fait l'objet d'un rappel de cotisations sociales sans lien direct avec le dispositif ZFU.

Le rappel, contesté par la société, entraîne la suspension du bénéfice de l'exonération ZFU car la société est considérée comme étant débitrice vis-à-vis de l'URSSAF. Le maintien du dispositif d'exonération implique en effet que la société soit à jour de ses cotisations et contributions sociales.

La société obtient l'annulation du rappel par la commission de recours amiable. L'URSSAF maintient cependant la suspension du bénéfice du dispositif ZFU.

Dans le cadre de la médiation, l'URSSAF procède à la pleine réintégration de la société dans ses droits.

ZOOM

Cet exemple de médiation illustre une situation d'homonymie à l'origine de plusieurs demandes d'intervention auprès du Médiateur.

M^me^ M. a saisi le Médiateur pour résoudre un litige avec le régime social des Indépendants (RSI) qui procédait à une procédure de recouvrement de cotisations sociales dont M^me^ M. considérait qu'elle n'était pas redevable. Dans le cadre de la médiation, le RSI a abandonné ses poursuites contre M^me^ M.

Cette situation n'est pas propre au RSI et l'intervention du Médiateur est parfois nécessaire pour permettre à un usager de faire valoir son bon droit en cas d'homonymie vis-à-vis des administrations financières et sociales. La difficulté à se faire entendre en pareille situation appelle une réflexion sur la prise en compte et le traitement spécifique des réclamations de cette nature.

En 2012, plusieurs dossiers relatifs au caractère tardif du paiement de trop-versé de cotisations sociales ont finalement abouti au constat que contrairement aux affirmations des demandeurs, les sommes dues leur avaient bien été versées. Ce qui appelait de leur part des vérifications complémentaires de leurs comptes bancaires.

ZOOM

Maintien d'une amende pour défaut de réponse à une enquête statistique obligatoire (INSEE).

M. I. saisit le Médiateur pour obtenir la remise gracieuse d'une amende infligée à sa société par l'INSEE en raison du défaut de réponse à une enquête statistique obligatoire.

Après examen, il ressort que la société dirigée par M. I. s'est abstenue à plusieurs reprises de répondre à une enquête statistique ou a répondu tardivement. Après examen, il ressort que la situation de la société dirigée par M. I. a fait l'objet de six procédures ouvertes par le comité contentieux des enquêtes statistiques obligatoires. M. I. et sa société ont bénéficié à plusieurs reprises de mesures de clémence.

Compte tenu du caractère répétitif des manquements, l'INSEE a souhaité rappeler les obligations en matière de statistiques économiques et a donc maintenu une amende au titre de la dernière défaillance de la société. En toute impartialité, le Médiateur a partagé la position de l'INSEE.

Le Médiateur entend en pareil cas, maintenir la position des services confrontés à des situations de récidive patentes. Des dossiers de cette nature lui sont parfois soumis par de grandes entreprises qui manquent de vigilance dans le respect des échéances de télédéclaration et de télépaiement notamment.

ZOOM

En zone de transit aéroportuaire, un citoyen roumain en provenance de Chine constate qu'un de ses bagages a été saisip arlaDouane .

M. O. constate à son arrivée à Bucarest, à l'issue d'un vol en provenance de Shangaï, qu'un de ses bagages a été saisi par la Douane. M. O. s'adresse au Médiateur pour obtenir des informations sur les conditions de cette saisie.

Il apparaît que le bagage contenait une importante quantité de fioles de nicotine utilisées pour la fabrication des cigarettes électroniques. Après analyse, une partie des fioles étaient bien conformes au dosage maximal autorisé par les autorités de santé publique. La majorité des fioles en revanche présentaient un risque pour la santé compte tenu de leur trop fort dosage en nicotine.

L'intervention du Médiateur a facilité la restitution des produits conformes et permis d'expliquer au demandeur les raisons précises de l'action de la Douane. Les produits dangereux ont été confisqués et détruits.

Le Médiateur a été saisi pour la première fois en 2012 de contestations relatives à des auditions de particuliers dans le cadre de contrôles ou d'enquêtes judiciaires. Les motifs de contestations tenaient à la formalisation des convocations, les caractéristiques des locaux dans lesquels elles se déroulaient et les conditions d'audition. Le Médiateur n'a pas considéré dans ces cas particuliers que les circonstances n'étaient pas conformes au respect du droit des personnes auditionnées. Cependant, il a appelé l'attention des services de la DGDDI dans un cas sur la question de l'accessibilité des locaux aux personnes handicapées.

Zoom

Application des règles de cumul emploi-retraite.

M. D., militaire en retraite, a sollicité le Médiateur pour obtenir une position claire du Service des retraites de l'État (SRE) sur les règles qui lui étaient applicables en matière de cumul emploi-retraite.

M. D. était dans une situation qui lui permettait de se prévaloir de l'absence d'application d'un plafonnement du cumul des revenus d'activité et de sa pension. Toutefois, il rencontrait des difficultés pour obtenir une réponse définitive et ferme sur ce point de la part des services concernés.

À tort, un plafonnement lui a été notifié dont il est ressorti après examen, dans le cadre de la médiation, qu'il n'était pas applicable à la situation de l'intéressé.

Au cours de l'année 2012, le Médiateur a été saisi de diverses questions relatives à l'application des règles relatives à la retraite des fonctionnaires et des agents publics. Le Médiateur n'a pas compétence pour traiter des litiges des fonctionnaires avec leurs administrations. Dans la plupart des cas, les demandes ont été réorientées vers les services des ressources humaines concernés.



Annexes

Annexe I

POSITIONNEMENT DU MÉDIATEUR DANS L'ORGANIGRAMME DES MINISTÈRES



Pierre MOSCOVICI
ministre de l'Économie et des Finances



Nicole BRICQ
ministre du Commerce extérieur



Arnaud MONTEBOURG
ministre du Redressement productif



Bernard CAZENEUVE
ministre délégué auprès du ministre de l'Économie et des Finances, chargé du Budget



Sylvia PINEL
ministre de l'Artisanat, du Commerce et du Tourisme



Fleur PELLERIN
ministre déléguée auprès du ministre du Redressement productif, chargée des PME, de l'Innovation et de l'Économie numérique



Benoît HAMON
ministre délégué auprès du ministre de l'Économie et des Finances, chargé de l'Économie sociale et solidaire et de la Consommation

Dominique LAMIOT
Secrétariat général des ministères économiques et financiers
Haut fonctionnaire de défense et de sécurité

Julien DUBERTRET
Direction du Budget

Ramon FERNANDEZ
Direction générale du Trésor

Bruno BÉZARD
Direction générale des Finances publiques

Jérôme FOURNEL
Direction générale des Douanes et Droits indirects

Luc ROUSSEAU
Conseil général de l'économie, de l'industrie, de l'énergie et des technologies

Catherine BERGEAL
Direction des Affaires juridiques

Pascal FAURE
Direction générale de la Compétitivité, de l'Industrie et des Services

Jean-Luc TAVERNIER
Direction générale de l'Insee

Nathalie HOMOBONO
Direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes

Marie-Christine LEPETIT
Inspection générale des finances

Charles COPPOLANI
Service du contrôle général économique et financier

Didier MAUPAS
Service du contrôle budgétaire et comptable ministériel

Emmanuel CONSTANS
Médiateur des ministères économiques et financiers

Bernard BENHAMOU
Délégation aux usagers de l'internet

Jeanne-Marie PROST
Médiatrice du crédit aux entreprises

Benoît PARLOS
Délégation nationale à la lutte contre la fraude

David AZÉMA
Agence des participations de l'État

Pierre PELOUZET
Médiateur des relations interentreprises

Régine DIYANI
Agence pour l'informatique financière de l'État

Sophie MAHIEUX
Opérateur national de paye

Jean-Baptiste CARPENTIER
Tracfin

Jean-Baptiste HY
Service des achats de l'État

Danielle BOURLANGE
Agence du patrimoine immatériel de l'État

Jean-Lou BLACHIER
Médiateur des marchés publics

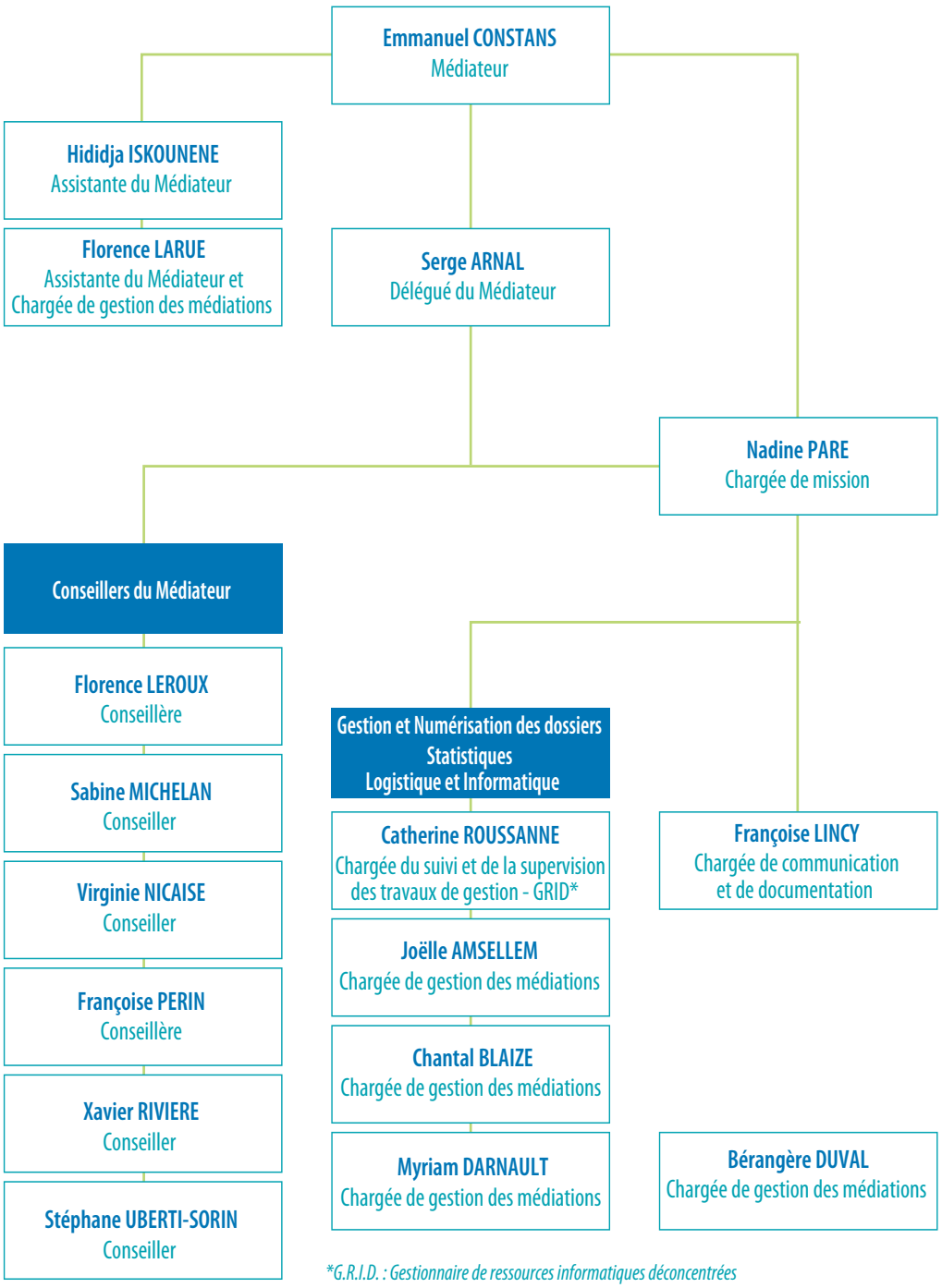
Sabine FOURCADE
Direction générale de la Cohésion sociale

Thomas FATOME
Direction de la Sécurité sociale

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

Annexe II

ORGANIGRAMME DU SERVICE DU MÉDIATEUR AU 1ER JANVIER 2013



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

Annexe IIII

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

Annexe IV

ARRÊTÉ DU 13 JANVIER 2012 PORTANT NOMINATION ET RECONDUCTION DU MÉDIATEUR

Décrets, arrêtés, circulaires

MESURES NOMINATIVES

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

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

NOR : *EFIP1133744A*

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

Annexe V

CHARTE DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC

Préambule

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Le statut d'association dont s'est doté le Club des médiateurs conforte son rôle d'information sur la médiation institutionnelle et de lieu d'échanges, ainsi que son action de soutien, notamment pour faciliter la formation des

médiateurs et de leurs équipes et favoriser la diffusion entre ses membres de leurs expériences et des bonnes pratiques.

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

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

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

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

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

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

Définition de la médiation institutionnelle

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

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

Le médiateur

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

• Impartial et indépendant

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

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

Le médiateur s'engage à traiter en permanence

toutes les parties d'une manière équitable dans le cadre de la médiation.

• Compétent

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

Il dispose d'une expertise des sujets sur lesquels portent les médiations qui lui sont confiées.

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

• Efficace

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

Le processus de médiation

• Transparence et consentement des requérants

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

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

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

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

• La gratuité

Le recours à la médiation est gratuit pour les requérants.

• La confidentialité

Le médiateur est tenu à la confidentialité en ce qui concerne toutes les informations découlant de la médiation ou relatives à celle-ci, y compris le fait que la médiation ait lieu ou a eu lieu.

Le médiateur ne divulgue ni ne transmet à quiconque le contenu des échanges ni aucune information recueillie dans le cadre de la médiation, sauf s'il en a l'obligation légale s'il y a non-respect d'une règle d'ordre public ou s'il a l'accord des parties.

Le médiateur s'assure, avant le début de la médiation, que les parties ont accepté les contraintes d'une instruction contradictoire ainsi que les obligations de confidentialité qui incombent au médiateur et aux parties.

• Le déroulement de la médiation

Le médiateur peut refuser d'instruire une saisine si celle-ci n'est pas recevable au regard de conditions portées à la connaissance du public. Celles-ci portent notamment sur le respect des limites du champ de compétence du Médiateur, sur la nécessité d'avoir effectué des démarches préalables, sur le caractère tardif de la saisine par rapport au fait générateur, ou sur l'existence d'une action en justice. Le requérant est informé de ce refus motivé par la voie la plus rapide.

Lorsque la demande de médiation est recevable, le médiateur conduit avec diligence la médiation selon les règles auxquelles il est soumis et dans les délais prévus.

La médiation est menée de manière contradictoire.

Si la complexité de l'affaire le rend nécessaire, le médiateur peut faire appel à un expert qu'il choisit librement.

Les parties doivent fournir au médiateur tous les éléments d'information lui permettant d'instruire le litige. Dans le cas contraire, après avoir précisé les éléments demandés, et en l'absence de ceux-ci, le Médiateur peut refuser de poursuivre la médiation.

La médiation peut être interrompue à tout moment par les participants, qui en informent alors le médiateur par écrit, ou par le médiateur lui-même s'il considère que les conditions de la médiation ne sont plus réunies.

• La fin de la médiation

La médiation se termine lorsque le médiateur soit émet un avis ou une recommandation qui constitue le support de l'accord entre les parties au litige, soit constate l'émergence d'une solution amiable sous son autorité.

Le médiateur accompagne la mise en œuvre de sa recommandation ou l'exécution de l'accord par l'institution ou l'entreprise.

La médiation peut également être clôturée si le médiateur constate soit un désistement des parties, que le litige ait ou non trouvé sa solution par d'autres voies, soit un désaccord persistant. En tout état de cause, le requérant conserve la possibilité d'engager une action en justice.

Membres du club des médiateurs de services au public
(au 1er janvier 2013)

Membres d'honneur

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

Le Défenseur des droits

Le Médiateur de la RATP (de 2008 à 2011)

Membres

Le Médiateur de l'Autorité des marchés financiers

Le Médiateur du Groupe Caisse des dépôts

Le Médiateur des communications électroniques

Le Médiateur de l'eau

Le Médiateur du Groupe EDF

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

Le Médiateur de la Fédération française des sociétés d'assurances

Le Médiateur auprès de BNP PARIBAS pour la clientèle des particuliers

Le Médiateur de France 2

Le Médiateur de Paris Habitat – OPH

Le Médiateur des programmes de France Télévision

Le Médiateur des rédactions de France 3

Le Médiateur de GDF SUEZ

Le Médiateur des ministères économiques et financiers, président du Club

Le Médiateur de la Mutualité sociale agricole

Le Médiateur national de Pôle emploi

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

Le Médiateur de la RATP

Le Médiateur de la SNCF

La Médiatrice de la Ville de Paris

Conception : SG/SIRCOM/Studio graphique

Institué par le décret n° 2002-612 du 26 avril 2002, le Médiateur des ministères économiques et financiers intervient pour le règlement des litiges individuels entre les usagers, particuliers ou entreprises, et les services du ministère de l'Économie et des Finances, du ministère du Commerce extérieur, du ministère du Redressement productif et du ministère de l'Artisanat, du Commerce et du Tourisme.

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

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

Pour être recevable, toute demande de médiation doit avoir été précédée d'une première démarche de l'usager auprès du service concerné, ayant fait l'objet d'un rejet total ou partiel. Dès sa réception, la demande de médiation de l'usager donne lieu à une analyse des faits puis à une première expertise au fond et en la forme. La demande de médiation donne lieu à un accusé de réception personnalisé et circonstancié du Médiateur, sous 48 h, orientant l'usager, si la demande de médiation est prématurée ou ne relève pas du champ de compétence de la médiation, vers l'interlocuteur à même de résoudre le litige le plus rapidement possible.

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

En 2012, le Médiateur a reçu et traité 4 049 demandes de médiation. Il a rendu 1 956 médiations, dans un délai inférieur à deux mois pour 62 % d'entre elles. Ces médiations ont donné un résultat totalement ou partiellement favorable aux usagers dans 60 % des cas.

Dans le présent rapport, le Médiateur présente 12 propositions qui insistent notamment sur une meilleure information des usagers dans le but d'atténuer les incompréhensions, de prévenir et de réduire les contentieux et les litiges persistants en garantissant la sécurité juridique.

Depuis son institution en 2002 et jusqu'en 2012, le Médiateur a traité plus de 32 000 demandes de médiation et a formulé près de 160 propositions de réforme.

Comme chaque année, le présent rapport comporte plusieurs dizaines d'exemples de médiation rendues dans les différents domaines de compétence du Médiateur (fiscalité, douane, créances des collectivités territoriales et de leurs établissements publics, URSSAF…).

Le Médiateur peut être saisi, sans formalisme et gratuitement, par courriel (mediateur@finances.gouv.fr), par lettre ou par formulaire électronique avec la possibilité donnée à l'usager, à compter de 2013, de joindre les pièces de son dossier par internet.

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

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

