

MÉDIATEUR

du ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie

rappoport pour 2003



La **documentation** française

Février 2004

« En application de la loi du 11 mars 1957 (art. 41) et du Code de la propriété intellectuelle du 1^{er} juillet 1992, complétés par la loi du 3 janvier 1995, toute reproduction partielle ou totale à usage collectif de la présente publication est strictement interdite sans autorisation expresse de l'éditeur. Il est rappelé à cet égard que l'usage abusif et collectif de la photocopie met en danger l'équilibre économique des circuits du livre. »

© La Documentation française, Paris, 2004.

ISBN : 2-11-005661-4



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

Paris, le 1^{er} mars 2004

Monsieur le Médiateur,

Je vous remercie de votre rapport annuel.

Celui-ci témoigne d'une forte croissance d'activité : vous avez reçu et traité 2 400 demandes de médiation, émanant de particuliers, d'entreprises, d'associations et de collectivités publiques, en 2003, au lieu d'un peu plus de 700 entre mai et décembre 2002. Les demandes émanant des entreprises connaissent une rapide augmentation, passant de 58 en 2002 à 265 en 2003 et représentant 14 % de l'ensemble des médiations au lieu de 10 % en 2002.

Comme pour l'année précédente, ce sont les litiges concernant les impôts qui constituent l'objet principal des médiations. Mais celles-ci portent également sur des secteurs tels que les douanes, la concurrence et la consommation, le commerce et l'artisanat.

Plus de la moitié des médiations sont réalisées en moins de deux mois. Dans plus des deux tiers des cas, satisfaction, au moins partielle, est donnée à l'usager.

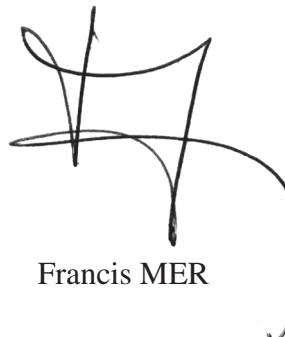
Ce bilan montre que vos fonctions sont mieux connues et qu'elles répondent aux besoins des usagers.

Je souhaite que vous soyez en mesure, avec l'équipe qui vous entoure et en bonne coopération avec l'ensemble des services du ministère, de maintenir le haut niveau de qualité de vos prestations, notamment en matière de délais rapides de réponse aux usagers.

Je suis heureux de savoir que les propositions formulées dans votre rapport 2002 pour améliorer les relations entre les usagers et les services du ministère ont largement été suivies d'effet. Je souhaite qu'il en soit de même pour vos nouvelles propositions.

Votre action de médiation, avec l'impartialité et le souci d'écoute et de dialogue qui s'y attachent, s'inscrit pleinement dans le cadre de la stratégie de modernisation, d'efficacité accrue et de service aux usagers de « Bercy en mouvement ».

Je vous prie de croire, Monsieur le Médiateur, à l'assurance de mes meilleurs sentiments.



Francis MER

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



*Le Médiateur du ministère de l'Économie,
des Finances et de l'Industrie*

Télédoc 215
139, rue de Bercy -75572 Paris Cedex 12
Tél. : 01 53 18 79 80 – Fax : 01 53 18 97 55
Mél : mediateur@finances.gouv.fr

Paris le 19 février 2004

Monsieur Francis Mer
Ministre de l'Économie,
des Finances et de l'Industrie

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous remettre aujourd'hui le deuxième rapport du Médiateur du ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie, qui porte sur l'année 2003.

Comme le laissait entrevoir mon rapport de l'année dernière, l'institution du Médiateur répond à une véritable attente des usagers du ministère. Ainsi, l'année 2003 est marquée par une forte croissance du nombre des demandes de médiation. Celles-ci se sont élevées à plus de 2 400 en un an, au lieu d'environ 700 en 2002 pour les huit premiers mois d'activité, soit plus qu'un triplement d'une année sur l'autre.

En dépit de cette forte poussée, le délai de traitement des demandes de médiation reste dans des limites acceptables dans la mesure où plus de 70 % des demandes font l'objet d'une réponse au fond dans un délai inférieur à deux mois. Mais, si le rythme mensuel des demandes de médiation constaté à la fin de l'année 2003 devait se confirmer, il est à craindre qu'à structure constante, le stock des demandes en instance n'augmente. Or, les usagers en témoignent souvent, c'est la rapidité avec laquelle les médiations sont conduites qui constitue l'un des atouts du Médiateur du MINEFI.

J'observe que, pour une part croissante, les demandes de médiation portent sur des dossiers complexes et émanent de petites et moyennes entreprises. Ainsi, 265 médiations, soit 14 % du total, ont été réalisées à la demande de PME en 2003, au lieu de 58, soit 10 % du total, en 2002.

Les demandes émanant des secteurs de l'industrie, du commerce ou des services sont fréquemment présentées par des professionnels du droit – avocats, notaires, conseils fiscaux, experts-comptables – auprès desquels je me suis efforcé d'exercer ma mission d'information. Plusieurs collectivités territoriales ont également décidé de me saisir.



Si les problèmes exposés portent encore très majoritairement sur la détermination de l'impôt et son paiement, les demandes concernant les questions de consommation ou les douanes occupent une part nettement plus importante qu'en 2002.

Centrée sur l'usager, l'action du Médiateur participe pleinement de la politique de qualité du ministère. Elle s'inscrit dans le cadre d'une procédure simple, rapide et peu onéreuse. À cet égard, il convient de souligner les relations de grande confiance établies entre le service de la médiation et les différentes directions du ministère dont la coopération active est essentielle au succès des médiations.

Un dialogue fructueux a ainsi permis en 2003 de donner satisfaction aux usagers, au moins partiellement, dans plus des deux tiers des médiations. Cette proportion élevée n'est pas le signe de dysfonctionnements notables dans le traitement des réclamations par les services du ministère car le Médiateur n'est saisi que d'un tout petit nombre de dossiers par rapport à l'ensemble des réclamations traitées par les services du ministère, principalement au plan local. Indépendant des autres services, le Médiateur constitue une garantie novatrice en matière de relations entre le ministère et ses usagers.

Quant aux propositions du présent rapport, elles portent notamment sur la facilitation d'un dialogue constructif entre les usagers et l'administration ainsi que sur le souci de mieux respecter l'égalité de traitement dans des situations identiques et de renforcer la sécurité juridique grâce, en particulier, à une meilleure information de l'usager.

Soyez assuré, Monsieur le Ministre, de mes sentiments respectueux et dévoués.



Emmanuel CONSTANS

SOMMAIRE

| | |
|---|----|
| Projecteurs sur l'année 2003 | 9 |
| Une forte croissance de l'activité | 9 |
| Une institution désormais mieux connue | 9 |
| Des médiations à multiples visages..... | 9 |
| Une information active sur la place et le rôle du Médiateur | 10 |
| Des résultats tangibles au service de l'intérêt général | 10 |

PREMIÈRE PARTIE

La Médiation en 2003

| | |
|----------------------------------|----|
| Les demandes de médiation | 13 |
| Le traitement des demandes | 18 |

SECONDE PARTIE

Les propositions du Médiateur

| | |
|--|----|
| Les nouvelles propositions | 29 |
| Faciliter l'instauration d'un dialogue constructif avec les usagers.... | 29 |
| Mieux respecter l'égalité de traitement entre les usagers placés dans des situations identiques | 31 |
| Renforcer la sécurité juridique pour les usagers..... | 32 |
| Réviser des législations qui ne paraissent plus adaptées | 33 |
| Les suites données aux propositions du rapport 2002..... | 34 |

ANNEXES

| | |
|---|----|
| Annexe 1 : Exemples de médiations concernant des particuliers et des entreprises | 43 |
| Annexe 2 : Décret instituant un Médiateur du ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie | 71 |
| Annexe 3 : La démarche de médiation..... | 73 |
| Annexe 4 : Organigramme du service du Médiateur | 75 |
| Annexe 5 : Organigramme du ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie | 77 |
| Annexe 6 : Guide pratique de saisine du Médiateur..... | 79 |

PROJECTEURS SUR L'ANNÉE 2003

Les faits marquants de l'activité du service du Médiateur au cours de l'année 2003 tiennent en cinq observations majeures.

Une forte croissance de l'activité

2 400 demandes de médiation ont été reçues au cours de l'année 2003 contre 711 au titre des huit premiers mois d'activité en 2002.

Le rythme mensuel des demandes de médiation passe de 100 dossiers en 2002 à environ 250 à 300 dossiers à la fin de l'année 2003.

Ce constat confirme que l'institution d'un Médiateur au sein du ministère répond à un besoin et à une attente des usagers.

Une institution désormais mieux connue

Depuis sa création par un décret du mois d'avril 2002, le Médiateur est appelé de plus en plus fréquemment à intervenir dans les litiges persistants qui opposent les usagers à l'un des services du ministère. Le Médiateur est perçu comme l'interlocuteur apte à lever les situations de blocage.

Des médiations à multiples visages

Les demandes reçues en 2003 par le Médiateur font apparaître une triple évolution :

- des demandes émanant d'interlocuteurs de plus en plus diversifiés (des personnes physiques mais aussi davantage d'entreprises et des collectivités territoriales) ;

- des demandes présentées de plus en plus par l'intermédiaire de professionnels du droit (avocats, notaires) ou de la comptabilité (experts-comptables) ;
- des demandes portant sur des questions de plus en plus complexes conduisant à l'examen de questions de droit relevant certes des attributions du ministère mais nécessitant aussi des investigations dans d'autres branches du droit (droit de la famille, droit des successions, droit des collectivités territoriales).

Une information active sur la place et le rôle du Médiateur

Cette action d'information a été menée dans une double direction : d'une part, auprès des services de l'administration (réunions interactives avec les directions de l'administration centrale ou les directions territoriales, diffusion d'affiches et de cartes-lettres, information sur l'intranet), d'autre part, vers différents publics (avocats, notaires, experts-comptables, organisations socioprofessionnelles, presse).

Des résultats tangibles au service de l'intérêt général

L'action du Médiateur a contribué à l'uniformisation sur le territoire national de certaines pratiques suivies par les différents services pour l'application de la loi, permettant ainsi de mieux assurer l'égalité de traitement entre les usagers placés dans la même situation.

Elle a aussi permis de régler définitivement des différends faisant l'objet d'instances devant les juridictions, autorisant ainsi l'économie pour la nation des frais qui y sont attachés. Enfin, des réformes utiles ont été engagées sur la base des propositions du Médiateur.

PREMIÈRE PARTIE

La Médiation en 2003

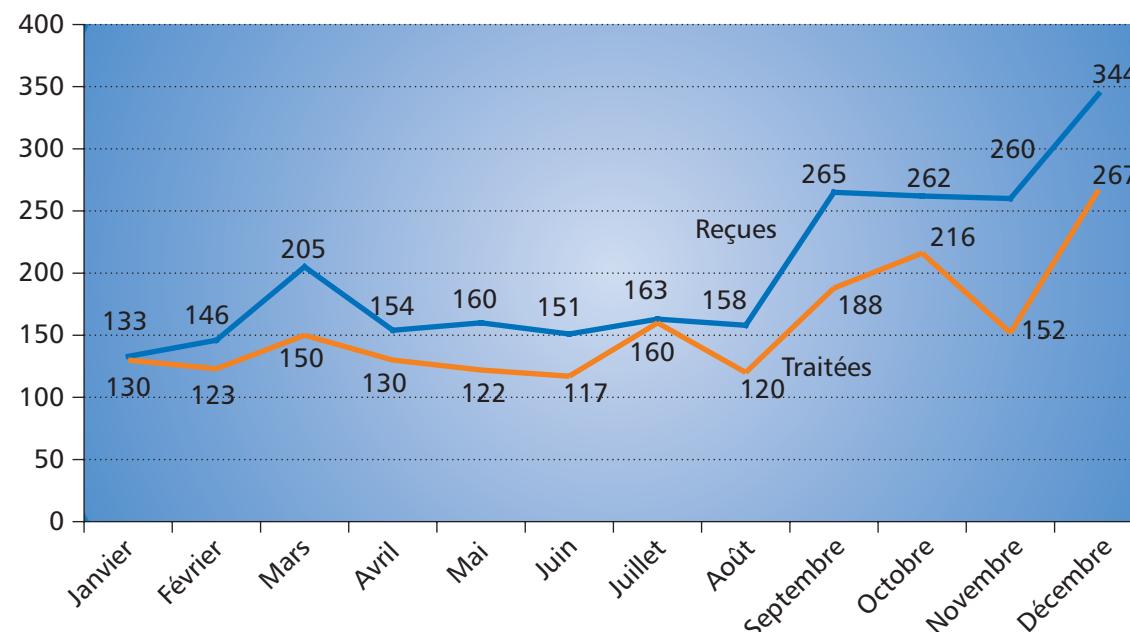
Les demandes de médiation

Le bilan quantitatif

Au cours de l'année 2003, le Médiateur a reçu 2 401 demandes soit plus de trois fois (+338 %) le nombre de réclamations reçues durant les huit premiers mois d'activité en 2002 (711).

Le graphique 1 fait apparaître que le rythme mensuel du nombre de réclamations augmente régulièrement et a franchi en 2003 des paliers successifs : moins de 150 demandes en janvier et février, entre 150 et 200 demandes de mars à août, puis entre 250 et 300 demandes de septembre à novembre avant d'atteindre le chiffre de 344 réclamations en décembre. Les premiers éléments disponibles pour l'année 2004 révèlent que la tendance constatée au dernier trimestre 2003 se confirme.

Graphique 1 **Nombre de réclamations reçues et traitées par mois en 2003**



Le Médiateur s'est prononcé en 2003 sur 1 875 demandes (contre 571 en 2002) ce qui représente un taux de couverture du flux d'entrée de 77 % (contre 80 % en 2002).

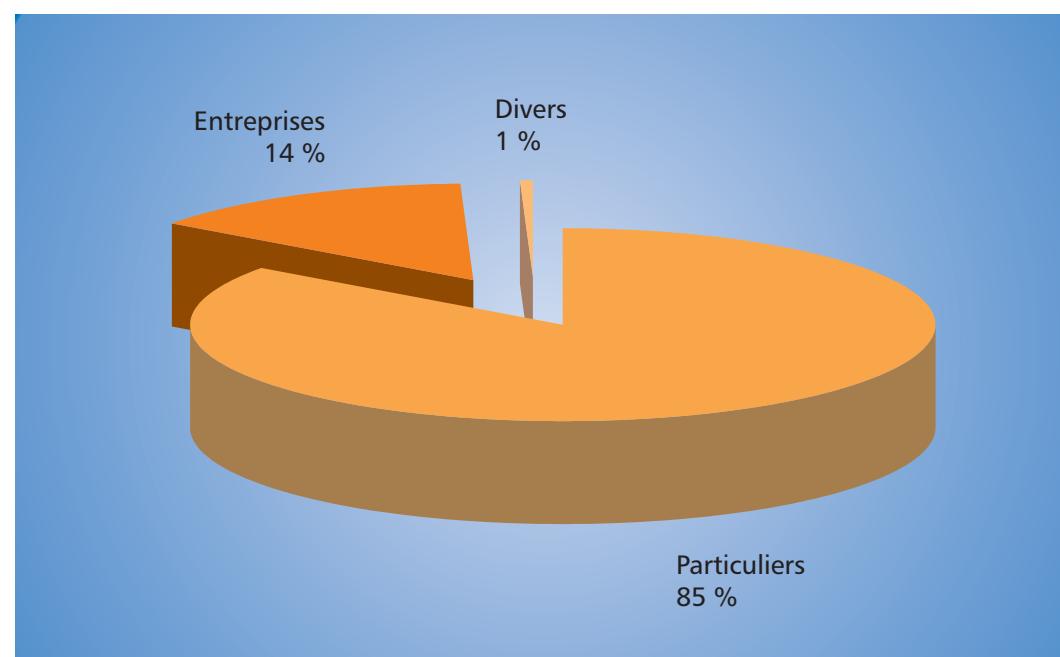
L'origine des demandes

Si elles proviennent encore en grande majorité des particuliers (1 577 contre 508 en 2002), les demandes traitées par le Médiateur en 2003 émanent des entreprises pour une part en forte croissance (265 contre 58 en 2002) qui atteint 14 % du nombre total des demandes traitées contre 10 % en 2002, soit une progression de 40 %. En 2003, les demandes de médiation émanant des petites et moyennes entreprises représentent 16,6 % du flux (399 sur 2 401) et 20 % des réclamations recevables (332 sur 1 591).

Ce résultat s'explique notamment par les effets conjugués de trois éléments :

- l'action engagée pour faire connaître le service de la médiation auprès tant des organisations professionnelles de l'industrie, du commerce, des services et des petites et moyennes entreprises que des professionnels du droit et de la comptabilité ;
- la perception par les opérateurs économiques de l'intérêt de recourir à la médiation de préférence à une démarche auprès des juridictions à l'issue incertaine ;
- la sécurité que représente un règlement rapide des litiges qui opposent les agents économiques à l'administration fiscale.

Graphique 2 **Origine des réclamations traitées en 2003**



La répartition géographique des demandes

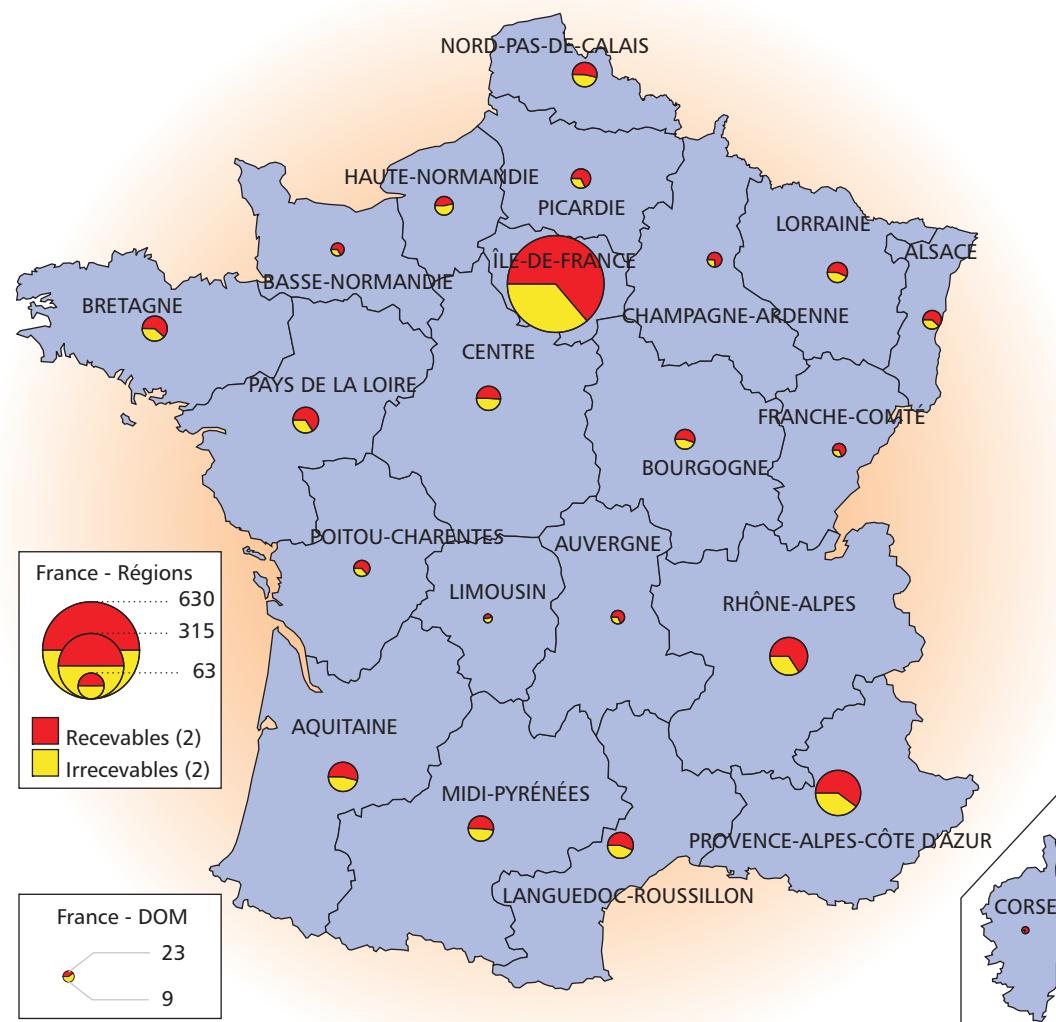
Les demandes de médiation traitées en 2003 proviennent pour l'essentiel des régions suivantes : Île-de-France (39 %), Provence-Alpes-Côte-d'Azur (10 %), Rhône-Alpes (7 %), Aquitaine (5 %), Languedoc-Roussillon (5 %), Pays de la Loire (5 %) ; Midi-Pyrénées (5 %).

Si les trois quarts des demandes sont formulées par des usagers domiciliés dans ces sept régions, il y a lieu de relever qu'elles proviennent de la totalité des départements ce qui constitue un bon indice de diffusion de l'information relative à la création du Médiateur.

Par ailleurs, 25 demandes de médiation proviennent d'usagers domiciliés à l'étranger dont 11 dans des pays de l'Union européenne, 4 en Suisse, 2 au Canada et 2 aux États-Unis.

Les données reproduites ci-après (graphique-carte n° 3) ont été établies à partir des demandes adressées à la médiation par correspondance ou par courriel lorsque, dans ces derniers cas, l'internaute mentionnait son adresse personnelle.

Réclamations traitées en 2003



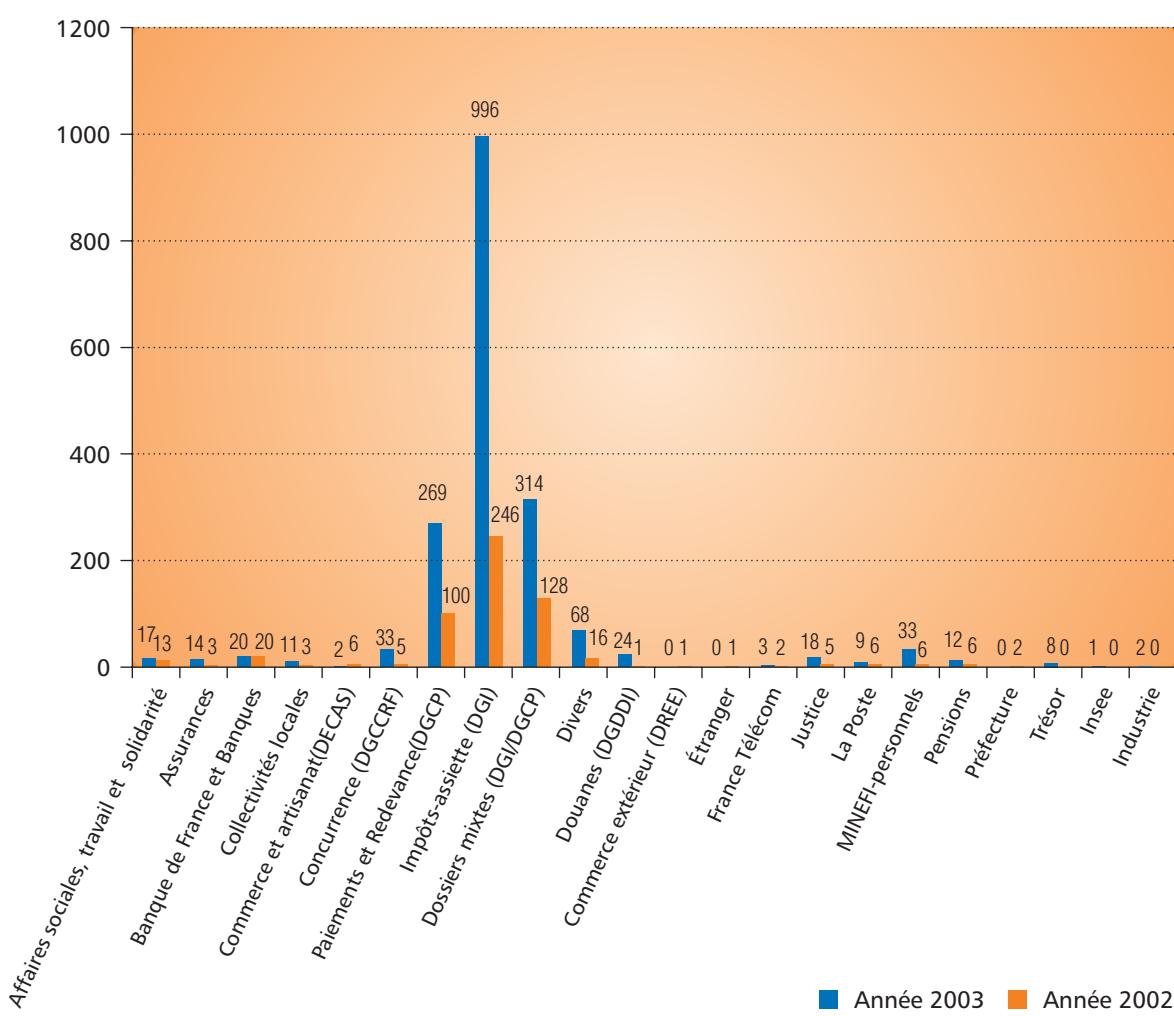
La nature des demandes

En fonction de leur objet, 85 % des demandes de médiation portent sur un litige relatif à l'établissement ou au paiement de l'impôt ou de la redevance audiovisuelle. Ces litiges occupent une part encore plus prépondérante qu'en 2002 (80 %).

Ainsi que l'illustre le graphique 3, les réclamations portent essentiellement sur le calcul de l'impôt (996 demandes) et dans une moindre mesure sur son paiement – octroi de délais de paiement, recouvrement forcé – (314 demandes).

Les autres demandes concernent des secteurs très diversifiés portant notamment sur l'application du droit de la consommation, du droit bancaire ou du droit des assurances. Il convient de relever également le développement des demandes de médiation présentées en matière douanière.

Graphique 3 **Comparaison 2002 / 2003 de la ventilation par administration concernée des demandes de médiation**



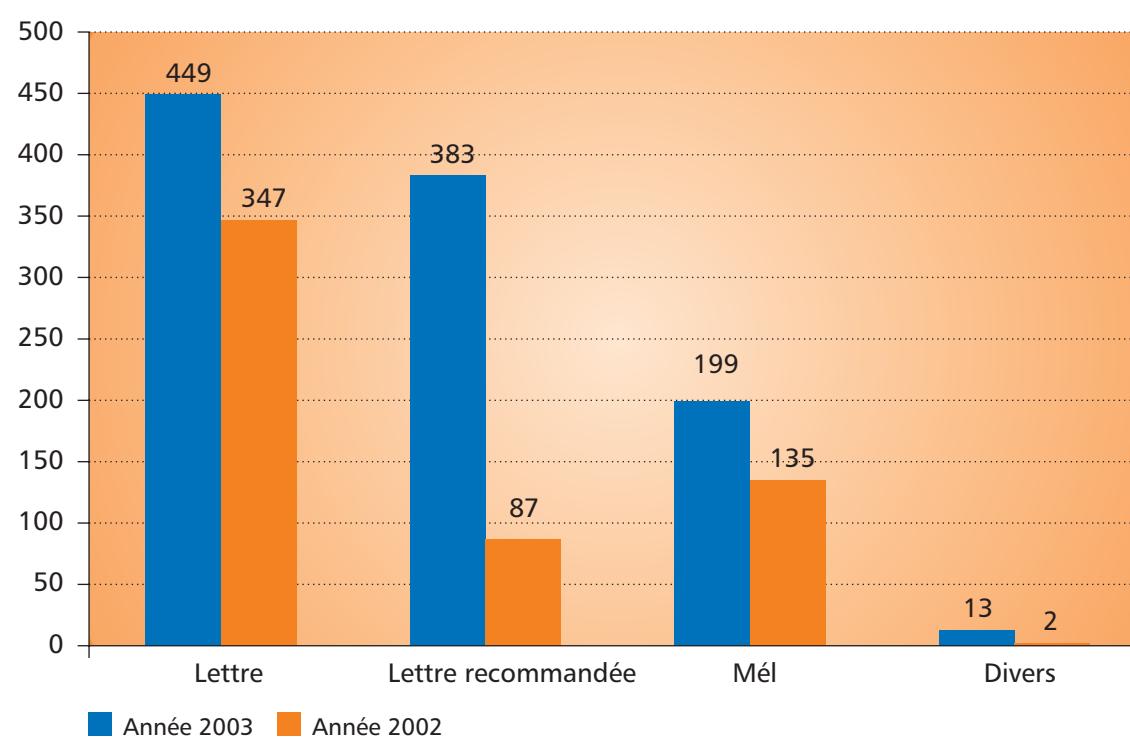
Les modes de saisine

Sous réserve de l'accomplissement d'une première démarche de l'usager auprès du service concerné, suivie d'un rejet total ou partiel, l'accès au Médiateur doit être simple. Cette exigence est consubstantielle à la mission même du Médiateur. Cet accès peut prendre la forme d'une lettre recommandée, d'une lettre simple, d'une télécopie, d'un courriel (Médiateur@finances.gouv.fr).

L'année 2003 est marquée :

- par une stabilité de la saisie par messagerie électronique : le recours au courriel représente 25 % des demandes (24 % en 2002). Il convient de relever qu'une proportion significative de ces courriels donne lieu à une décision d'irrecevabilité (65 %) ;
- par une forte augmentation du recours à la lettre recommandée au détriment de la lettre simple. La proportion entre ces deux modes de saisine s'élevait respectivement à 20 % et 80 % en 2002. Elle s'établit en 2003 à 58 % et 42 %.

Graphique 4 **Modes de saisine du Médiateur**



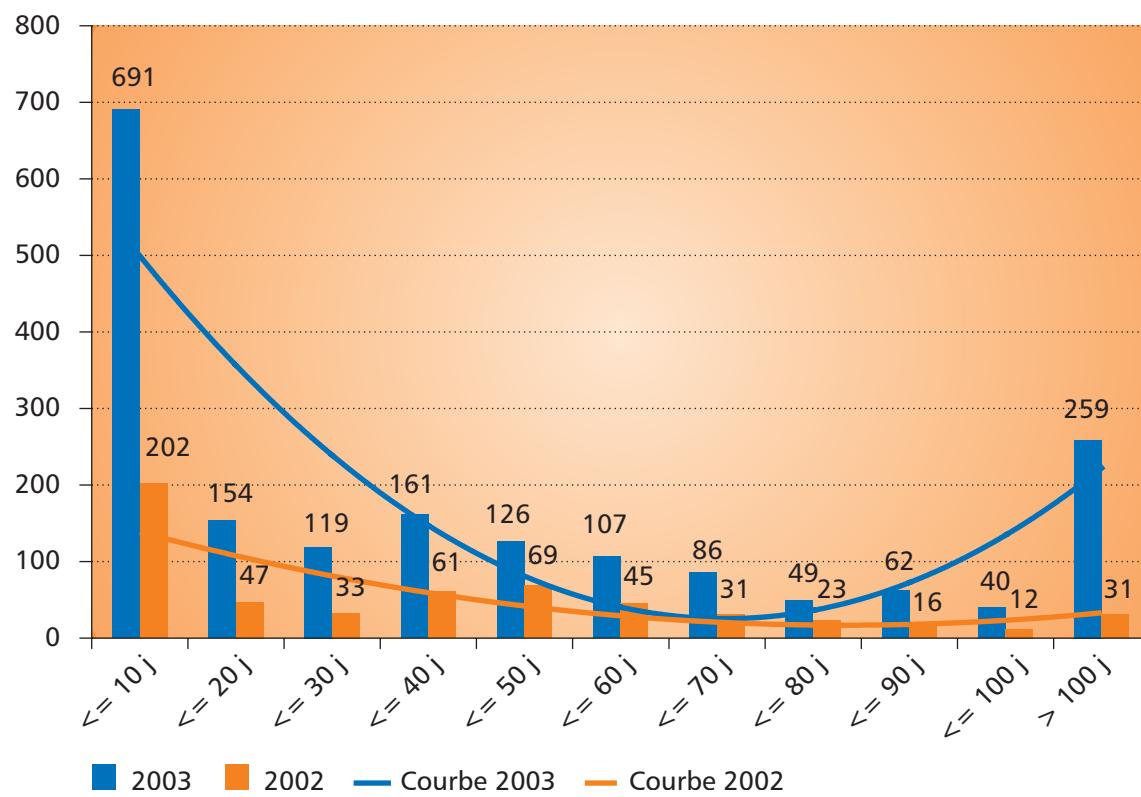
Le traitement des demandes

Les délais de traitement

Les délais de traitement de l'ensemble des réclamations

Les 1 875 réponses apportées par le Médiateur en 2003 aux demandes tant recevables (1 065) qu'irrecevables (810) ont bénéficié d'un délai de traitement inférieur à un mois à hauteur de 51 %, inférieur à deux mois à hauteur de 72 % et inférieur à trois mois à hauteur de 83 %.

Graphique 5 **Délais de traitement de l'ensemble des demandes de médiation comparés en 2002 et 2003**

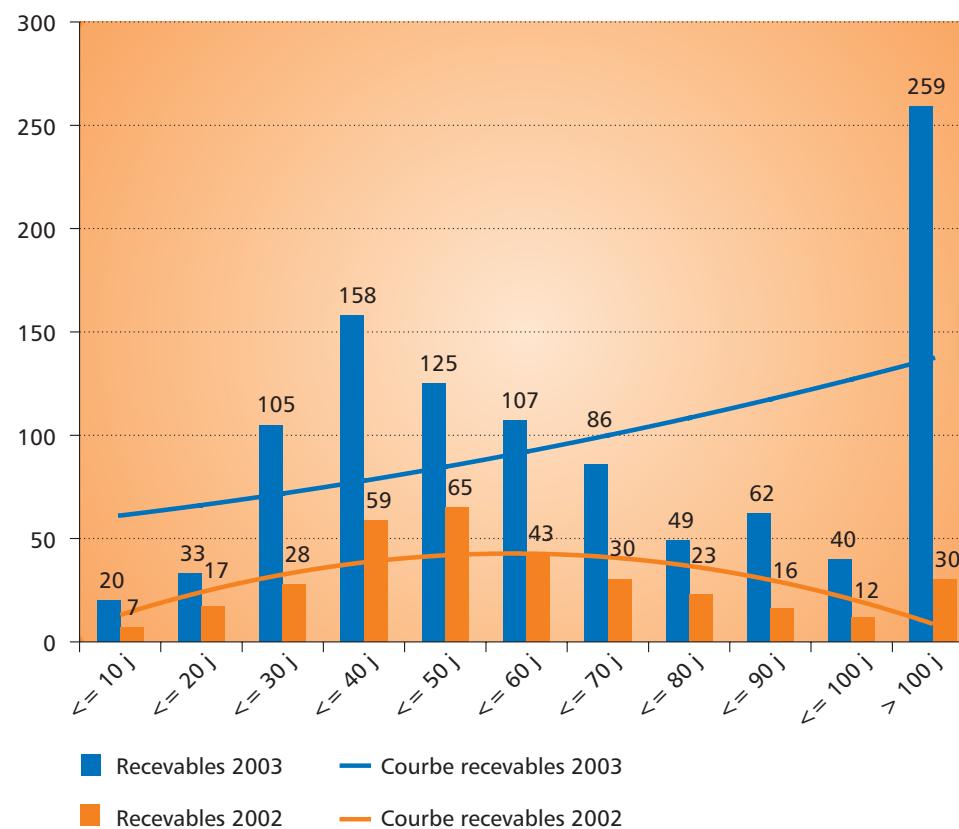


La comparaison des courbes du tableau pour 2002 et 2003 révèle une ancienneté moyenne des dossiers en stock qui pourrait devenir préoccupante si elle devait perdurer et qui est liée à la forte augmentation du nombre de demandes de médiation en 2003.

Le pourcentage élevé de réponses effectuées dans un délai inférieur à dix jours (37 %) s'explique principalement par le traitement immédiat des demandes irrecevables, soit parce qu'elles ne relèvent pas de la compétence du Médiateur ou de celle du ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie, soit parce qu'elles ne remplissent pas la condition de recevabilité liée à la nécessité d'une démarche préalable de l'usager auprès du service concerné.

En l'absence de première démarche, le Médiateur procède lorsque cela est possible à la transmission de la demande au service compétent, ce qui évite à l'usager de renouveler sa demande auprès de ce service ou de l'effectuer sans que l'attention de celui-ci ait été préalablement appelée.

Graphique 6 Délais de traitement des réclamations réorientées comparés en 2002 et 2003



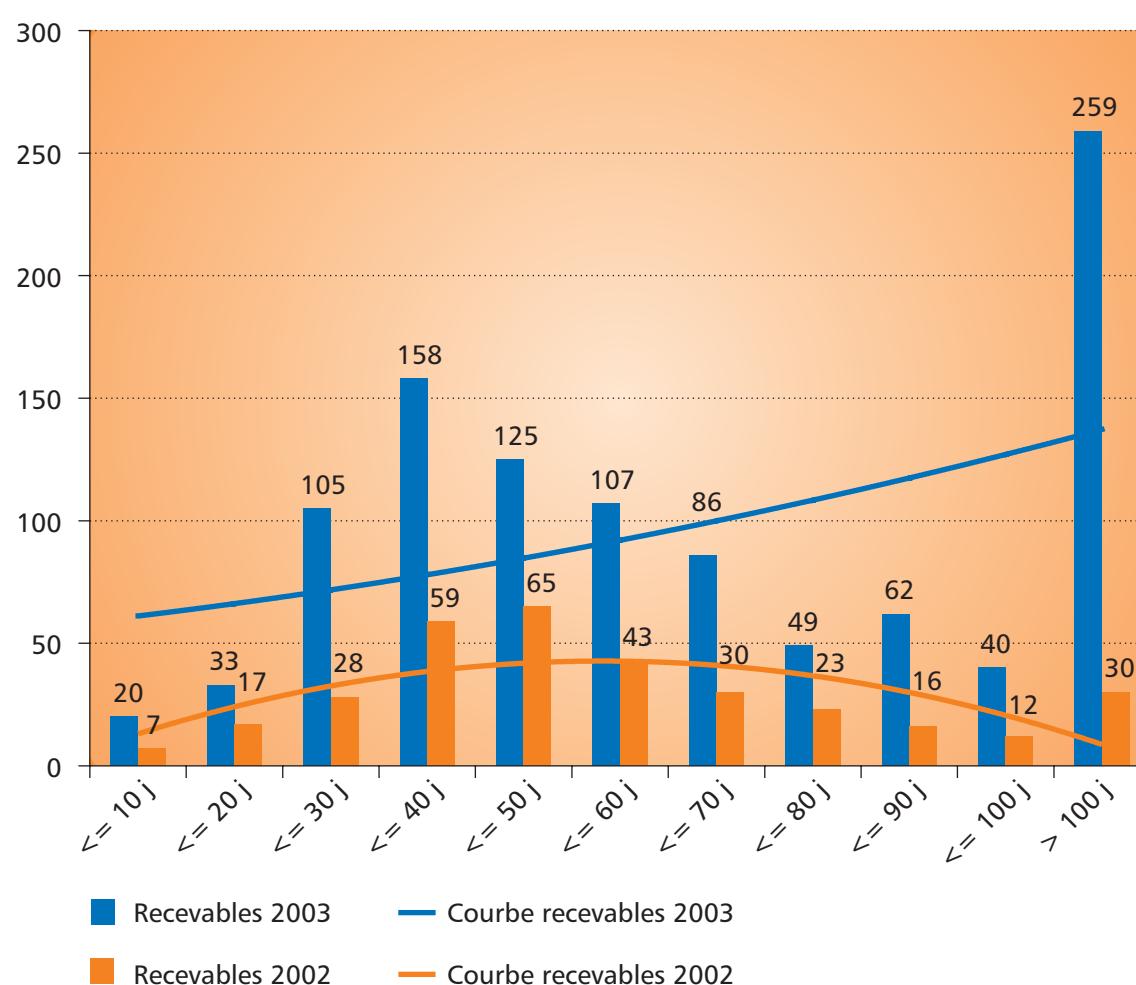
Les délais de traitement des réclamations ayant donné lieu à médiation

Les 1 065 demandes ayant donné lieu à médiation en 2003 ont fait l'objet d'une réponse au fond dans un délai moyen de 59 jours (54 jours en 2002). 30 % des médiations (34 % en 2002) ont été réalisées en moins de 40 jours.

Mais il y a lieu de relever que près de 38 % des médiations nécessitent un délai supérieur à 80 jours.

Cette évolution s'explique d'une part, par l'augmentation du stock et d'autre part, par une complexité de plus en plus grande des dossiers à traiter qui exigent des échanges approfondis avec les services et les usagers concernés avant que le Médiateur puisse se prononcer.

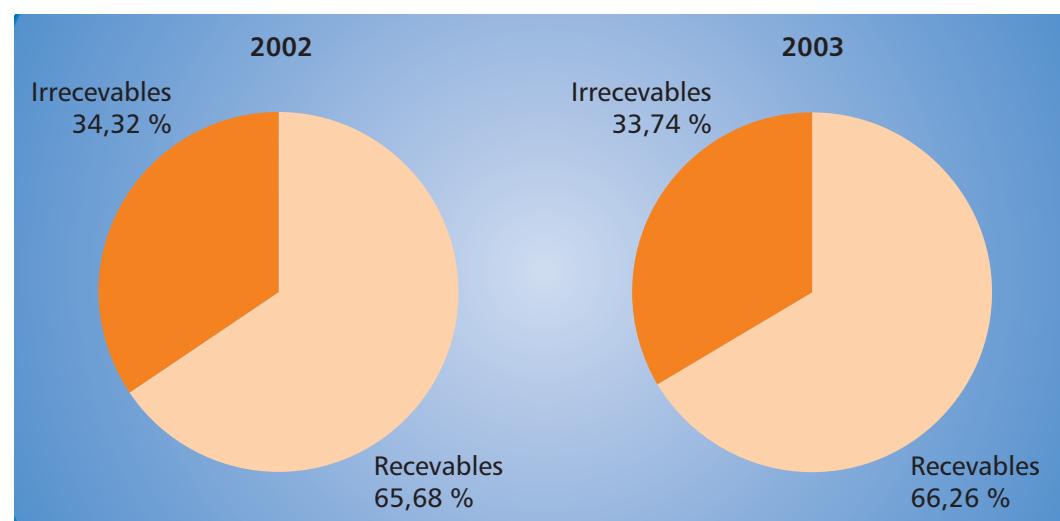
Graphique 7 **Délais de traitement des médiations comparés en 2002 et 2003**



Les médiations réalisées

La recevabilité des demandes

Graphique 8 **Demandes recevables et irrecevables reçues en 2002 et 2003**



Les réclamations irrecevables reçues en 2003 demeurent trop nombreuses. Plus du tiers des demandes ont été rejetées pour ce motif (33,7 %).

L'irrecevabilité des demandes de médiation tient pour une bonne part à leur caractère prématûr dès lors qu'elles interviennent au cours du déroulement d'un contrôle fiscal qui n'a donné lieu ni à un recours hiérarchique avant mise en recouvrement, ni à une réclamation gracieuse ou contentieuse après mise en recouvrement.

Afin de remédier à cette situation, un formulaire de saisine du Médiateur, qui pourra être rempli en ligne par l'usager sur le site internet du ministère est en voie de finalisation. Il sera à la disposition aussi bien des particuliers que des entreprises.

L'analyse par thème des médiations réalisées

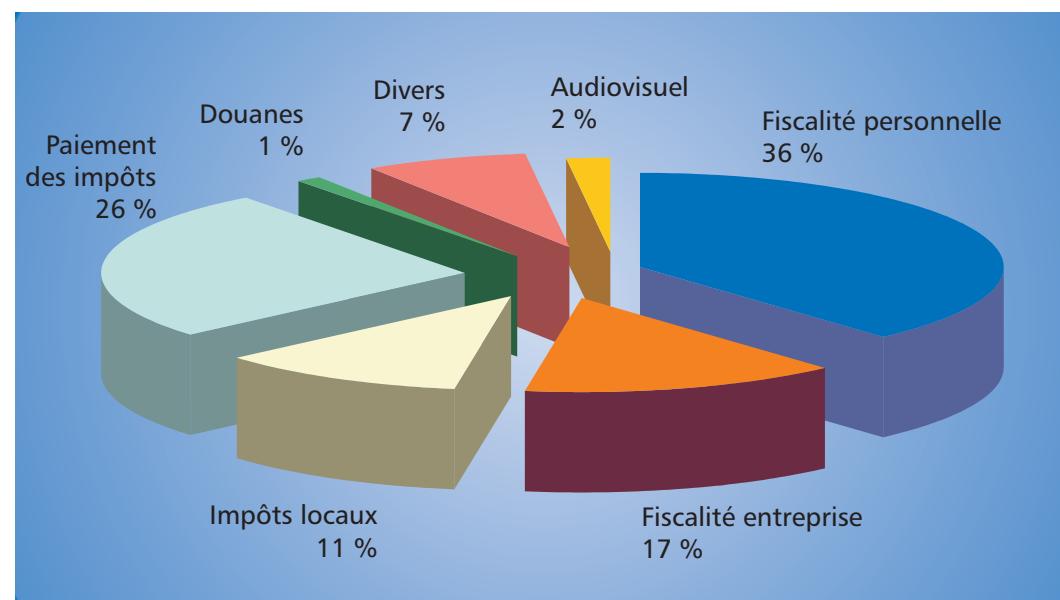
La répartition du nombre de médiations réalisées en 2003 (1 065) correspond schématiquement à celle constatée en 2002.

La fiscalité personnelle continue de représenter une part prépondérante des questions traitées (36 %).

La fiscalité des entreprises a donné lieu à 180 médiations (17 %), soit une proportion à peu près constante par rapport à 2002. Les sommes en jeu représentent des montants nettement plus élevés que pour la fiscalité personnelle.

En revanche, le paiement des impôts alimente de façon croissante l'activité de médiation. Plus de 28 % des demandes traitées portent sur des difficultés rencontrées pour des paiements à effectuer auprès des comptables du Trésor et, en particulier, sur la demande de délais (difficultés financières, chômage, changement de situation familiale).

Graphique 9 **Ventilation par thèmes des demandes de médiation**



Les thèmes ayant donné lieu à médiation portent essentiellement sur les questions suivantes :

Pour les particuliers :

- L'établissement du montant de l'impôt :
 - s'agissant de l'impôt sur le revenu : la détermination du quotient familial, le régime d'imposition des pensions alimentaires et de certaines prestations sociales ou revenus de remplacement, les conditions de déductibilité des frais d'hébergement de long séjour des personnes âgées, le régime juridique de la prime pour l'emploi, le régime des dépenses effectuées au titre des travaux sur les immeubles occupés à titre de résidence principale, la réduction d'impôt pour l'acquisition de logement d'habitation (« régime Périssol »), l'imposition des plus-values mobilières et immobilières ;
 - en ce qui concerne les impôts locaux et, notamment, la taxe d'habitation : les conditions d'exonération des personnes âgées, le régime applicable aux étudiants, les effets de la prise en compte de la cohabitation ;
 - en matière de droits de succession.
- La délivrance de certificat fiscal en matière de TVA intracommunautaire nécessaire pour faire immatriculer un véhicule acquis à l'étranger.
- Le paiement de l'impôt ou d'une dette publique :
 - les règles d'imputation des paiements et de remboursement des dégrèvements ;
 - la prise en compte des changements de situation et de déplacement géographique en matière de mensualisation ;
 - les obligations en matière de solidarité entre époux ;
 - les règles applicables aux modes de recouvrement forcé de la dette publique (usage fréquent des avis à tiers détenteur) ;
 - le droit au paiement d'intérêts ou, *a contrario*, à la remise des intérêts de retard ou des pénalités.
- Les droits et obligations en matière de paiement ou d'exonération de la redevance de l'audiovisuel.
- La protection du consommateur :
 - en cas de litige avec un fournisseur ;
 - face à la publicité mensongère ;
 - en matière de respect des clauses de certaines prestations financières.
- Les obligations douanières :
 - en matière de dédouanement ou d'obligation déclarative de capitaux pour effectuer un achat à l'étranger ;
 - à l'occasion de la mise en conformité d'un véhicule acheté dans un autre pays ;
 - en matière de droit de francisation et de navigation.

Pour les entreprises :

- Le respect des règles fiscales relatives :
 - au régime des entreprises nouvelles ;
 - aux conditions à remplir pour bénéficier du régime du crédit d'impôt recherche ;
 - au champ d'application des impôts commerciaux (impôt sur les sociétés, TVA et taxe professionnelle) ou au regard de la qualification juridique de l'activité exercée par l'entreprise ;
 - au régime applicable en matière de taux de TVA, aux conditions à remplir pour bénéficier d'une exonération, aux délais de paiement et à la mise en cause de la responsabilité solidaire des dirigeants ;
 - à l'imposition en matière de taxe professionnelle : condition d'exonération, plafonnement à la valeur ajoutée et prise en compte des modifications de lieu d'exercice pour l'assujettissement à cette taxe.
- Les obligations en matière de droit douanier :
 - pour la vente de certains produits : tabac, boissons, fuel ;
 - pour les opérations de dédouanement ;
 - pour les déclarations d'échanges de biens.

Pour les personnes morales :

- Le droit au bénéfice d'exonérations en matière fiscale :
 - pour l'exercice de leur activité : impôt sur les sociétés et TVA ;
 - pour le financement du logement social : taxe foncière.
- Les obligations en matière d'aide à la création d'entreprise :
 - aide à l'implantation d'entreprise ;
 - exonération d'impôts locaux.

Les résultats des médiations

Le Médiateur a rempli en 2003 une double fonction :

- d'une part, répondre à une attente des usagers qui souhaitent surtout mieux comprendre la position de l'administration. Le Médiateur compense alors le déficit d'explication dont se plaint le citoyen ou l'entreprise et s'efforce, en faisant usage de termes aussi peu techniques que possible, de faire comprendre le bien-fondé de la position du service compétent au regard de la loi.

Il n'y a pas alors de médiation au sens strict puisque la lettre adressée à l'auteur de la réclamation se borne à lui expliquer ces éléments. S'il s'agit d'un litige de nature fiscale, la lettre du Médiateur ne se traduit par aucune proposition de modification de la base imposable et de l'impôt réclamé au contribuable.

Plusieurs réponses ont été adressées dans ce sens à des particuliers ou à des entreprises et cette fonction d'explication s'est traduite par un abandon de toute contestation :

- d'autre part, répondre à une demande effective de médiation. À ce titre, les réclamations ont reçu en tout ou en partie une réponse favorable à la demande de l'usager dans 69 % des cas (60 % en 2002).

Ce pourcentage ne saurait être regardé comme un indicateur pertinent de dysfonctionnement de l'administration.

En effet, le nombre de médiations est extrêmement faible par rapport à l'ensemble des réclamations traitées par les services du ministère.

En outre, le Médiateur, qui se prononce en droit et en équité, le fait le plus souvent sur la base de considérations d'équité plutôt qu'en raison d'erreurs de droit. Les solutions favorables à l'usager sont également toujours le fruit d'une coopération active et fructueuse entre le service du Médiateur et les services concernés du ministère.

Ce pourcentage met, en revanche, l'accent sur l'efficacité d'un dialogue constructif et compréhensif entre les usagers et une institution placée au sein du ministère mais en dehors des structures administratives directement au contact de l'usager.

À la différence de ce qui avait pu apparaître au cours de l'année 2002, le « taux de satisfaction » varie selon que l'usager a la qualité de particulier ou celle d'entreprise. Les pourcentages s'élèvent respectivement à 74 % pour les particuliers et 53 % pour les entreprises.

Par ailleurs, il y a lieu de rappeler qu'en toute hypothèse, le Médiateur tient à ce que, même si elle n'est pas favorable à l'usager, l'issue de la médiation s'accompagne d'un rétablissement du dialogue qui aurait pu, le cas échéant, être interrompu entre celui-ci et l'administration et attache du prix, dans l'exercice de sa fonction, à ce que le comportement du service soit à tout le moins mieux compris par l'usager.



Il convient de noter que le Médiateur au cours de l'année 2003 n'a fait usage de son pouvoir de recommandation qu'une seule fois. Soumise seulement à l'administration centrale compétente, cette recommandation a reçu une suite favorable.

Enfin, le recours à la médiation aura souvent permis d'éviter l'introduction ou le développement d'instances devant les juridictions.

SECONDE PARTIE

Les propositions du Médiateur

L'activité du service en 2003 a mis en évidence des questions récurrentes qui, compte tenu des dispositions adoptées par le législateur dans la loi de finances pour 2004 et la loi de finances rectificative pour 2003, peuvent s'articuler autour des nouvelles propositions ci-après. Elles enrichissent les voies de progrès figurant au rapport 2002.

Les nouvelles propositions

Faciliter l'instauration d'un dialogue constructif avec les usagers

Sans nier les efforts déjà accomplis ou qui sont en cours d'expérimentation ou de préfiguration, un tel dialogue se heurte encore à certains obstacles qui semblent pouvoir être levés par l'adoption de mesures qui viseraient un triple objectif.

Simplifier la démarche de l'usager

L'instauration d'un interlocuteur unique placé dans un vrai service d'accueil devrait être envisagée en tenant compte des besoins de chaque usager.

À cet égard, il paraît souhaitable de développer la politique de mise en place de centres d'accueil communs à plusieurs services. L'expérience en cours initiée par les services fiscaux et les services du Trésor public constitue un exemple qui pourrait servir de guide de réflexion sur les modalités de l'organisation de l'accueil de l'usager dans les différents services du ministère.

Cette recommandation est particulièrement importante. L'usager, qui participe par ailleurs au financement des dépenses publiques, doit pouvoir rencontrer facilement un interlocuteur habilité à statuer sur l'ensemble de sa demande ou de sa réclamation.

Les expériences en cours devraient rapidement être généralisées.

Améliorer la compréhension des réponses faites aux usagers

À cet égard et dans le droit fil des actions engagées dans le cadre de la réforme de l'État, les réponses adressées aux usagers devraient être rédigées dans un langage qui, tout en étant précis, soit plus compréhensible par une personne extérieure à l'administration.

Un effort d'explication du bien-fondé de la position du service au vu des seules dispositions pertinentes applicables et en des termes accessibles devrait contribuer au renforcement du dialogue avec l'usager et à la diminution des sources de conflit.

Des explications plus substantielles et précises qu'actuellement devraient être données aux usagers qui contestent les procédures de paiement de leurs impôts, les modes de recouvrement forcé, les procès-verbaux.

Dans toutes les réponses, le nom de l'interlocuteur chargé du suivi du dossier et la qualité du signataire devraient toujours figurer clairement ainsi que les coordonnées du service concerné (adresse postale, coordonnées téléphoniques, adresse internet).

Par ailleurs, l'usager devrait être informé de la possibilité de saisir le responsable du service pour solliciter de sa part un nouvel examen de la décision prise à son égard. Cette démarche permettrait de redonner au recours hiérarchique toute sa portée dès l'apparition d'un sujet d'insatisfaction.

Clarifier les règles de versement des intérêts moratoires et de remboursement des frais supportés à tort par les usagers

Les erreurs ou les retards observés dans le remboursement d'impositions ou dans certains paiements ne donnent pas lieu spontanément au versement à l'usager des sommes auxquelles il est en droit de prétendre.

La perception et l'image de l'administration seraient améliorées si les usagers n'étaient pas contraints de multiplier les démarches pour obtenir gain de cause. Cette amélioration suppose une clarification des règles à appliquer en la matière.

Mieux respecter l'égalité de traitement entre les usagers placés dans des situations identiques

Plusieurs dossiers de médiation ont fait apparaître des disparités injustifiées dans le traitement des demandes des usagers placés dans des situations identiques mais relevant de ressorts administratifs territoriaux différents.

Il serait souhaitable, sans enlever aux services locaux concernés le pouvoir d'appréciation qui leur incombe, que des instructions précisent en les encadrant les mesures envisageables et les pratiques à mettre en œuvre, l'objectif étant de rétablir une plus grande cohérence des décisions au niveau national.

Une telle mesure pourrait permettre, par exemple, de rendre plus homogènes à l'intérieur de chaque département les pratiques différentes suivies notamment par les comptables publics en matière d'octroi de délais de paiements, de mise en œuvre des procédures de recouvrement forcé (avis à tiers détenteur) ou de remise des intérêts de retard et des majorations de 10 %.

D'ores et déjà, la mise en œuvre des dispositions du décret n° 2004-77 du 21 janvier 2004 relatif à l'octroi de délais de paiement en matière d'impôt sur le revenu devrait permettre de répondre en partie à cette attente.

Renforcer la sécurité juridique pour les usagers

Offrir à l'usager la possibilité de déclarer facilement toutes les pensions alimentaires versées

L'imprimé de déclaration des revenus 2042, qu'il soit sous forme papier ou dématérialisé, devra être adapté à cet effet pour permettre de disposer de plus des deux possibilités offertes actuellement.

Mieux informer l'usager en cas de succession ou de ventes immobilières

Il conviendrait que l'usager soit mieux informé des obligations qui lui incombent même s'il peut trouver normalement auprès des professionnels du droit – notamment les notaires – les informations nécessaires.

Clarifier la portée des certificats délivrés par l'administration

Ainsi l'imprimé relatif au certificat de l'administration fiscale dont la délivrance est nécessaire pour obtenir le paiement par la compagnie d'assurances du capital souscrit au titre d'un contrat d'assurance vie ne mentionne pas toujours que l'administration peut remettre en cause l'exonération des droits de succession lors d'un contrôle. Or ce contrôle peut intervenir dans un délai maximum de dix ans à compter de la date du décès.

Favoriser la procédure de demande d'accord préalable

Cette procédure devrait être privilégiée pour les opérations susceptibles d'ouvrir droit à des crédits ou des réductions d'impôts qu'il s'agisse de particuliers ou d'entreprises. Ce serait aussi utile pour que l'usager puisse s'assurer du taux de TVA applicable en fonction de l'activité exercée.

Sécuriser au plus vite la situation juridique des entreprises nouvelles

Compte tenu des difficultés que continue de poser le régime des entreprises nouvelles, il serait souhaitable que l'entreprise qui entend se placer sous ce régime puisse être assurée le plus rapidement possible du bien-fondé de sa situation fiscale.

À défaut d'utiliser plus fréquemment la procédure de demande de prise de position formelle préalable (parfois appelée « rescrit »), le contribuable trouverait évidemment intérêt à ce que sa situation soit clarifiée le plus rapidement possible.

À cette fin, il est vivement recommandé que, s'il doit intervenir, le contrôle fiscal, souvent effectué au terme des trois premières années d'exercice d'activité des entreprises correspondant au délai de reprise ouvert à l'administration, soit entrepris dès le dépôt de la première déclaration de résultats.

Réviser des législations qui ne paraissent plus adaptées

En matière d'exonération de la taxe foncière pour le logement social

Ainsi, en matière de taxe foncière des propriétés bâties, l'article 1384 du Code général des impôts exonère de cette taxe les logements acquis en vue de leur location avec le concours financier de l'État au moyen de prêts aidés dont la liste précise figure à l'article R. 331-1 du Code de la construction et de l'habitation.

Or, les logements destinés à être loués à des personnes défavorisées ne bénéficient pas d'une telle exonération dès lors qu'ils n'ont pas été financés selon les modalités exactes de cette liste.

Compte tenu de l'intérêt social en cause, il serait souhaitable d'examiner une extension ou une actualisation du champ d'application de cette exonération de taxe.

En matière de contestation des actes de poursuite

Les usagers ne peuvent souvent pas en pratique exercer les droits que la loi leur reconnaît en cas de contestation des actes de poursuite (par exemple : commandement de payer, avis à tiers détenteur) formés en vue du paiement des impôts, taxes, redevances et sommes quelconques dont le paiement est effectué auprès des comptables publics. En effet, l'article L. 281 du Livre des procédures fiscales leur fait obligation de saisir deux ordres de juridiction différents selon que la contestation porte sur la validité de la forme ou le bien-fondé de la poursuite.

Ces dispositions n'ont plus de justification pertinente. Il paraît opportun de suggérer une unification des règles applicables, à défaut d'unicité de compétence, sur une base simple :

- le juge judiciaire serait compétent pour statuer sur la validité en la forme et sur le fond pour les poursuites relatives à des impôts ou des créances relevant de sa compétence ;
- le juge administratif serait compétent pour statuer sur les mêmes éléments relatifs à des impôts ou des créances relevant de sa compétence.

Les suites données aux propositions du rapport 2002

L'amélioration de la qualité des relations avec les usagers

Un effort était demandé en ce qui concerne le respect de délais raisonnables de réponse aux usagers ; la transmission de leurs demandes au service compétent ; la lisibilité de l'imprimé adressé en cas de contrôle sur pièces de leurs déclarations de revenus. Une attention particulière devait être portée par le service de la redevance de l'audiovisuel à l'accueil des usagers.

- Dans le cadre du programme « Pour vous faciliter l'impôt », commun aux services fiscaux et aux services du Trésor public, qui s'applique à compter de 2004, l'administration fiscale s'est engagée à répondre à toutes les correspondances dans un délai maximum de 30 jours et aux courriers électroniques dans un délai de 48 heures. Ces délais constituent des objectifs pour une réponse au fond ou, en cas d'impossibilité eu égard à la particularité du dossier, pour une réponse d'attente.
- De son côté, l'administration des douanes et des droits indirects a pris l'engagement de mettre en œuvre la charte « Marianne » afin d'adresser des réponses aux usagers dans les délais les plus réduits. Elle procède également à l'élaboration d'un guide précisant le mode de règlement des litiges de dédouanement en cas d'infractions prévues par le Code des douanes.
- Par ailleurs, les services fiscaux ont décidé de réviser l'imprimé 3926 relatif à la réponse aux observations du contribuable dans le sens des observations contenues dans le rapport du Médiateur. Le formulaire ne fera prochainement plus apparaître sur la première page de ce document des garanties qui ne sont pas offertes au contribuable.

À cette occasion, les services fiscaux et les services du Trésor public entendent aussi tirer les conséquences de la préfiguration de la mise en place des conciliateurs fiscaux départementaux. Le conciliateur sera en effet chargé d'aider à la résolution amiable d'éventuels litiges ou incompréhensions avec l'administration hors notamment les procédures de contrôle fiscal externe

obéissant à des règles spécifiques. Cette démarche s'inscrit dans le cadre du respect des neuf engagements de qualité de service pris à l'égard des usagers et de la volonté de personnaliser le recours hiérarchique et de lui donner, plus particulièrement, toute son efficacité en cas de contrôle fiscal sur pièces du dossier du contribuable.

- La règle de la transmission à l'autorité compétente d'une réclamation adressée à l'autorité incompétente selon les modalités prévues à l'article R. 190-2 du Livre des procédures fiscales ne devrait plus soulever de difficultés compte tenu des mesures suivantes :
 - d'une part, les services du Trésor public auprès desquels les usagers procèdent au paiement de leurs impôts et les services fiscaux locaux se sont engagés dans une action d'amélioration de la prise en compte des réclamations et de leur traitement. Un service de courrier électronique commun à ces deux services leur permet désormais de transférer directement par courriel au service compétent la demande formulée. Cette nouvelle procédure fera l'objet d'un suivi particulier permettant de mesurer le degré de satisfaction de la volonté inscrite dans l'engagement pris : « Quel que soit le service auquel vous vous adressez, votre demande est prise en charge immédiatement et transmise par nos soins au service compétent, qui vous informe sur les suites données » ;
 - d'autre part, la réforme en cours visant à la création d'accueils communs aux services locaux du Trésor public et aux services fiscaux et offrant la possibilité d'exposer un problème auprès d'un seul interlocuteur, devrait contribuer à la résolution des difficultés souvent soulignées par les usagers.
- L'amélioration de l'accueil des usagers dans leurs relations avec le service de la redevance audiovisuelle s'intégrera dans le cadre de la modernisation du régime juridique de cette redevance initiée dans la loi de finances pour 2004. Elle fait l'objet d'une réflexion sur l'organisation des services concernés et l'amélioration de l'accueil, notamment téléphonique, des usagers.
- En ce qui concerne l'accueil téléphonique des usagers dans les services de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes, un projet actuellement en cours de finalisation devrait leur permettre de s'adresser pour l'orientation et la prise en compte de leurs plaintes à un numéro d'appel unique. Il leur sera alors loisible d'y faire enregistrer leurs réclamations qui seront dirigées immédiatement vers le service compétent.

La clarification et la simplification de la réglementation

Les améliorations souhaitées concernaient le paiement ou le remboursement de l'impôt ; la prise en compte en cas de mensualisation des changements professionnels ou familiaux ; l'amélioration de certains régimes d'imposition et des démarches à effectuer par les usagers partant travailler à l'étranger.

- En premier lieu, la direction générale de la comptabilité publique s'est engagée à rappeler prochainement et de façon officielle aux comptables du Trésor la nécessité pour les agents d'expliquer aux contribuables les règles d'imputation des paiements en cas de dette multiple. L'élaboration sur ce point d'un dépliant d'information générale mis à la disposition des usagers va être étudiée.
- En deuxième lieu, cette direction générale a mis en place au début de l'année 2004 un plan qui vise à accélérer le remboursement en cas d'erreur de prélèvement. Le remboursement devrait intervenir normalement dans un délai de huit jours. Une réflexion a été également engagée sur le traitement de la gestion des intérêts moratoires et des intérêts de retard.
- En troisième lieu, dans le cadre des travaux du programme « Bercy en mouvement », les difficultés rencontrées en matière de mensualisation de l'impôt sur le revenu en cas de changement dans la situation du contribuable ou de déménagement ont conduit à l'élaboration d'un plan d'action visant à améliorer la prise en compte de la situation financière des redevables. La mise en œuvre de ce plan devrait conduire à résorber de manière significative ce foyer de différends entre les usagers et l'administration.

Par ailleurs, la direction générale des impôts a précisé que ses services disposaient des instructions nécessaires pour régler la question de la déductibilité des frais réels en matière d'impôt sur le revenu pour les personnes contraintes de changer de lieu d'emploi.

En outre, une expérimentation portant sur seize centres des impôts fonciers sur 800 doit permettre de mesurer l'intérêt que présenterait pour l'usager le rapprochement entre les centres des impôts fonciers et les centres des impôts auxquels l'usager doit s'adresser en matière d'impôts locaux. Le bilan de cette expérimentation suivie par un comité de pilotage sera tiré en 2005.

- En quatrième lieu, s'agissant de l'imposition des revenus perçus à tort et remboursés une année ultérieure, l'administration fiscale entend réservier une suite à la proposition du Médiateur. Elle procède à l'expertise des mesures envisageables qui feront l'objet d'une instruction.

- En dernier lieu, la proposition du Médiateur relative à la simplification des formalités à effectuer par les usagers partant travailler à l'étranger a suscité la création d'un groupe de travail associant les services fiscaux et ceux du Trésor public. Elle fait l'objet d'un examen très attentif notamment en ce qui concerne l'utilité de la déclaration provisoire et l'amélioration des relations avec les usagers concernés.

L'information sur le recours au Médiateur

Les mesures préconisées portaient sur l'adaptation des formulaires, la création d'un formulaire de saisine du Médiateur et la diffusion d'outils de communication.

- Compte tenu de la préfiguration portant sur la mise en place des conciliateurs fiscaux départementaux, la révision des formulaires utilisés par les agents relevant des services fiscaux et des services du Trésor public est en cours d'examen.
- Quant au formulaire de saisine du Médiateur par courriel, il a été testé en 2003 et sera disponible au cours de l'année 2004 sur le site du ministère (minefi.gouv.fr sous les rubriques « médiation » et « Médiateur »).
- D'ores et déjà, 30 000 affiches et 300 000 cartes-lettres relatives au Médiateur ont été diffusées dans tous les services centraux et déconcentrés parallèlement à la publication d'un article sur le rôle du Médiateur et l'organisation du service de médiation dans le mensuel d'information interne du ministère. Ces outils d'information ont également été diffusés auprès des préfectures et des organismes consulaires.

Carte d'information sur le Médiateur du MINEFI



| | |
|---|---|
| <p>Dans quel cas pouvez-vous faire appel au Médiateur du Ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie ?</p> <ul style="list-style-type: none">• Vous êtes un usager (particulier, entreprise, association...)• du ministère;• Vous avez effectué une première démarche auprès du service concerné et vous n'avez pas obtenu satisfaction: vous pourrez alors vous adresser directement au Médiateur. <p>Mais le Médiateur n'intervient pas dans les litiges suivants:</p> <ul style="list-style-type: none">- entre personnes privées;- entre un agent du ministère et l'administration qui l'emploie ou l'a employé. <p>Comment s'adresser au Médiateur?</p> <p>Vous pouvez le saisir uniquement:</p> <ul style="list-style-type: none">• par courrier ou par fax;• par formulaire en ligne. <p>Comment le Médiateur agit-il?</p> <p>Un accusé de réception vous sera adressé à l'arrivée de votre demande.</p> <p>Si le Médiateur n'est pas compétent, il vous en expliquera les raisons par écrit.</p> <p>Lorsque votre demande relève de sa compétence, le Médiateur procède à son instruction en vue d'aboutir à une proposition de solution dans les meilleurs délais.</p> <p>Vous serez tenu informé de l'avancement de la médiation.</p> |  <p>Monsieur le Médiateur du Ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie</p> <p>Adresse postale Télédoc 215 139, rue de Bercy 75572 PARIS CEDEX 12</p> <p>Fax 01 53 18 97 55 Site http://www.minefi.gouv.fr</p> |
|---|---|

Affiche d'information sur le Médiateur du MINEFI



ANNEXES

ANNEXE 1

Exemples de médiations concernant des particuliers et des entreprises

Faciliter l'instauration d'un dialogue constructif avec l'usager

Simplifier la démarche de l'usager

Particuliers

- 1 Madame X a introduit une réclamation concernant son impôt sur le revenu de 1999, tout d'abord en se rendant dans son centre des impôts actuel et en signant une fiche de visite, puis par courrier auprès de son ancien centre des impôts, compétent au titre de l'imposition en cause.

L'ancien centre des impôts a rejeté sa réclamation comme irrecevable car présentée après l'expiration des délais légaux de réclamation.

Madame X saisit le Médiateur en faisant état de sa première réclamation, dans les délais.

Informés de cette réclamation, dont ils n'avaient pas eu connaissance, les services fiscaux prononcent le dégrèvement sollicité.

- 2 Monsieur X, à la suite d'une procédure de redressement fiscal au titre de l'impôt sur le revenu et des contributions sociales de 1998, fait l'objet de mesures de recouvrement forcé par voie d'avis à tiers détenteur sur son salaire. Il conteste ces procédures en soulignant qu'il n'a pas été répondu à ses courriers. Ceux-ci étaient rédigés en des termes vigoureux.

De l'examen du dossier, il ressort que le dialogue avec l'usager a été assuré tant par les services fiscaux que par le trésorier. Les services fiscaux lui ont donné les explications nécessaires, démontrant le bien-fondé des redressements, et le trésorier a fait preuve de bienveillance en lui accordant des délais de paiement.

Le Médiateur confirme la régularité des rappels d'impôt en indiquant au contribuable qu'il apparaît même avoir été sous-imposé, et souligne que, dès lors qu'il n'a pas respecté les délais de paiement, le trésorier a été dans l'obligation de mettre en œuvre la procédure d'avis à tiers détenteur qui a permis de solder sa dette.

- 3** Monsieur et madame X, au chômage depuis 1999, sont confrontés à une situation financière très difficile. Ayant pris contact avec le trésorier, celui-ci leur a accordé des délais pour le paiement de leurs arriérés d'impôt sur le revenu et de taxe d'habitation. Mais ils ne peuvent les respecter.

Il est constaté, lors de l'examen de leur dossier par le Médiateur, que les services fiscaux n'ont été destinataires que d'une demande de remise gracieuse concernant la taxe d'habitation et que la trésorerie n'a pas transmis à ces services les demandes de remise gracieuse relatives à l'impôt sur le revenu formulées auprès d'elle.

Dans le cadre de la médiation, les services fiscaux prononcent une remise substantielle des impositions sur le revenu.

Entreprises

- 1** La société X, société de fabrication de mobilier, a sollicité un dégrèvement pour une taxe foncière sur les propriétés bâties de 1994 qui lui a été accordé, à titre gracieux, en mars 2002, pour un montant de 32 000 F (4 878 euros).

Le trésorier, estimant que cette remise ne bénéficiait que partiellement à la société X, n'a remboursé à celle-ci que la somme de 14 465 F (2 205,12 euros). Les démarches de l'entreprise pour obtenir la restitution totale sont restées infructueuses.

Le Médiateur constate que cette situation de blocage résulte d'un manque de rapprochement manifeste entre la trésorerie et l'administration fiscale. Il demande alors aux services fiscaux de confirmer que le dégrèvement de 32 000 F (4 878 euros) concerne bien la seule société X et, ensuite, au trésorier d'exécuter cette décision, ce qui sera fait avec versement d'intérêts de retard.

- 2** La société civile professionnelle des docteurs X, vétérinaires, reçoit une lettre de rappel pour la souscription d'une déclaration de TVA alors qu'elle a été déposée normalement. Trouvant les termes de cette lettre particulièrement choquants, la SCP se plaint des relations entretenues par les services fiscaux avec les contribuables.

Dans le cadre de la médiation, la direction des services fiscaux concernée décide de revoir le contenu de la lettre de rappel habituellement utilisée. Elle procède alors à la rédaction d'un nouveau modèle de relance qui rappelle aux contribuables leurs obligations fiscales mais en des termes nettement plus civils. Cette initiative est considérée par l'administration fiscale comme une réponse s'inscrivant dans le respect des engagements de qualité qu'elle préconise.

- 3** La société X, société mère d'un groupe fiscalement intégré, a demandé, en janvier 2003, le remboursement d'une créance de carry-back. Cette demande est restée sans réponse.

Estimant que les conditions légales pour bénéficier de ce remboursement sont remplies et considérant que rien n'autorise un tel retard, l'avocat de la société saisit le Médiateur le 6 septembre 2003.

Dans le cadre de la médiation, un avis favorable au remboursement de la créance est donné le 24 septembre par les services fiscaux aux services du Trésor, ceux-ci ayant bloqué le remboursement dans l'attente de l'issue d'une procédure de contrôle fiscal en cours par ailleurs. La restitution demandée est effectuée le 25 septembre.

Améliorer la compréhension et la précision des réponses faites aux usagers

Particuliers

- 1** Monsieur X a obtenu en raison de sa situation de chômeur et de difficultés financières un paiement échelonné sur quatre mois de son impôt sur les revenus 2002. Se trouvant dans l'impossibilité de faire face au montant des mensualités, il sollicite au cours d'une visite, puis par lettre, un nouvel examen de sa situation en joignant toutes les pièces justificatives nécessaires.

Ayant reçu pour toute réponse à sa demande le renvoi de son courrier sur lequel est collé un « post-it » avec la mention « Délai maintenu » suivie d'une signature illisible sur laquelle est apposé un cachet officiel, il s'adresse au Médiateur en faisant part de son désappointement sur le peu d'attention portée – au moins en la forme – à la correspondance d'un usager.

Après instruction de sa demande, le Médiateur l'informe que le service concerné est désormais disposé à prendre en considération l'évolution de sa situation et à lui octroyer un délai de paiement sur huit mois avec la remise de la majoration de 10 % après paiement des droits en principal.

Il indique également qu'il ne peut que regretter le mode de réponse réservé à son courrier et qu'il appelle l'attention des services sur la nécessité de toujours veiller à bien formaliser leurs réponses aux usagers.

- 2** Monsieur X a saisi les services de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes de son département pour publicité mensongère d'une agence matrimoniale au motif que celle-ci omettait d'annoncer la situation familiale exacte de ses clients. Constatant qu'un mois et demi plus tard de nouveaux prospectus sont encore diffusés avec le même contenu, il s'adresse à nouveau à ces services. Insatisfait de la réponse reçue, il saisit le Médiateur en lui faisant part de ses interrogations sur le mode de traitement réservé à sa plainte.

Après rappel des mesures prises par les services concernés qui ont procédé à une enquête, demandé à l'agence en cause de bien vouloir respecter la réglementation en la matière et notamment de préciser l'existence ou non d'enfants à charge et effectué un nouveau contrôle dans un délai de deux mois, le Médiateur indique à l'intéressé qu'il a été régulièrement informé de toutes les mesures prises par l'administration qui lui a indiqué les voies à suivre pour obtenir la résiliation de son contrat de droit privé. Il ajoute que d'ailleurs ses observations ont été prises en compte bien au-delà de son litige puisque les services ont alors initié une série de contrôles visant à vérifier la situation de l'ensemble des agences matrimoniales du département.

- 3** Monsieur X ayant acheté en Italie une motocyclette s'est adressé aux services de la direction régionale de l'industrie, de la recherche et de l'environnement (DRIRE) pour obtenir le certificat de conformité nécessaire à l'immatriculation de l'engin avant toute utilisation sur le territoire de la France. Rencontrant des difficultés pour obtenir ce certificat, il saisit le Médiateur par l'intermédiaire d'une association de consommateurs.

En réponse à sa demande, il lui est indiqué que les services ont régulièrement instruit sa demande de délivrance d'un certificat de conformité pour un engin de locomotion non conforme à un type européen ou à un type de véhicule déjà réceptionné en France. Ils ont même pris soin de lui préciser les points spécifiques – le moteur, le silencieux d'échappement et le montage des pneumatiques – pour lesquels il lui était conseillé de se rapprocher du fabricant afin d'obtenir des renseignements complémentaires.

Les difficultés rencontrées sont donc purement liées à un litige privé et, dès réception des justificatifs demandés, les services prendront toutes dispositions pour traiter sa demande.

- 4** Monsieur X a acquis chez un concessionnaire d'automobiles dans un pays de l'Union européenne une voiture dont il a payé le montant en espèces (21 500 euros).

Ayant fait l'objet d'un contrôle douanier, il a apporté des explications et des justificatifs sur son mode de paiement tout en précisant qu'il avait connaissance des règles applicables en matière de déclaration de sommes, titres ou valeurs transférés vers un pays étranger et supérieures à 7 600 euros. Surpris et mécontent de se voir pénaliser financièrement par une amende de 430 euros pour le simple achat d'un véhicule, il saisit le Médiateur.

Après examen de sa demande, le Médiateur lui indique que s'il a reconnu avoir connaissance de cette obligation déclarative, il a néanmoins organisé ce transfert de fonds en recourant au service de trois personnes pour en effectuer le transport soit par le train soit en voiture, chacune d'entre elles ayant en charge environ 7 500 euros.

Les services étaient donc fondés à faire application des dispositions de l'article 464 du Code des douanes puisque les espèces transportées lui appartenaient en totalité et étaient bien destinées à l'achat de son véhicule. Le Médiateur souligne que les services ont appliqué avec discernement ces dispositions en tenant compte des circonstances dans lesquelles monsieur X dit avoir dû effectuer cet achat. Ils ont limité l'amende qui aurait pu s'élever à 5 375 euros, à 430 euros. Le Médiateur l'invite donc à donner suite à la proposition de transaction qui lui a été faite en procédant dans les meilleurs délais au paiement de l'amende.

- 5** Monsieur X a fait l'objet d'un redressement au titre de l'impôt sur le revenu de 2001 à la suite de la reprise d'un crédit d'impôt pour travaux réalisés dans son habitation principale.

Il fait valoir qu'il avait joint à sa déclaration toutes les factures nécessaires pour permettre à l'administration de prendre sa décision en connaissance de cause, quant à l'octroi ou non de la réduction d'impôt et il ne veut pas subir les conséquences de l'erreur initiale commise par l'administration.

Le Médiateur lui donne des explications sur le cadre juridique de l'action de l'administration fiscale.

Il rappelle que le système fiscal français d'impôt sur le revenu est un système déclaratif. Ainsi, c'est sous sa seule responsabilité que le contribuable remplit sa déclaration qui fait l'objet d'une simple exploitation informatique. Dans le cadre de son droit de contrôle prévu par la loi, l'administration dispose ensuite d'un délai de trois ans pour examiner la régularité des éléments déclarés.

Ainsi, le fait que l'avis d'imposition ait tenu compte du crédit d'impôt résulte de l'exploitation informatique de la déclaration. Cette imposition n'est précédée d'aucun examen au fond par l'administration de la régularité de la déclaration, alors même que le contribuable doit, aux termes des dispositions légales, joindre à celle-ci certains documents.

- 6** Monsieur X, remarié et ayant eu un enfant majeur, estime être en droit de bénéficier d'une demi-part supplémentaire en application des dispositions de l'article 195-1 a du Code général des impôts, que le service lui refuse.

Insatisfait des explications qui lui ont été données, rappelant uniquement les termes de la loi, il demande des précisions au Médiateur en faisant valoir qu'il y a une distorsion de traitement par rapport aux contribuables célibataires ou divorcés, qui peuvent vivre en concubinage. Le Médiateur s'attache à éclairer l'usager sur les situations prises en considération par le législateur.

S'agissant de la distorsion de traitement relevée entre les personnes célibataires, divorcées ou veuves et les personnes mariées (ou remariées), celle-ci résulte de la volonté du législateur de tenir compte, fiscalement, des difficultés assez souvent rencontrées par les personnes vivant seules et ayant eu des enfants, même s'ils ne sont plus rattachés à leur foyer.

Ainsi, c'est de manière dérogatoire au droit commun qu'aux termes des dispositions de l'article 195-1a du Code général des impôts, le revenu imposable des contribuables célibataires, divorcés ou veufs n'ayant pas d'enfant à leur charge est divisé par 1,5 lorsque ces contribuables ont eu un ou plusieurs enfants majeurs ou faisant l'objet d'une imposition distincte.

Certes ces personnes sont susceptibles de vivre en concubinage mais, en l'état actuel de la loi, les personnes se déclarant comme célibataires, divorcées ou veuves sont présumées vivre seules sans que cette condition soit expressément requise par les textes.

Enfin, il est observé que la situation de concubinage peut avoir des conséquences favorables ou défavorables au plan fiscal et que la décision de vivre en concubinage, de se marier ou de se lier par un PACS relève de considérations souvent autres que fiscales.

7 Monsieur X a contesté le calcul du crédit d'impôt afférent aux salaires d'origine espagnole perçus par sa fille rattachée à son foyer, et qu'il a déclarés au titre de l'impôt sur le revenu, et a présenté, à l'appui de sa demande, un calcul détaillé.

Le rejet de sa réclamation a repris la présentation du calcul retenu par l'administration, correct, mais il n'a pas explicité clairement au contribuable les erreurs de raisonnement commises dans son propre calcul.

Le Médiateur lui donne des explications très précises à cet égard.

Conformément aux stipulations de la convention fiscale conclue le 10 octobre 1995 entre la France et l'Espagne, lesdits revenus doivent être pris en compte pour le calcul de l'impôt français mais le contribuable bénéficie d'un crédit d'impôt « égal au montant de l'impôt français correspondant à ces revenus ».

Contrairement à son interprétation de ce dispositif, le crédit d'impôt ne correspond pas au différentiel d'impôt résultant de la comparaison de l'impôt dû avant et après intégration des revenus en cause.

En effet, pour l'application des dispositions de l'article 24 de la convention franco-espagnole, comme des dispositions similaires des autres conventions fiscales dites de « type OCDE », le crédit d'impôt imputable sur l'impôt français – lorsque l'impôt dû à raison des revenus étrangers est calculé par application d'un taux progressif – est fixé à un montant correspondant au produit du montant net des revenus étrangers par le taux résultant du rapport entre l'impôt qui serait dû à raison du revenu net global imposable selon la législation française et le montant de ce revenu net global. Ce mode de calcul, qui vise à permettre de préserver la progressivité de l'impôt sur le revenu acquitté en France, est conforme aux stipulations de la convention et a pour effet d'éviter une double imposition.

Cette méthode, seule applicable, permet de taxer les revenus de source étrangère au taux moyen d'imposition et non dans les plus basses tranches du barème ou dans les plus hautes (comme c'est le cas dans la méthode de monsieur X).

- 8** Monsieur et madame X, qui n'ont souscrit leur déclaration de revenus de l'année 2001 qu'après mise en demeure du centre des impôts, ont reçu une notification les informant de la perte de l'abattement de 20 % sur les traitements et salaires et de l'application des pénalités prévues en ce cas par la loi.

Par l'intermédiaire d'une société d'expertise comptable, ils saisissent le Médiateur d'une demande de révision de la position de l'administration fiscale.

Le Médiateur constate à l'occasion de l'instruction de leur demande qu'aucune démarche préalable auprès du service n'a été effectuée, les seuls courriers envoyés s'inscrivant dans la procédure de contrôle. Il invite donc les intéressés à adresser d'abord leur réclamation au chef du centre des impôts, ce recours hiérarchique au niveau local constituant alors une première démarche permettant un réexamen de leur situation avant recours au Médiateur dans un second temps.

- 9** Monsieur X a saisi le Médiateur en janvier 2003 d'un litige avec son centre des impôts au sujet d'une procédure de redressement concernant l'impôt sur le revenu. Ayant relevé que l'intéressé vient d'effectuer un recours hiérarchique auprès du chef du centre des impôts, il lui demande d'attendre la réponse à cette démarche.

N'ayant reçu pour toute réponse qu'un courrier signé à nouveau par le contrôleur des impôts qui lui a notifié initialement le redressement, lui indiquant que la procédure est terminée et qu'il conserve la possibilité, s'il le juge utile, de présenter une réclamation au plan contentieux après mise en recouvrement du rappel d'impôt, il revient vers le Médiateur.

Après examen de sa demande, le Médiateur donne alors au contribuable les explications initialement sollicitées auprès du responsable du centre des impôts.

Entreprises

- 1** Monsieur X, dirigeant une entreprise de visserie-boulonnerie, conteste les modalités d'établissement de la taxe professionnelle 2001 et indique ne pas avoir eu de réponse à sa demande de révision de la valeur locative retenue.

Après examen du dossier, le Médiateur constate que la demande est prématurée, la réclamation étant en cours d'instruction. Cependant, conformément aux éléments fournis par les services fiscaux, il indique précisément à l'intéressé les principes applicables en la matière et, constatant que les renseignements fournis par celui-ci sont, à ce stade, insuffisants pour faire droit à sa réclamation, l'invite à poursuivre le dialogue avec l'administration, qui est disposée à procéder à une visite sur place.

- 2** La société X a fait l'objet d'une vérification de comptabilité au titre des années 1996 à 1998 qui a abouti à des rappels de TVA. À peine de prescription, ceux-ci devaient faire l'objet d'un avis de mise en recouvrement (AMR) avant le 31 décembre 2002. Cet avis, présenté le 27 décembre 2002, n'a été retiré par le destinataire que le 2 janvier 2003.

La société a contesté la validité de cet avis pour ce motif. Sa réclamation contentieuse ayant fait l'objet d'une décision de rejet le 11 février 2003, elle a saisi le tribunal administratif de Pau.

Le Médiateur, estimant que l'analyse du contribuable, fondée sur la jurisprudence, est justifiée, demande aux services fiscaux de revoir leur position. Ceux-ci soumettent le dossier à l'administration centrale qui confirme que, l'avis de mise en recouvrement n'ayant pas valablement interrompu la prescription, les impositions concernées doivent être dégrevées.

- 3** Monsieur X, artisan-maçon ayant cessé son activité en 1998, a fait l'objet d'une vérification de comptabilité et de rappels d'impôt sur le revenu de 1997.

Faisant état d'une erreur comptable et de ses difficultés financières, il saisit le Médiateur afin que soit examinée avec l'administration fiscale la meilleure solution possible.

Dans un premier temps, les services fiscaux confirment leur position initiale sur les plans tant contentieux que gracieux.

Après intervention du Médiateur et demande de réexamen du dossier, la direction des services fiscaux concernée accorde un entretien à l'intéressé. À l'issue de cette rencontre, le contribuable se voit proposer la remise gracieuse du rappel d'impôt contesté parallèlement au désistement de son instance devant le tribunal administratif. Monsieur X donne suite à cette proposition et remercie le Médiateur.

- 4** Monsieur X, exerçant une activité libérale de conseil en formation, a fait l'objet d'une vérification de comptabilité à l'origine de rappels de TVA. L'intéressé ayant changé d'adresse professionnelle, ces rappels ont été pris en charge par une recette des impôts différente de celle dont relevaient ses premières impositions.

À la suite de ses demandes d'explications, restées sans réponse, auprès du service sur le décompte des impositions mises à sa charge et sur l'imputation de ses paiements, il obtient du Médiateur les renseignements recherchés.

Aucune erreur n'a été commise au détriment du contribuable mais, au contraire, une erreur a été effectuée en sa faveur par l'administration.

Par ailleurs, un tableau très détaillé des sommes dues et payées auprès de chacune des deux recettes des impôts lui est adressé.

- 5** Monsieur X, débitant de tabac, a un litige avec la direction régionale des douanes et droits indirects au sujet de la fermeture de son débit de tabac suite à un incendie.

Il ressort de l'examen du dossier que les services douaniers ont déclaré la fermeture provisoire du débit plus de deux ans après le sinistre et que, dans l'intervalle, ils ont invité plusieurs fois l'intéressé à rechercher un local permettant la reprise de son activité, ce local devant être recherché à l'intérieur de la zone définie initialement pour l'implantation du débit.

Monsieur X n'a pas donné suite à ces propositions.

Dans le cadre de la médiation, la direction générale des douanes est disposée à accorder un ultime délai de trois mois à monsieur X et le Médiateur invite donc celui-ci à prendre contact avec les services douaniers dès réception de cette décision.

Clarifier les règles de versement des intérêts moratoires et de remboursement des frais supportés à tort par les usagers

- 1** Madame X, à la suite du rejet par l'administration fiscale de sa demande de restitution de droits de succession, a porté le litige devant le tribunal de grande instance. Celui-ci a fait droit à sa demande.

En exécution de ce jugement, les services fiscaux ont bien restitué les droits de succession contestés mais, malgré ses relances, n'ont pas donné suite à sa demande de paiement des intérêts moratoires dus, puisqu'elle s'était acquittée des impôts.

La liquidation desdits intérêts moratoires est effectuée dans le cadre de la médiation.

- 2** Monsieur X a saisi une première fois le Médiateur d'un litige relatif au paiement d'impôts locaux mis à sa charge du fait d'une homonymie.

Dans le cadre de cette première médiation, les services du Trésor public ont procédé au remboursement des frais bancaires occasionnés par l'envoi d'un avis à tiers détenteur à sa banque.

Monsieur X revient vers le Médiateur en estimant que cette décision ne répond pas à sa demande de dédommagement pour le préjudice subi.

Le Médiateur adresse à monsieur X une réponse complémentaire, les services lui ayant indiqué que, sur présentation de justificatifs, l'intéressé pourrait obtenir le remboursement de frais postaux, de frais de téléphone, de frais de déplacement ou autres ainsi que des intérêts moratoires pour remboursement tardif.

3 Madame X a déménagé à la suite de son mariage et s'est trouvée confrontée à des difficultés concernant le paiement de ses impôts entre son ancienne et sa nouvelle trésoreries.

Elle est ainsi redevable auprès de sa nouvelle trésorerie de sommes pour lesquelles elle est relancée avec application d'une majoration de 10 % alors que l'ancienne trésorerie, qui a continué à opérer les prélèvements mensuels, n'a pas effectué le transfert des sommes au comptable dont elle dépend désormais.

Dans le cadre de la médiation, le transfert demandé est effectué et la majoration annulée. L'ancienne trésorerie a bien résilié le contrat de mensualisation et a remboursé l'excédent de versement constaté assorti d'intérêts de retard.

Mieux respecter l'égalité de traitement entre les usagers placés dans des situations identiques et favoriser le dialogue avec les responsables hiérarchiques

Particuliers

- 1** Monsieur X, retraité en juin 1991, a quitté la France en 1992 pour vivre sur son voilier qui constitue sa résidence. Il a donné congé au propriétaire de son appartement à compter de la date de son départ en bateau.

En accord avec le service des douanes du port de départ, monsieur X a toujours rempli ses obligations en matière de demande d'exonération de paiement du droit annuel de francisation sans considération du lieu de résidence ou des modalités d'utilisation du bateau, en adressant ses justificatifs à la date fixée par le service.

En 2001, alors qu'il a procédé comme pour les années précédentes, il reçoit, cinq mois après le dépôt de ses justificatifs produits à l'appui de sa demande d'exonération du paiement de ce droit, une lettre l'avisant que sa demande a été présentée hors délais.

N'arrivant pas à régulariser sa situation, il saisit le Médiateur qui, après lui avoir rappelé les règles prévues par l'article 223 du Code des douanes, lui indique qu'il existe en effet une tolérance administrative.

Après un nouvel examen et afin de tenir compte du traitement très dérogatoire antérieurement effectué par la recette des douanes concernée, l'administration se propose de faire droit à sa demande pour les années 2002 et 2003. Toutefois, il devra veiller pour l'avenir à prendre toute disposition afin de respecter strictement les modalités d'instruction d'une telle demande.

- 2** Monsieur X, qui a fait l'objet d'un contrôle de ses déclarations de revenus des années 1998 à 2000, a sollicité la remise gracieuse des pénalités dont ont été assortis les rappels d'impôt, demande qui a été rejetée par le service.

Dans le cadre du réexamen de son dossier à la suite de la saisine du Médiateur, il est constaté que monsieur X a omis de mentionner qu'il avait un enfant majeur imposé distinctement, ce qui lui donne droit à une demi-part supplémentaire de quotient familial.

Des dégrèvements d'office sont donc prononcés à ce titre rendant sans objet la demande de remise gracieuse.

- 3** Madame X, âgée de 87 ans, réside à titre permanent dans un établissement de long séjour et emploie, en dehors des horaires de soins, les services de gardes malades pour l'amélioration de ses conditions de vie (lecture, accompagnement en promenade...).

Dans le cadre d'un contrôle de ses déclarations de revenus des années 1999 à 2000, le centre des impôts a remis en cause la réduction d'impôt pour l'emploi d'un salarié à domicile au motif qu'une même personne ne peut cumuler la réduction d'impôt pour hébergement dans un établissement de long séjour prévue à l'article 199 quindecies du Code général des impôts et celle pour l'emploi d'un salarié à résidence prévue à l'article 199 sexdecies du même code.

À la suite du rejet de sa réclamation, le fils de madame X, qui a porté le litige devant le tribunal administratif, saisit le Médiateur de cette question de principe.

La direction générale des impôts précise qu'il n'existe aucun obstacle juridique interdisant le cumul de ces deux réductions d'impôt. À cette occasion, elle informe l'ensemble des services fiscaux de cette précision doctrinale qui doit leur permettre de traiter en ce sens les demandes dont ils peuvent avoir été saisis.

Le Médiateur informe l'intéressé et les dégrèvements sont prononcés ; l'instance devant le tribunal devient sans objet.

- 4** Monsieur X, victime d'un accident de travail en 1991, a été reconnu invalide au taux de 40 %. Il a perçu, jusqu'à son départ en retraite intervenu le 1^{er} janvier 1998, une rente d'invalidité et des points gratuits lui étaient attribués pour le calcul de sa retraite.

Depuis son départ en retraite, il perçoit une pension de retraite majorée grâce aux points qui lui ont été attribués au titre de son invalidité.

Au titre des années 1999 à 2001, il s'est déclaré titulaire d'une pension d'invalidité pour accident du travail et a ainsi bénéficié d'une demi-part supplémentaire de quotient familial. Dans le cadre d'un contrôle de ses déclarations, le centre des impôts a remis en cause cette demi-part supplémentaire, ce que conteste l'intéressé.

Le Médiateur lui précise que les conditions pour bénéficier de la demi-part supplémentaire prévue par l'article 195-3 du Code général des impôts sont strictes et qu'il n'entre dans aucun des cas limitativement prévus, l'avantage fiscal n'étant pas lié à la seule existence d'un taux d'invalidité reconnu mais à la perception d'une pension d'invalidité pour accident du travail versée en tant que telle.

- 5** Monsieur et madame X ont fait l'objet d'un contrôle sur pièces de leurs déclarations de revenus 1999 à 2001. Ils ne contestent pas le bien-fondé du redressement mais les délais qui sont pris en compte pour le calcul des intérêts de retard dont sont assortis les impositions supplémentaires qui en sont résultées. L'administration a mis 19 mois à leur adresser la notification de redressement alors qu'ils ont répondu avec une très grande célérité aux demandes du service.

À la suite du rejet de la réclamation contentieuse qu'ils ont effectuée sur ce seul point, ils saisissent le Médiateur en soulignant que le calcul des intérêts étant arrêté au dernier jour du mois au cours duquel la notification de redressement est notifiée, ils s'estiment pénalisés par la lenteur de l'administration qui n'a effectué cette notification que le 30 septembre 2002 alors qu'ils avaient répondu aux demandes de renseignements depuis mars 2001.

Dans le cadre de la médiation, l'administration propose alors de faire droit à leur demande et de recalculer le montant de ces intérêts en neutralisant la période de retard imputable au service et de prononcer le dégrèvement en résultant. L'instance devant le tribunal devient dès lors sans objet.

- 6** Les époux X ont fait l'objet d'un examen de leur situation fiscale personnelle en 2000. Le contrôle concerne des bénéfices industriels et commerciaux et la TVA liés à l'activité exercée en Angleterre de monsieur X et à des salaires de madame X. Lorsqu'elle décide de saisir le Médiateur, madame X précise que des procédures de recouvrement forcé sont mises en œuvre depuis plus d'un an et qu'elle n'arrive pas à nouer le dialogue avec les services concernés faute d'interlocuteur.

La demande initiale de médiation demeure en l'état irrecevable en l'absence de rejet partiel ou total. Le seul courrier adressé est une lettre envoyée au comptable du Trésor public et cette correspondance n'a pas été transmise aux services fiscaux seuls compétents pour accorder des remises ou modérations des impositions.

Suivant le conseil du Médiateur, elle saisit de sa réclamation les services fiscaux dont elle dépend mais elle revient vers celui-ci car entre-temps elle a reçu un avis de saisie mobilière.

Les services fiscaux font savoir à madame X qu'en raison d'irrégularités dans les procédures de contrôle, la totalité des redressements est abandonnée et compte tenu des dégrèvements prononcés, toutes les poursuites sont interrompues. Un excédent de versement sera remboursé et des intérêts moratoires versés le même jour. Deux mois se sont écoulés entre le conseil donné à l'issue de la première demande de médiation et la solution définitive apportée à ce dossier.

7 Monsieur et madame X ont fait l'objet d'un contrôle fiscal ayant donné lieu à la remise en cause de la déduction opérée dans le cadre du financement d'immeubles acquis en prévision de se constituer des revenus pour leur retraite. Il en est résulté des impositions supplémentaires à l'impôt sur le revenu pour le paiement desquelles ils ont sollicité des délais. Les modalités de règlement qu'ils ont proposées ont été acceptées par le comptable du Trésor le 20 septembre 2002.

Toutefois, alors qu'ils respectaient scrupuleusement le plan ainsi établi, la trésorerie leur notifie un commandement de payer générant des frais supplémentaires de 31 euros.

Considérant cet acte comme injustifié, ils saisissent le Médiateur qui après examen du dossier leur indique que ce commandement leur a été envoyé par erreur et que le comptable se propose de l'annuler ainsi que les frais afférents. Après paiement des droits en principal, la majoration de 10 % leur sera remise en totalité.

8 Monsieur X, divorcé et au chômage, reste redévable depuis 1995 d'une dette fiscale relativement importante dont il ne conteste pas le bien-fondé. Pour obtenir le paiement de cette dette assortie d'intérêts de retard, le comptable du Trésor public a mis en œuvre des procédures de recouvrement forcé par voie d'avis à tiers détenteur.

À la suite de la remise en cause des modalités de paiement intervenue à l'occasion d'un changement de comptable et en l'absence de suite donnée à ses demandes de rendez-vous, monsieur X soumet son litige au Médiateur.

Celui-ci constate que les difficultés rencontrées par monsieur X pour acquitter les impositions mises à sa charge résultent du non-respect répété de ses obligations fiscales, tant au regard des déclarations de ses revenus que du paiement aux échéances légales et ne résultent pas de la perte de son emploi.

Le Médiateur lui rappelle que le comptable du Trésor public est personnellement et péchinairement responsable de l'encaissement des créances de l'État. L'octroi de délais de paiement qui constitue une mesure gracieuse et exceptionnelle relève de sa seule responsabilité. La position prise par le comptable apparaît comme justifiée.

Toutefois, dans le cadre de la médiation, et à titre très exceptionnel, compte tenu de sa situation financière, le comptable se propose de lui accorder un échéancier de paiement, la remise des pénalités de recouvrement ne pouvant être envisagée qu'après le règlement du principal.

Entreprises

- 1** La société X, exerçant une activité dont la qualification fiscale était discutée (activité de location meublée ou activité de prestation de services de type hôtelier), a fait l'objet d'un contrôle fiscal sur les exercices 1992 à 1994 au terme duquel des rappels d'impôt sur les bénéfices ont été mis à la charge des associés de cette société de personnes.

Dans le cadre de la procédure contentieuse, le tribunal administratif de Strasbourg a fait droit à la demande des associés en décider la décharge des impositions. L'administration fiscale a fait appel de cette décision devant la cour administrative d'appel de Nancy.

Les associés se sont prévalu du fait que l'administration avait acquiescé à un jugement rendu par le tribunal administratif de Nice au titre des mêmes années au profit d'une société exerçant une activité comparable dans la même résidence hôtelière.

Dans le cadre de la médiation, l'administration accepte, en équité, de se désister du recours qu'elle a engagé devant la cour de Nancy. Les intéressés remercient de l'issue trouvée au litige.

- 2** Monsieur X, associé unique d'une société qui exerçait une activité de plâtrerie-peinture et a fait l'objet d'une liquidation judiciaire en mars 2003, conteste les rappels d'impôt sur le revenu mis à sa charge au titre des années 2000 et 2001 à l'issue d'une vérification de comptabilité. Ces rappels résultent, d'une part, de l'assujettissement des résultats déclarés à l'impôt sur le revenu au lieu de l'imposition de la société à l'impôt sur les sociétés et, d'autre part, de la remise en cause de l'exonération du bénéfice déclaré en 2000 sur la base des dispositions de l'article 44 septies du Code général des impôts.

Après un examen attentif du dossier, le Médiateur confirme le bien-fondé des redressements dès lors que la seule mention de l'option pour l'impôt sur les sociétés dans les statuts ne vaut pas option expresse auprès des services fiscaux et que, par ailleurs, les dispositions de l'article 44 septies précité ne peuvent bénéficier à une société exerçant une activité artisanale.

Cela étant, il retient la proposition des services fiscaux d'accorder au contribuable une remise gracieuse correspondant à la limitation des impositions aux montants qui auraient été dus en application des règles et du barème propres à l'impôt sur les sociétés. Il l'invite, si cette mesure s'avère insuffisante au regard de ses possibilités financières, à formuler auprès des services une demande de remise gracieuse assortie des justificatifs de ses ressources et de ses charges.

- 3** La société X, spécialisée dans l'affrètement maritime et fluvial, demande une remise gracieuse de la majoration de 10 % appliquée par les services fiscaux pour dépôt tardif de la déclaration relative à la taxe sur les véhicules de société.

Dans le cadre de la médiation, l'administration fiscale accepte, à titre exceptionnel, d'accorder un allègement de moitié de cette majoration, le retard constaté n'étant que de deux semaines.

- 4** La société Y, exerçant une activité d'achat et vente de produits, demande une remise gracieuse de la majoration de 10 % appliquée en raison du dépôt tardif de la déclaration récapitulative CA 12 au titre de la TVA de l'année 2002.

Il ressort de l'examen du dossier que la déclaration en cause a été déposée plus de deux mois après le délai légal et que ce retard n'est justifié par aucun événement imprévisible ou aucune raison de force majeure.

Le Médiateur indique donc à la société que, dans ces conditions, il ne peut être donné une suite favorable à sa demande.

- 5** Monsieur X, ancien artisan-tapissier, reste redevable au titre de cette activité cessée en 1991 d'une dette de TVA résultant de taxations d'office pour défaut de déclarations. Il demande l'annulation de cette dette pour laquelle le receveur a pratiqué un avis à tiers détenteur à défaut de respect d'un premier échéancier de règlement.

Le Médiateur lui rappelle qu'aux termes de la loi, aucune autorité publique ne peut accorder de remise totale ou partielle de droits en matière de taxes sur le chiffre d'affaires. Il invite donc l'intéressé à reprendre contact avec le receveur, qui est disposé à accorder un échelonnement de paiement sur la base du montant mensuel proposé par le contribuable, suivi d'une remise des pénalités en fonction du respect de ce plan.

- 6** Monsieur X, artisan d'art, relevait de plein droit au 1^{er} janvier 2002, compte tenu des chiffres d'affaires déclarés, de la franchise en base en matière de TVA et du régime micro-entreprises en matière de bénéfices industriels et commerciaux. Mais, dès lors qu'il avait indiqué avoir facturé de la TVA début 2002, il ne pouvait, comme le lui avait indiqué le service, bénéficier de ces régimes pour l'année 2002.

Sur le conseil du délégué départemental du Médiateur de la République, il saisit le Médiateur du MINEFI en demandant la modification de son régime d'imposition à compter de 2002 et la suspension de l'avis à tiers détenteur mis en œuvre par le receveur pour le paiement de la TVA due.

Dans le cadre de la médiation, la direction des services fiscaux concernée décide, compte tenu des circonstances et de la modicité des enjeux financiers, d'admettre l'intéressé aux régimes sollicités et de prononcer les dégrèvements en résultant pour 2002.

- 7** La société X, exerçant une activité de négoce de fruits et légumes, a fait l'objet d'un contrôle au terme duquel les services fiscaux ont mis à sa charge un rappel d'imposition forfaitaire annuelle (IFA) pour l'exercice 1998. Elle a demandé le dégrèvement de cette imposition tant au plan contentieux qu'au plan gracieux et, à la suite du rejet de ces demandes, a saisi le tribunal administratif.

Le Médiateur confirme le bien-fondé de l'action de l'administration fiscale mais retient la proposition de celle-ci d'accorder, en équité, la remise gracieuse de l'imposition en litige. Cette décision met ainsi fin à l'instance devant le tribunal.

- 8** La société X, exerçant une activité de commerce de vêtements de cuir, a fait l'objet d'une vérification de sa comptabilité. Compte tenu de son caractère non probant, celle-ci a été rejetée par le service vérificateur qui a procédé à la reconstitution du chiffre d'affaires réalisé par l'entreprise à partir des données propres de cette dernière aboutissant à des rappels d'impôt sur les sociétés et de TVA et à l'application de l'amende prévue à l'article 1763 A du Code général des impôts. La Commission départementale des impôts directs et des taxes sur le chiffre d'affaires a validé l'analyse du service.

Par l'intermédiaire d'une société d'expertise comptable, la société soumet ce différend au Médiateur et reprend les critiques véhémentes déjà formulées antérieurement concernant tant l'action de l'administration que celle de la Commission.

Le Médiateur constate, tout d'abord, que les éléments développés par le contribuable ont fait l'objet d'analyses et de réponses motivées de la part de l'administration fiscale, ensuite, que l'ensemble des garanties dont est susceptible de bénéficier le contribuable vérifié ont été respectées et, enfin, que le président de la Commission a lui-même répondu de manière précise aux critiques sur l'avis rendu par cet organisme.

Pour ces motifs, il informe la société qu'il partage l'avis de l'administration tendant à laisser au juge le soin de trancher le litige.

- 9** L'organisme X, gérant un établissement scolaire privé hors contrat, connaît des difficultés financières ne lui permettant pas d'acquitter des rappels très importants de taxe sur les salaires dans les délais impartis.

Le trésorier a accordé des délais de paiement mais ceux-ci n'ont pas été respectés. L'établissement demande une suspension des prélèvements effectués par voie de recouvrement forcé et l'octroi de délais raisonnables.

Pour l'examen de ce dossier, le Médiateur saisit non seulement les services du Trésor public mais également l'administration fiscale dès lors que les difficultés évoquées peuvent justifier un allègement gracieux de la dette relevant de la compétence de celle-ci, démarche à laquelle l'établissement n'a pas procédé.

Dans le cadre de cette médiation, l'administration fiscale se déclare disposée à accorder la remise gracieuse des majorations appliquées pour autant que le contribuable la sollicite. Le trésorier, quant à lui, accepte de lever provisoirement les oppositions par voie d'avis à tiers détenteur sous réserve d'une prise de contact rapide afin de réexaminer la possibilité d'un échéancier.

Le Médiateur informe l'organisme de ces avancées et lui précise qu'il lui appartient désormais d'effectuer les démarches nécessaires auprès de ces administrations afin de résoudre ses difficultés.

- 10** La société X sollicite la remise totale de l'amende de 750 euros mise à sa charge par les services des douanes pour non-dépôt dans les délais de déclarations d'échanges de biens (DEB) en faisant valoir qu'elle n'est pas responsable de cet état de fait et qu'elle rencontre des difficultés financières.

Le Médiateur constate que les services douaniers ont déjà procédé à un allégement de la pénalité, ramenée de 1 500 euros à 750 euros. Dès lors, après avoir rappelé que la pénalité de 1 500 euros a été légalement appliquée et n'est pas injustifiée compte tenu du nombre important de DEB non déposées dans les délais, le Médiateur informe l'intéressée que le traitement de sa demande par l'administration douanière ne présente aucune anomalie.

Renforcer la sécurité juridique pour les usagers

Offrir à l'usager la possibilité de déclarer facilement les pensions alimentaires versées

Monsieur X verse chaque année des pensions alimentaires à chacun de ses quatre enfants. Le formulaire de déclaration des revenus annuels ne permet matériellement de déclarer que les pensions versées à deux enfants (case GI et GJ). Sur le conseil de son centre des impôts, il mentionne alors en fin de déclaration qu'il a versé deux autres pensions et joint une fiche détaillée. Or, la saisie informatique n'a pris en compte que les deux cases remplies. Même s'il reconnaît que les services fiscaux et ceux du Trésor prennent toutes dispositions pour que la procédure de contrôle sur pièces de sa déclaration soit effectuée et qu'un dégrèvement du montant perçu à tort soit prononcé pour régulariser sa situation, voire lui obtenir le versement d'intérêts moratoires, il regrette cet état de fait.

L'intéressé demande en conséquence au Médiateur d'examiner la possibilité de faire réviser la présentation matérielle de la déclaration de revenus en y ajoutant un nombre de cases plus important pour les pensions versées aux enfants majeurs.

Le bien-fondé de la demande est confirmé par le Médiateur. Celui-ci indique à l'intéressé que ce problème est pris en considération par les services chargés de l'élaboration de la maquette de la déclaration de revenus tout en précisant que cette difficulté ne concerne qu'un petit nombre de foyers fiscaux (environ 3 000 sur 30 millions) et que la page 4 de la déclaration est déjà remplie de façon très dense.

Dans l'immédiat, il lui est conseillé pour éviter de telles difficultés de porter l'indication des montants versés pour les troisième et quatrième enfants en page 4 point 6 de la déclaration entre le libellé « pensions alimentaires versées à des enfants majeurs non comptés à charge » et l'accolade annonçant les deux cases GI et GJ. Les oubli de saisie informatique devraient ainsi être évités.

Mieux informer l'usager en cas de succession ou de ventes immobilières

1 Par acte notarié passé en mars 2001, les époux X ont fait donation à leurs deux enfants de la nue-propriété de diverses parcelles dans une zone de viticulture de grands crus. Compte tenu de l'existence d'un bail à long terme enregistré au profit d'une société civile d'exploitation agricole, les parcelles données ont été soumises, en application des articles 793-2-3° et 793bis du Code général des impôts, aux droits de mutation à titre gratuit à concurrence de 25 % de leur valeur jusqu'à 500 000 F (76 224,51 euros) et 50 % de leur valeur au-delà de ce plafond. Cette exonération partielle est subordonnée à la condition que ces parcelles restent la propriété des donataires pendant au moins cinq ans à compter de la date de la donation.

Mais les biens en cause ont été apportés au Groupement foncier agricole du « Château » le jour même. L'obligation de conserver les biens donnés pendant cinq ans n'ayant pas été respectée, le service a remis en cause l'exonération partielle dont a bénéficié la mutation à titre gratuit.

Monsieur X expose les difficultés rencontrées pour effectuer le paiement des droits de mutation supplémentaires en reconnaissant l'erreur commise par son notaire dont il a mis en cause la responsabilité. En effet, après avoir obtenu dans un premier temps de la part du receveur des impôts la prise d'une hypothèque sur des vignes pour attendre que l'affaire trouve son dénouement, il se voit sommer à la suite de la nomination d'un nouveau receveur d'acquitter sa dette.

Après instruction de sa demande, il lui est rappelé que le receveur, personnellement responsable des créances d'impôts de l'Etat, doit en assurer le recouvrement dans les meilleurs délais. Toutefois les demandes déjà effectuées ne lui permettent pas en l'état du dossier de lui donner satisfaction. Il lui est proposé deux solutions : soit d'effectuer une réclamation contentieuse assortie d'une demande de sursis de paiement, soit de reprendre contact avec le receveur principal afin de déterminer les modalités de mise en place d'un échéancier de paiement dont la durée ne pourra excéder un an. L'octroi de ce nouveau délai ne peut être envisagé que si des garanties sont constituées : inscription d'hypothèque sur un bien propre d'une valeur suffisante ou, comme il le propose, par un cautionnement bancaire. En effet, l'octroi d'un délai d'une durée indéterminée, jusqu'à l'issue d'un litige privé, ne peut être envisagé.

2 Monsieur X a vendu par acte passé devant notaire en octobre 2001 toutes les propriétés qu'il possédait dans la commune de Y. En 2002 et 2003, il reçoit les avis de mise en recouvrement des impôts fonciers établis pour ces propriétés et malgré ses démarches auprès des différents services qui lui assurent que la situation va être régularisée, il n'obtient aucune réponse et saisit alors le Médiateur.

Après instruction, le Médiateur indique à l'intéressé que la situation qu'il déplore résulte du fait que l'acte notarié n'a été déposé par le notaire pour la publicité à la conservation des hypothèques que le 23 mai 2003, soit 19 mois après la vente.

Les dispositions de l'article 1402 du CGI prévoient que les mutations cadastrales consécutives aux mutations de propriété sont faites à la diligence des propriétaires intéressés. Aucune modification apportée à la situation juridique d'un immeuble ne peut faire l'objet d'une mutation si l'acte ou la décision judiciaire constatant cette modification n'a pas été préalablement publié au fichier immobilier.

En outre, conformément à l'article 1403 du même code, tant que la mutation n'a pas été faite, l'ancien propriétaire continue à être imposé au rôle et il peut ainsi que ses héritiers naturels, être recherché en paiement de la taxe foncière, sauf leur recours contre l'ancien propriétaire.

Les impositions sont donc fondées. Cela étant, la publication de l'acte devant être effective d'ici un mois, le service sera en mesure de prononcer le dégrèvement des taxes foncières en cause. Cette situation a également des conséquences sur la taxe d'habitation pour laquelle un dégrèvement sera également prononcé.

Clarifier la portée des certificats délivrés par l'administration

Monsieur et madame X sont les héritiers de madame Y. Monsieur X, en tant que bénéficiaire de contrats d'assurance-vie souscrits à son profit par la défunte, a présenté à la recette des impôts une déclaration de succession partielle faisant état de ces contrats en vue d'obtenir le certificat exigé par les assureurs pour verser les sommes dues.

En raison de l'abattement de 30 500 euros par assuré prévu par l'article 757 B du Code général des impôts, le receveur des impôts établit un certificat de non-exigibilité de droits de mutation.

Après le dépôt de la déclaration principale de succession, le service a constaté que la défunte avait souscrit des contrats d'assurance-vie au profit de plusieurs bénéficiaires et que l'abattement de 30 500 euros devait donc être réparti au prorata des primes revenant à chaque bénéficiaire. Un rappel de droits d'enregistrement a ainsi été mis à la charge de monsieur X.

Monsieur et madame X estiment que cet impôt n'est pas dû dès lors qu'ils ont obtenu un certificat faisant mention de la non-exigibilité de droits de mutation.

Le Médiateur confirme que le rappel d'impôt est fondé en droit et précise que le certificat, délivré par la recette des impôts lors du dépôt de la déclaration partielle, ne concerne que le décompte, nécessairement provisoire, des droits de succession relatifs à cette déclaration partielle et ne peut priver l'administration fiscale d'effectuer, lors du dépôt de la déclaration principale, le décompte définitif des droits de succession.

Cela étant, afin de lever toute ambiguïté, il demande à la direction générale des impôts de faire figurer à l'avenir sur les certificats en question une mention informant clairement les usagers de la portée du certificat et de la possibilité d'un contrôle ultérieur par l'administration.

Favoriser la procédure d'accord préalable

- 1** Monsieur et madame X ont effectué des travaux de remplacement des volets roulants de l'appartement dont ils sont propriétaires depuis de très nombreuses années et pour lesquels ils pensaient pouvoir bénéficier d'un crédit d'impôt au titre de travaux d'entretien. Ces travaux étant considérés par l'administration en raison de la mention sur la facture d'une motorisation du système d'ouverture, comme des travaux d'amélioration ouvrant droit à réduction d'impôt et non à un crédit d'impôt, ils en contestent le bien-fondé en précisant comme cela figure sur leurs déclarations qu'ils sont chacun titulaire depuis 13 ans d'une carte d'invalidité.

Dans le cadre de la médiation les services concernés reconnaissent que la motorisation des stores, compte tenu de la situation de handicapés des intéressés, ne saurait effectivement conduire à considérer que les travaux en cause puissent être regardés comme des travaux d'amélioration. Une suite favorable est réservée à leur demande.

- 2** La société X, importateur de produits consommables informatiques, conteste la taxation à la TVA, par les Douanes, de cartouches pour imprimantes.

Sur la base des éléments fournis par la direction générale des douanes et droits indirects, des explications très précises lui sont données par le Médiateur sur les dispositions légales justifiant l'application de la TVA en l'espèce.

- 3** Les sociétés X et Y, respectivement loueur de locaux nus et entreprise locataire, ont fait l'objet de contrôles fiscaux portant sur les années 1998 à 2000 à l'issue desquels ont été mis à leur charge des rappels au titre de la TVA déductible, aux motifs, pour la première, qu'elle ne pouvait effectuer aucune déduction à raison de son activité, exonérée, et, pour la seconde, que celle-ci ne peut déduire la TVA facturée par la première.

Le gérant de ces deux sociétés a contesté ces rappels en faisant valoir que l'administration a toujours considéré la société X comme assujettie à la TVA. Il indique avoir saisi la juridiction administrative de ce litige.

À l'occasion de l'examen de la demande de médiation, la direction des services fiscaux concernée admet que l'administration est liée par la position prise par le centre des impôts qui avait mis en demeure la société X de souscrire et de déposer des déclarations de TVA.

En application des dispositions de l'article L 80 B du Livre des procédures fiscales, le dégrèvement des impositions litigieuses est prononcé et porté à la connaissance du tribunal administratif, ce qui met fin aux deux instances contentieuses.

- 4** Monsieur X exerce une activité de formateur enseignant à titre indépendant. Il conteste les redressements qui lui ont été notifiés en matière de TVA résultant de la remise en cause de l'exonération prévue par la loi au titre des activités exercées dans le cadre de la formation professionnelle continue.

Après un examen approfondi du dossier, le Médiateur confirme l'analyse de l'administration, dès lors que les conditions légales requises pour bénéficier de l'exonération ne sont pas remplies.

- 5** La société X, marchand de biens, a demandé, en avril 2002, le remboursement d'un crédit de TVA au titre du premier trimestre 2002. Cette demande a été rejetée en août 2002 au motif de l'absence de chiffre d'affaires déclaré depuis le mois de juillet 1999.

Dans le cadre de la médiation, il est procédé à un réexamen de la demande. Estimant que le motif de rejet n'est pas fondé, au regard notamment de la spécificité de l'activité exercée, les services fiscaux indiquent ne plus être opposés au remboursement, auquel il est donc procédé, tout en se réservant la possibilité de mettre en œuvre ultérieurement leur droit de contrôle dans les conditions de droit commun.

- 6** La société X a été assujettie à l'impôt sur les sociétés et à la taxe professionnelle.

Estimant que son activité est de nature civile et sans but lucratif, elle a, parallèlement à ses réclamations contentieuses au titre des impôts des années 1996 à 2001, saisi la direction de la législation fiscale, courant 2001.

Cette demande étant restée sans réponse, l'instruction des réclamations et des instances déjà pendantes devant le tribunal administratif sont restées en l'état.

Dans le cadre de la médiation, l'administration fiscale prend position en septembre 2003 pour l'impôt sur les sociétés et en octobre 2003 pour la taxe professionnelle. Elle fait droit à la demande de la société et il est ainsi mis un terme à des litiges qui ont duré plusieurs années.

Sécuriser au plus vite la situation juridique des entreprises nouvelles

- 1** Madame X crée en avril 2000 une entreprise de bûcheron et travaux forestiers et elle consulte en mai 2000 l'administration fiscale sur le point de savoir si elle est éligible au régime d'allègement de l'imposition des bénéfices prévu par l'article 44 sexies du Code général des impôts. La réponse négative ne lui est adressée que le 31 juillet 2002 et se fonde sur l'existence d'une extension d'activité préexistante exclue de ce régime et non d'une création d'activité.

Dans le cadre de la médiation, le bien-fondé de l'analyse de l'administration est confirmé et explicité.

Toutefois, le Médiateur retient la proposition du service d'accorder à la contribuable, qui faisait état d'une réponse tardive du service, la remise gracieuse des impositions émises au titre des années 2000 et 2001, compte tenu des difficultés financières invoquées et des délais pris pour porter l'avis demandé à sa connaissance.

- 2** La société X qui s'est placée sous le régime des entreprises nouvelles et exerce une activité de recherche scientifique dans le domaine de la santé, a demandé la restitution immédiate d'un crédit d'impôt-recherche dégagé au titre de l'année 2001.

Cette demande a été rejetée dès lors que la société X ne pouvait être regardée comme une entreprise nouvelle dans la mesure où, antérieurement à l'exercice 2001, elle avait fusionné avec une autre société qui exerçait la même activité.

Par l'intermédiaire d'une société d'expertise comptable, la société saisit le Médiateur de ce différend.

Après un examen approfondi du dossier, le Médiateur ne peut que confirmer l'analyse de l'administration en explicitant son bien-fondé.

En effet, aux termes des dispositions des articles 199 ter B et 220 B du Code général des impôts, de manière dérogatoire au droit commun, les entreprises créées à compter du 1^{er} janvier 1999 qui remplissent les conditions prévues aux II et III de l'article 44 sexies du même code bénéficient de la restitution immédiate de la fraction du crédit d'impôt qui n'est pas imputé sur l'impôt (IR ou IS).

Ces conditions doivent être remplies dès la date de la création de la société et pendant toute la durée d'application du régime de faveur. À défaut, le bénéfice du régime prévu par l'article 44 sexies et, par conséquence, de celui prévu par les articles 199 ter B et 220 B, est rejeté à compter de l'exercice au cours duquel les conditions cessent d'être remplies.

Au cas particulier, l'opération de fusion-absorption avec la société Y résulte d'un acte du 28 décembre 2000, donc antérieur à l'exercice 2001, et il apparaît que cette société exerçait la même activité. L'objet social de chacune des sociétés comprend la recherche dans le secteur de la biotechnologie et la fabrication et la commercialisation de produits y afférents, le code APE (731 Z) étant ainsi identique. La jurisprudence jointe à la demande n'est donc pas transposable, l'objet social de la société X comprenant, dès sa création, les mêmes activités que celles exercées par la société Y.

- 3** La société X a sollicité en vain la réduction de moitié de sa taxe professionnelle 2002 prévue pour les créations d'entreprise et à laquelle elle estime avoir droit alors que le centre des impôts considère qu'il n'y a pas création mais reprise d'activité préexistante.

Dans le cadre de la médiation, la direction des services fiscaux concernée, après réexamen de la situation de fait, retient la qualification de création d'activité et décide donc de prononcer le dégrèvement demandé.

La société informe le Médiateur qu'elle s'est immédiatement désistée de son recours devant le tribunal administratif.

- 4** Monsieur X, exerçant la profession de kinésithérapeute, a déclaré ses bénéfices des années 1999 à 2001 en se prévalant de l'exonération prévue à l'article 44 octies du Code général des impôts au titre des activités implantées en zone franche urbaine. Cette exonération a été remise en cause par les services fiscaux, au motif que les conditions requises n'étaient pas satisfaites.

Monsieur X ne conteste pas les redressements mais sollicite la remise des intérêts de retard.

Compte tenu des incertitudes qu'a pu générer ce régime au cas particulier et de la bonne foi manifeste de l'intéressé, l'administration se propose, dans le cadre de la médiation, de prononcer, à titre exceptionnel, la remise des intérêts de retard.

- 5** La société X a fait l'objet d'un contrôle fiscal au titre des années 1994 à 1996 au terme duquel l'administration a remis en cause le bénéfice de l'exonération d'impôt sur les sociétés prévue par l'article 44 sexies du Code général des impôts en faveur des entreprises nouvelles, estimant que la société exerçait à titre prépondérant une activité non commerciale, exclue du régime d'exonération.

Le Médiateur constate que le service a étayé sa position sur un faisceau d'éléments précis pour qualifier l'activité de non commerciale : factures définissant la nature exacte des prestations réalisées au cours des années vérifiées et le mode de rémunération, moyens mis en œuvre au regard de la main d'œuvre et du matériel. Il informe la société qu'il partage, dès lors, l'avis de l'administration fiscale de laisser au juge le soin de trancher le litige.

Réviser des législations qui ne paraissent plus adaptées

En matière d'exonération de la taxe foncière pour le logement social

L'association X, qui met des logements à la disposition des plus démunis, et notamment des jeunes en difficulté, s'étonne auprès du Médiateur du fait que certaines acquisitions d'appartements bénéficient de l'exonération de la taxe foncière sur les propriétés bâties prévue à l'article 1384 C du Code général des impôts et d'autres pas.

Le Médiateur constate que ces différences de traitement trouvent leur origine dans les modalités de financement des immeubles en cause.

Conformément à la législation en vigueur, l'exonération concerne les logements acquis en vue de leur location dès lors que le financement de l'opération est effectué dans le cadre des prêts destinés au logement locatif aidé tels que prévus par l'article R. 331-1 du Code de la construction et de l'habitation, émanant des seuls organismes suivants : Caisse des dépôts et consignations, Crédit foncier de France ou autres organismes de crédit ayant conclu une convention avec la Caisse des dépôts et consignations.

Ainsi les acquisitions financées par des prêts consentis par des organismes collecteurs du 1 % logement ne peuvent bénéficier de l'exonération.

Compte tenu de l'intérêt social de la question, le Médiateur saisit le ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie en vue d'une évolution de la législation en la matière.

En matière de contestation des actes de poursuite

Madame X est redevable d'une créance publique datant de 1992 dont elle estime ne pas être redevable à défaut d'obtenir des précisions sur la situation des versements qu'elle a précédemment effectués.

En 1999, elle reçoit de la part des services du Trésor public une lettre de rappel suivie d'un commandement de payer incluant une majoration de 10 %, renouvelé en octobre 1999 alors qu'elle a adressé une lettre demandant des explications et que celle-ci est restée sans réponse. Par décision du 19 octobre 2000, le tribunal de grande instance rejette une demande de saisie de rémunérations formée à son encontre considérant que la créance est prescrite et restitue à l'intéressée le chèque qu'elle a remis en paiement de sa dette.

Toutefois, les services du Trésor public ne partagent pas la position du tribunal quant à la prescription de la dette qu'ils estiment avoir interrompue par les actes de procédure effectués en 1999 dont la légalité au fond n'a pas été contestée par l'intéressée devant le juge administratif. Ils reprennent la procédure de recouvrement forcé de la créance en initiant en juillet 2003 une procédure de saisie-attribution auprès de la caisse d'allocations familiales qui en informe l'intéressée en lui joignant un commandement de payer et un certificat de non-contestation dont elle n'a jamais eu connaissance.

À l'occasion de l'examen de la demande de médiation, il apparaît que si la créance n'est effectivement pas prescrite, une erreur a été commise par la caisse d'allocations familiales qui a omis de convertir en euros la somme due initialement en francs. Les services du Trésor public prennent alors toutes dispositions pour procéder au remboursement du trop-perçu en faveur de l'intéressée.

ANNEXE 2

Décret instituant un Médiateur du ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie

Journal officiel du 28 avril 2002, décret no 2002-612 du 26 avril 2002

Décret instituant un Médiateur du ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie

NOR : ECOP0200036D

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

Article 1

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.

Article 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.

Article 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.

Article 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.

Article 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.

Article 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.

Article 7

Le ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie, le ministre de la Fonction publique et de la Réforme de l'État, le ministre délégué à l'Industrie, aux Petites et Moyennes Entreprises, au Commerce, à l'Artisanat et à la Consommation, le secrétaire d'État au Commerce extérieur et la secrétaire d'État au Budget sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent décret, qui sera publié au *Journal officiel de la République française*.

Par le Premier ministre :

Lionel Jospin

Le ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie,

Laurent Fabius

Le ministre de la Fonction publique et de la Réforme de l'État,

Michel Sapin

Le ministre délégué à l'Industrie, aux Petites et Moyennes Entreprises, au Commerce, à l'Artisanat et à la Consommation,

Christian Pierret

Le secrétaire d'État au Commerce extérieur,

François Huwart

La secrétaire d'État au Budget,

Florence Parly

ANNEXE 3

La démarche de médiation

La demande de médiation est gratuite et peut être effectuée directement par l'usager, sans le recours à un intermédiaire.

Qui peut saisir le Médiateur ?

Le décret du 26 avril 2002 précise que le Médiateur ne peut être saisi que des réclamations individuelles des personnes physiques ou morales relatives au fonctionnement des services du ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie dans leurs relations avec les usagers.

Ces réclamations peuvent émaner de personnes physiques, qu'elles soient contribuables, commerçants, consommateurs, exportateurs ou chefs d'entreprise individuelle, ou de personnes morales (sociétés, associations, collectivités territoriales, établissements publics...).

En revanche, le Médiateur n'est pas habilité à se prononcer sur les demandes émanant d'organisations professionnelles ou syndicales et tendant au règlement d'une question d'ordre collectif. Il n'est pas davantage compétent pour statuer sur les demandes présentées par les agents du ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie se rapportant à leurs différends avec les services du ministère dès lors que ceux-ci se rapportent à leur statut ou à leurs fonctions.

Le préalable d'une première démarche de l'usager

Le décret du 26 avril 2002 ne soumet les demandes adressées au Médiateur qu'au respect d'une seule formalité instituée afin de clarifier les responsabilités des services et celles confiées au service de la médiation.

En effet, selon l'article 3 du décret, il faut que l'usager ait fait précéder sa réclamation d'une première démarche auprès du service concerné et que celle-ci ait fait l'objet d'un rejet total ou partiel.

Par service concerné, il convient d'entendre, par exemple, un centre des impôts, une trésorerie, une direction départementale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes ou un service des douanes.

En matière fiscale, la notion de première démarche a été précisée. En effet, le Médiateur n'entend en aucune façon interférer avec une procédure de contrôle fiscal en cours. Ainsi le dialogue contradictoire entre l'usager et l'administration fiscale qui fait partie d'une vérification externe ou d'un contrôle sur pièces ne peut pas constituer en lui-même la première démarche permettant de saisir le Médiateur. Pour engager une médiation, celui-ci exige le rejet d'une première démarche (recours hiérarchique, réclamation contentieuse...) présentée par l'usager à l'issue de la procédure de contrôle.

L'instruction des réclamations

Chaque réclamation adressée au Médiateur donne lieu immédiatement à une lettre de sa part accusant réception de la réclamation et indiquant que celle-ci n'interrompt pas les délais de recours, soit devant l'administration en cas de recours administratif préalable obligatoire, soit devant les juridictions.

Le Médiateur examine d'abord si la demande dont il est saisi est recevable.

Il vérifie notamment l'existence d'une « première démarche ». Ainsi, il répond dès réception de la demande et oriente l'usager si sa réclamation n'est pas recevable.

Lorsque la réclamation apparaît recevable, le Médiateur ouvre la procédure d'instruction de la demande en saisissant d'abord le ou les service(s) concerné(s) du ministère.

Compte tenu de tous les éléments qu'il recueille ou estime utiles de se faire communiquer par l'une ou l'autre des parties, le Médiateur propose une solution appelée « recommandation ». Si celle-ci est acceptée par les deux parties, elle est alors mise en œuvre par l'administration.

Si le service concerné du ministère n'accepte pas la recommandation proposée par le Médiateur, celui-ci peut soumettre directement l'affaire au ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie qui prend la décision finale.

La réponse finale du Médiateur est d'autant plus rapide que l'affaire est simple. Le Médiateur s'efforce d'achever ses médiations dans les délais les plus courts possibles.

S'il s'agit d'une affaire complexe, l'usager est, en tout état de cause, tenu informé de l'avancement du traitement de son affaire.

À l'issue de la médiation, le résultat de celle-ci est notifié par le Médiateur à l'usager et au service concerné.

ANNEXE 4

Organigramme du service du Médiateur

Emmanuel CONSTANS
Médiateur du MINEFI

Marie-Françoise PARNAUDEAU-MASSON
Déléguée générale

Claire MAREST
Conseillère

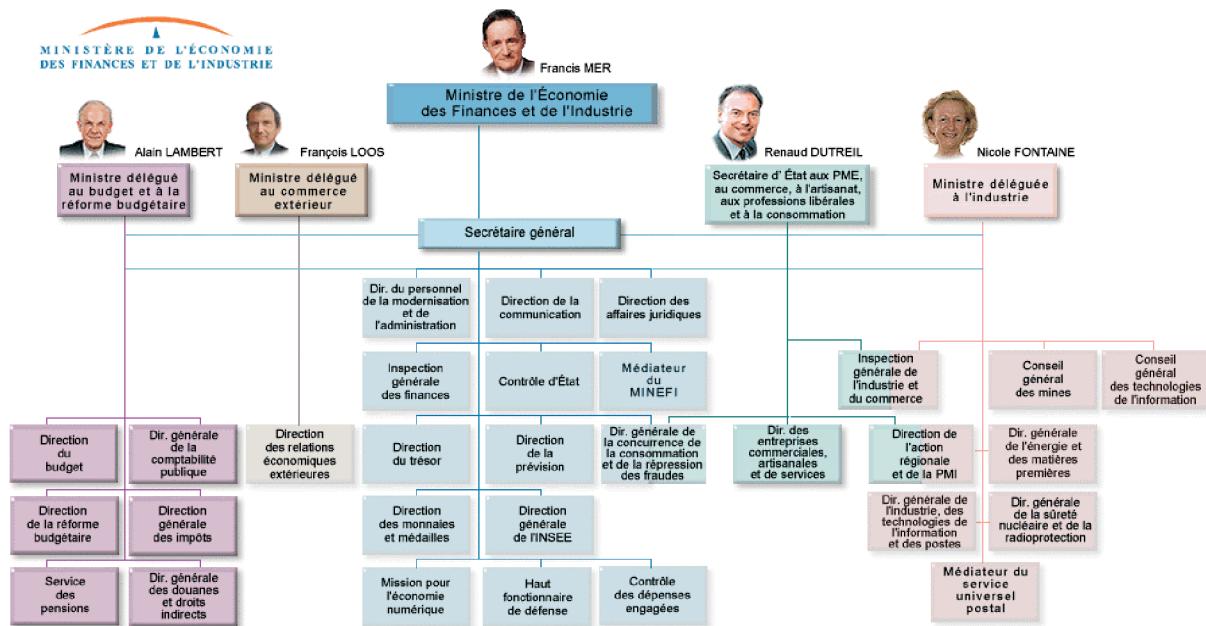
Jean-Yves PIBOIN
Conseiller

Secrétariat : Danielle GUERIN
Joëlle TOUZEAU
Jeanine DUPRÉ
Hididja ISKOUNENE
Armelle KOSTIC
Annie HÉGON



ANNEXE 5

Organigramme du ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie



ANNEXE 6

Guide pratique de saisine du Médiateur

L'institution d'un Médiateur du ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie par un décret du 26 avril 2002 vise à simplifier les relations avec les usagers, qu'il s'agisse de particuliers ou d'entreprises, et à améliorer le service rendu au public.

Quel est le rôle du Médiateur ?

Placé auprès du ministre, le Médiateur du MINEFI a pour mission de recevoir les réclamations individuelles des personnes physiques ou morales concernant le fonctionnement des services du ministère dans leurs relations avec les usagers et de favoriser la solution des litiges.

Nommé pour trois ans, le Médiateur formule également dans un rapport annuel public des propositions de nature à améliorer les relations avec les usagers.

Qui peut s'adresser au Médiateur ?

Chaque citoyen peut s'adresser directement au Médiateur et chaque entreprise aussi. Le Médiateur du MINEFI est notamment au service des PME.

Toutes les réclamations sont-elles recevables ?

Toute réclamation adressée au Médiateur doit avoir été précédée d'une « première démarche » de l'usager auprès du service concerné et avoir entraîné à ce niveau un rejet total ou partiel.

Quels sont les pouvoirs du Médiateur ?

Le Médiateur fait appel aux services du MINEFI pour l'instruction des réclamations dont il est saisi. Il propose une solution appelée « recommandation ». Si le service concerné du ministère n'accepte pas la recommandation proposée par le Médiateur, celui-ci peut soumettre directement l'affaire au ministre qui décide.

Dans quel délai le Médiateur répond-il aux réclamations qui lui sont adressées ?

Un accusé de réception est envoyé sans délai, qui indique que la réclamation n'a pas d'effet suspensif. La réponse du Médiateur est d'autant plus rapide que l'affaire est plus simple. Le Médiateur s'efforce d'aboutir dans les délais les plus courts possibles. En tout état de cause, s'il s'agit d'une affaire complexe, la personne qui a saisi le Médiateur est tenue informée de l'avancement du traitement de son affaire.

À qui faut-il s'adresser pour saisir le Médiateur ?

Il suffit de lui écrire à l'adresse suivante :

**Monsieur le Médiateur
du ministère de l'Économie,
des Finances et de l'Industrie**
Télédoc 215
139 rue de Bercy
75572 PARIS CEDEX 12
Fax : 01 53 18 97 55
On peut également lui adresser un courriel à l'adresse suivante :
mediateur@finances.gouv.fr et consulter son site
http://www.minefi.gouv.fr rubriques : *mediation ou mediateur*

Rapport réalisé avec le concours de :

- la direction du Personnel, de la Modernisation et de l'Administration : sous-direction de l'Informatique – bureau 2C et, notamment, Luc Cicéron, responsable de l'assistance informatique des missions ministérielles ;
- la direction générale des Impôts : Philippe Moubèche, graphiste.