

MÉDIATEUR

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

rappo^rt pour 2004



La **documentation** française

Février 2005

« 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 2005

ISBN : 2-11-005926-5



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

Paris, le 23 février 2005

Monsieur le Médiateur,

Je vous remercie de votre rapport pour l'année 2004. Celui-ci témoigne de la santé vigoureuse du dispositif de médiation mis en place au ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie pour mieux répondre aux préoccupations de nos usagers, qu'il s'agisse de particuliers, d'entreprises, de collectivités locales ou d'associations.

Les principaux résultats de ce bilan annuel sont éloquents : près de 3 000 demandes de médiation, soit une croissance de 23 % par rapport à 2003, des demandes non recevables en nette diminution, environ 2 000 médiations réalisées, soit un accroissement de 80 % par rapport à l'année précédente, un taux global de satisfaction de l'usager de l'ordre de 75 %.

Je souhaite qu'en 2005, la qualité du service que le médiateur offre aux usagers, avec l'équipe qui l'entoure et en bonne coopération avec l'ensemble des services du ministère, se maintienne au plus haut niveau. Il convient notamment de veiller à traiter les demandes de médiation dans les délais les plus rapides possibles. Il importe également de faire en sorte que l'existence du médiateur soit mieux connue de tous ceux qui pourraient souhaiter une médiation.

Enfin, les propositions contenues dans votre rapport pour améliorer les relations entre les usagers et les services du Minéfi méritent d'être examinées en concertation avec les directions concernées afin de pouvoir être suivies d'effet dès que possible.

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

Hervé GAYMARD



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

Paris le 18 février 2005

Monsieur Hervé Gaymard
Ministre de l'Économie,
des Finances et de l'Industrie

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous remettre le troisième rapport du médiateur du ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie, qui porte sur l'année 2004.

Cette année a été marquée par une nouvelle progression du nombre des demandes de médiation, près de 3 000 au lieu de 2 400 en 2003. Une telle croissance montre que la demande de médiation n'a sans doute pas encore atteint son rythme de croisière. L'augmentation des demandes émanant des entreprises est sensible. En outre, si les litiges relatifs à l'établissement et au paiement des impôts restent dominants, les réclamations portant sur le secteur douanier se sont beaucoup accrues et pratiquement toutes les directions du ministère sont concernées par des demandes de médiation.

Les demandes émanent de la France entière ainsi que de l'étranger. Grâce notamment à la mise en place d'un formulaire de saisine électronique qui guide l'usager dans la présentation de sa réclamation, la part des demandes non recevables, en diminution, tend vers 20 %. De plus en plus d'usagers saisissent le médiateur par courriel : environ un sur trois en 2004 au lieu de un sur cinq en 2003.

Le nombre des médiations réalisées a connu en 2004 une augmentation de 80 % par rapport à 2003 : 1 919 au lieu de 1 065. En dépit de cette augmentation, les délais de traitement des demandes de médiation sont restés raisonnables : près de 60 % des demandes traitées ont fait l'objet d'une réponse définitive dans un délai inférieur à 60 jours.

Quant aux résultats des médiations pour l'usager, satisfaction totale ou partielle a pu lui être donnée dans 76 % des cas, et ce grâce notamment à la qualité de la coopération entre le service de la médiation et les services concernés du ministère pour parvenir à des solutions personnalisées conformes au droit et à l'équité.

Je dois également rendre un hommage appuyé à la compétence et à l'efficacité de l'équipe restreinte qui m'assiste dans mes fonctions et dont le renforcement opéré en 2004 était indispensable pour maintenir la qualité du service offert à l'usager.



Plus encore qu'en 2003, les médiations auront permis en 2004 d'éviter l'introduction ou le maintien de nombre d'instances contentieuses devant les juridictions. C'est là un facteur d'économies et de gain de temps aussi bien pour l'usager, particuliers ou entreprises, que pour l'État.

S'agissant, enfin, des propositions que, conformément au décret instituant le médiateur du Minéfi, je présente dans ce rapport pour contribuer à l'amélioration des relations entre les usagers et l'administration, elles sont directement tirées des cas de médiation traités. Elles s'articulent cette année autour des quatre ordres de préoccupation suivants : mieux assurer les garanties des usagers, améliorer les relations interservices au bénéfice de l'usager, accompagner le recours aux nouvelles technologies et améliorer la compréhension de la loi par les usagers.

Je vous assure, Monsieur le Ministre, de mes sentiments respectueux et dévoués.



Emmanuel CONSTANS

SOMMAIRE

Quelques éléments clés de l'année 2004	9
Le maintien d'une activité en forte croissance	9
Une augmentation sensible des demandes émanant des entreprises	9
De nouvelles modalités de saisine du Médiateur	10
Des délais de traitement au demeurant raisonnables.....	10
Une institution au service de tous les usagers.....	10

PREMIÈRE PARTIE

La médiation en 2004

Les demandes de médiation reçues en 2004.....	13
<i>Le bilan quantitatif</i>	14
<i>L'origine des demandes</i>	14
<i>La répartition géographique des demandes</i>	15
<i>L'objet des demandes.....</i>	17
<i>Les modes de saisine.....</i>	18
<i>Le traitement des demandes en 2004</i>	20
<i>Les délais de traitement</i>	20
<i>Les médiations réalisées</i>	23
<i>Les résultats de la médiation.....</i>	28

SECONDE PARTIE

Les propositions du Médiateur

<i>Les nouvelles propositions</i>	33
<i>Mieux assurer les garanties des usagers</i>	33
<i>Améliorer les relations interservices au bénéfice de l'usager</i>	35
<i>Accompagner le recours aux nouvelles technologies</i>	37
<i>Favoriser la compréhension de la loi par les usagers</i>	38
<i>Les suites données aux propositions des rapports 2003 et 2002....</i>	40
<i>Améliorer la qualité des relations et faciliter l'instauration d'un dialogue constructif avec les usagers</i>	40
<i>Mieux respecter l'égalité de traitement entre les usagers placés dans des situations identiques.....</i>	41
<i>Renforcer la sécurité juridique pour les usagers.....</i>	42
<i>Réviser des législations qui ne paraissent plus adaptées</i>	42

ANNEXES

Annexe 1 : Exemples de médiations concernant des particuliers et des entreprises	49
Annexe 2 : Décret instituant un Médiateur du ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie	93
Annexe 3 : La démarche de médiation.....	95
Annexe 4 : Charte des médiateurs du service public.....	97
Annexe 5 : Organisation du service du Médiateur.....	99
Annexe 6 : Organigramme du ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie	101
Annexe 7 : Guide pratique de saisine du Médiateur.....	103

QUELQUES ÉLÉMENTS CLÉS DE L'ANNÉE 2004

Le maintien d'une activité en forte croissance

2 942 demandes de médiation ont été reçues au cours de l'année 2004 soit une progression de 23 % par rapport à l'année précédente.

Cette croissance soutenue révèle que la demande de médiation n'a pas encore atteint son rythme de croisière.

Une augmentation sensible des demandes émanant des entreprises

Parmi les demandes de médiation auxquelles le Médiateur a apporté une réponse, 401 émanent des entreprises ce qui se traduit par une augmentation de près de 50 % en un an.

Ces demandes présentent une triple particularité :

- elles posent des questions généralement plus complexes que celle présentées par les particuliers ;
- elles se situent dans un environnement économique et social susceptible d'être affecté par le sens de la réponse du Médiateur ;
- enfin, les enjeux financiers sont parfois très élevés nécessitant ainsi l'intervention d'organismes consultatifs (comité du contentieux fiscal, douanier et des changes) avant l'intervention de toute décision.

De nouvelles modalités de saisine du Médiateur

La mise en ligne sur le site du ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie d'un formulaire électronique de saisine du Médiateur, effective depuis le 30 octobre 2004, ouvre encore davantage la palette des facilités offertes aux usagers et devrait contribuer à la réduction significative du nombre des demandes irrecevables.

Des délais de traitement au demeurant raisonnables

En dépit de l'augmentation du nombre des médiations, près de 60 % des demandes ont une réponse définitive dans un délai inférieur à soixante jours.

Mais si cette situation demeure encore raisonnable, elle appelle une vigilance permanente.

Une institution au service de tous les usagers

L'action du Médiateur est désormais mieux connue et ses résultats assurent l'efficacité et l'utilité de la médiation tant pour les usagers que pour les différents services du ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie.

Cette action s'inscrit dans des relations de confiance avec tous les interlocuteurs dont l'intervention est nécessaire à la mission de médiation. Elle contribue à l'accomplissement de la démarche de qualité mise en œuvre par le ministère.

Dans le cadre des travaux du Club des médiateurs du service public, le Médiateur du ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie a participé à l'élaboration de la Charte des médiateurs du service public publiée en décembre 2004.

PREMIÈRE PARTIE

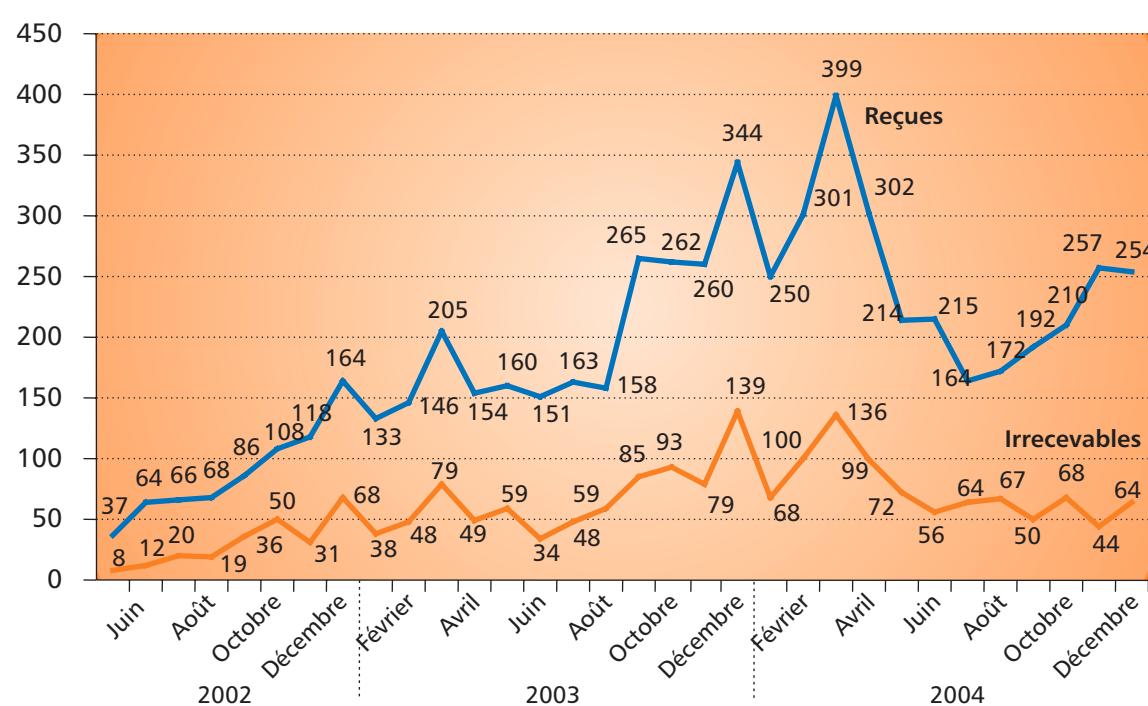
La médiation en 2004

Les demandes de médiation reçues en 2004

L'année 2004 constitue un bon indicateur de l'activité de la médiation et apparaît riche d'enseignements à un double titre :

- d'une part, il s'agit de la seconde année de plein exercice depuis l'institution du Médiateur du ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie par le décret n° 2002-612 du 26 avril 2002. La comparaison avec l'activité de l'année 2003 permet ainsi d'effectuer un premier constat significatif de l'intérêt de la mission de médiation dans les relations des usagers avec l'administration ;
- d'autre part, la forte croissance de l'activité enregistrée en 2004 révèle que les évaluations prospectives retenues par le rapport ayant conduit à l'institution du Médiateur sont atteintes et que se dessine une tendance lourde vers un rythme de croisière se situant à un niveau très élevé. Ce rythme ne peut encore être défini avec certitude.

Graphique 1 **Évolution du nombre des demandes de médiation reçues et des demandes réorientées depuis mai 2002**

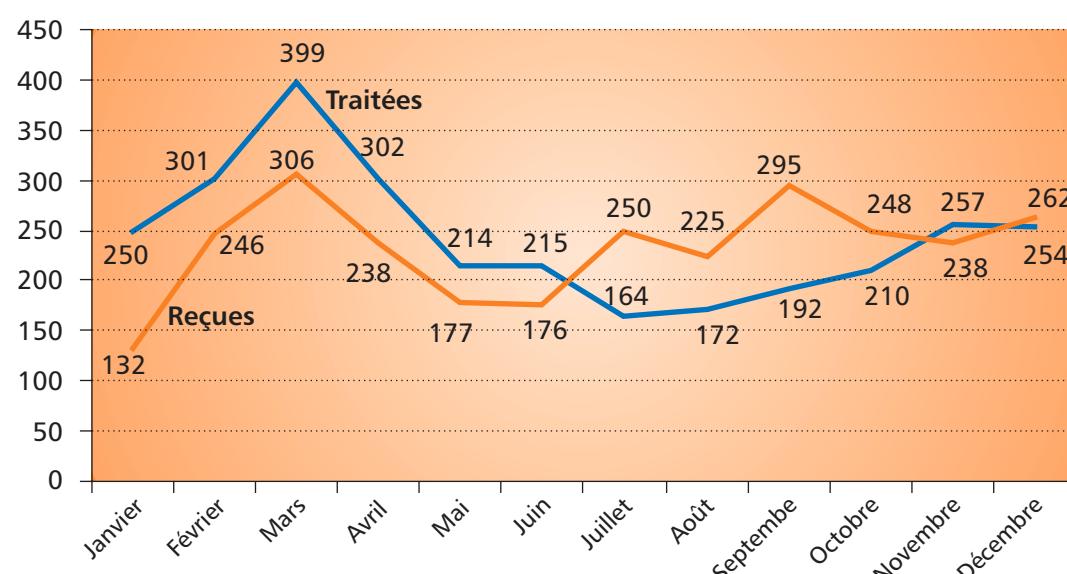


Le bilan quantitatif

En 2004, le Médiateur a reçu 2 942 demandes de médiation, soit une augmentation de 23 % par rapport au nombre de demandes reçues en 2003 (2 401).

Le graphique 2, reproduit ci-dessous, relatif au flux mensuel des demandes confirme l'analyse contenue dans le rapport pour l'année 2003. Ce nombre se situe à un chiffre moyen d'environ 250 réclamations.

Graphique 2 **Nombre de réclamations reçues et traitées par mois en 2004**



Les efforts accomplis par le service de la médiation et le renforcement des effectifs obtenus au dernier trimestre de l'année 2004 ont permis d'améliorer sensiblement le taux de couverture du flux d'entrée.

En effet, le Médiateur a pris position sur 2 808 demandes (contre 1 875 en 2003), soit une hausse de 50 % ce qui représente un flux de sortie couvrant à hauteur de 95 % le flux d'entrée contre 77 % en 2003.

L'origine des demandes

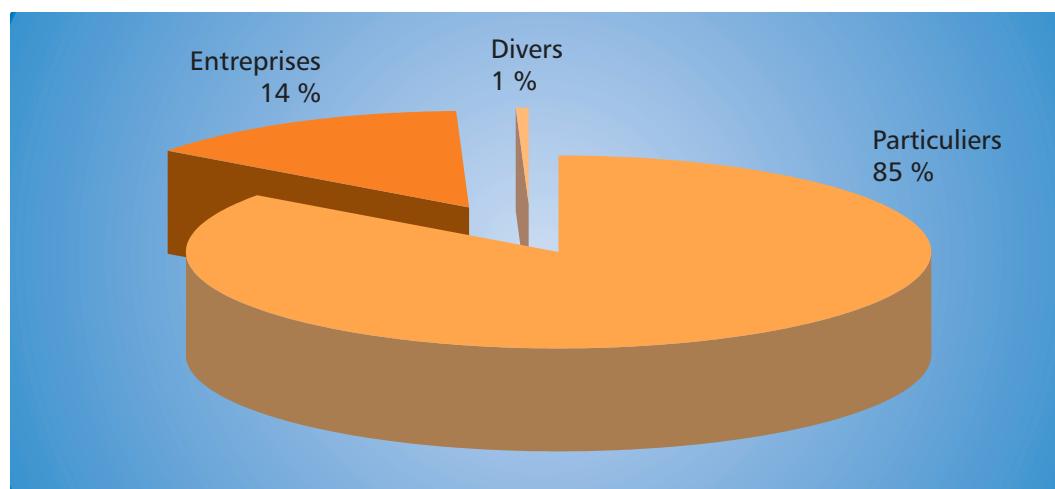
La répartition des demandes traitées selon qu'elles proviennent des particuliers (85 %) ou des entreprises (14 %) demeure en 2004 la même qu'en 2003. Des collectivités territoriales ou des associations se sont également adressées au Médiateur.

Les 401 demandes des entreprises ayant fait l'objet d'un traitement par le Médiateur en 2004, soit une augmentation de 48 % par rapport à 2003, émanent pour 90 % d'entre elles de petites et moyennes entreprises.

Ce rythme ne devrait pas faiblir. Il s'explique par l'intérêt manifesté par les dirigeants de PME pour un règlement des différends à l'amiable, rapide et gratuit.

Une analyse plus fine révèle une tendance nouvelle tirée de ce que quelques entreprises relativement importantes font également appel au service de la médiation. C'est ainsi que le Médiateur a été saisi de plusieurs demandes sur lesquelles la saisine du Comité du contentieux fiscal, douanier et des changes a été obligatoire compte tenu des sommes en jeu.

Graphique 3 **Origine des réclamations traitées en 2004**



La répartition géographique des demandes

Les demandes de médiation ayant donné lieu à une réponse en 2004 proviennent pour l'essentiel des sept régions suivantes : Ile-de-France (38 %), Provence-Alpes-Côte-d'Azur (9 %), Rhône-Alpes (7 %), Aquitaine (5 %), Pays de la Loire (4 %), Picardie (4 %) et Centre (4 %).

Certaines régions n'étaient pas mentionnées dans le rapport de 2003, ce qui révèle une généralisation sur le territoire national de la demande de médiation.

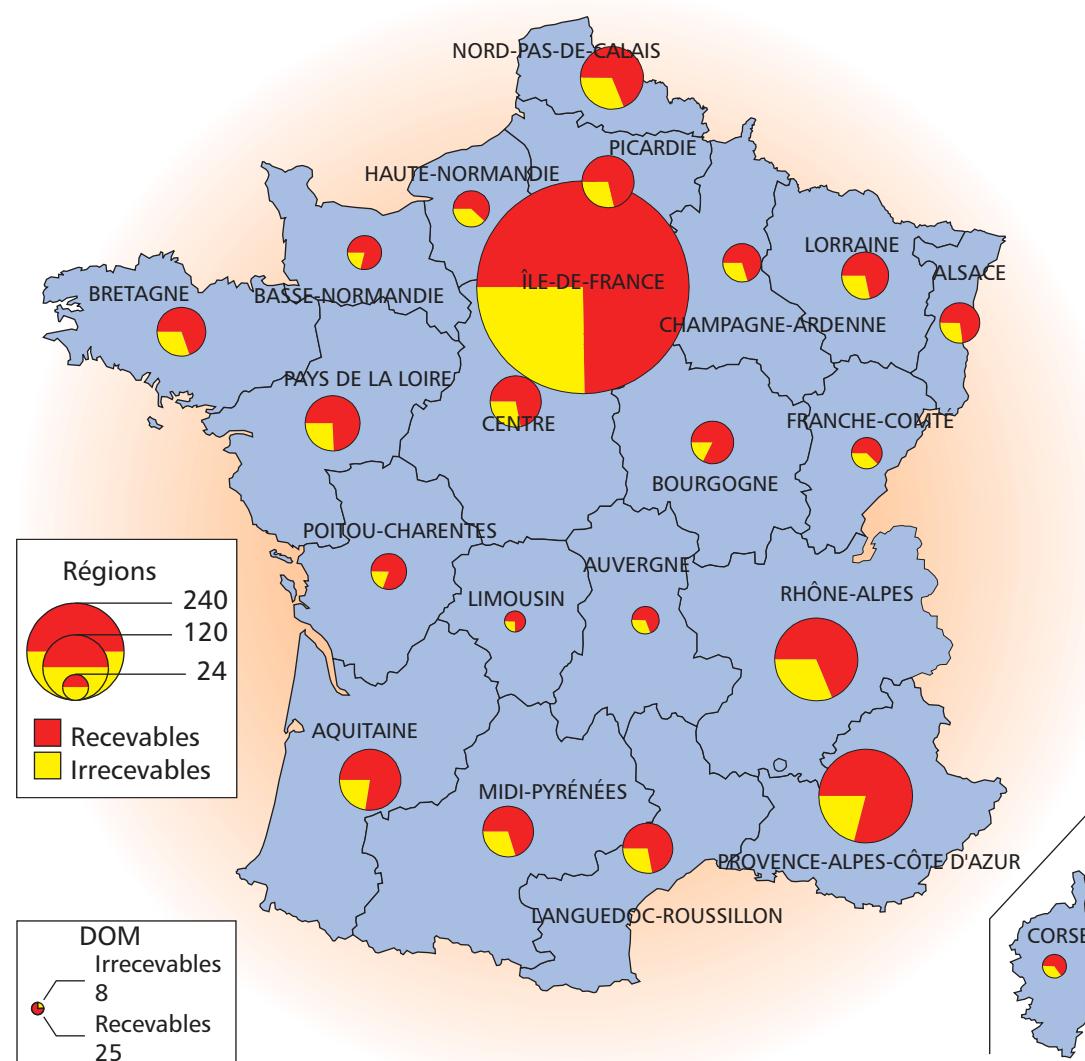
Il faut probablement voir dans cette évolution une des conséquences des effets de l'activité depuis mai 2002 et dont les résultats, qui ont répondu pour une large part aux attentes des usagers, sont connus tant par les entreprises que par les particuliers.

Il y a lieu de retenir également une forte augmentation du nombre des demandes de médiation émanant d'usagers domiciliés à l'étranger : 78 contre 25 en 2003 (soit +212 %) dont 32 dans des pays de l'Union européenne, trois en Suisse, cinq aux États-Unis et deux au Canada.

La carte reproduite ci-après donne une image assez représentative de la répartition de l'origine géographique des demandes de médiation traitées en 2004 dans la France métropolitaine. Les demandes provenant des parties du territoire situées en dehors de la métropole, tout en étant dignes d'intérêt, ne représentent pas un chiffre significatif.

Il convient toutefois de préciser que ce document n'a pu être établi qu'au vu des demandes adressées par correspondance et par courrier électronique lorsque, dans ce dernier cas, l'usager mentionnait son adresse (soit 91,75 % des cas).

Réclamations traitées en 2004

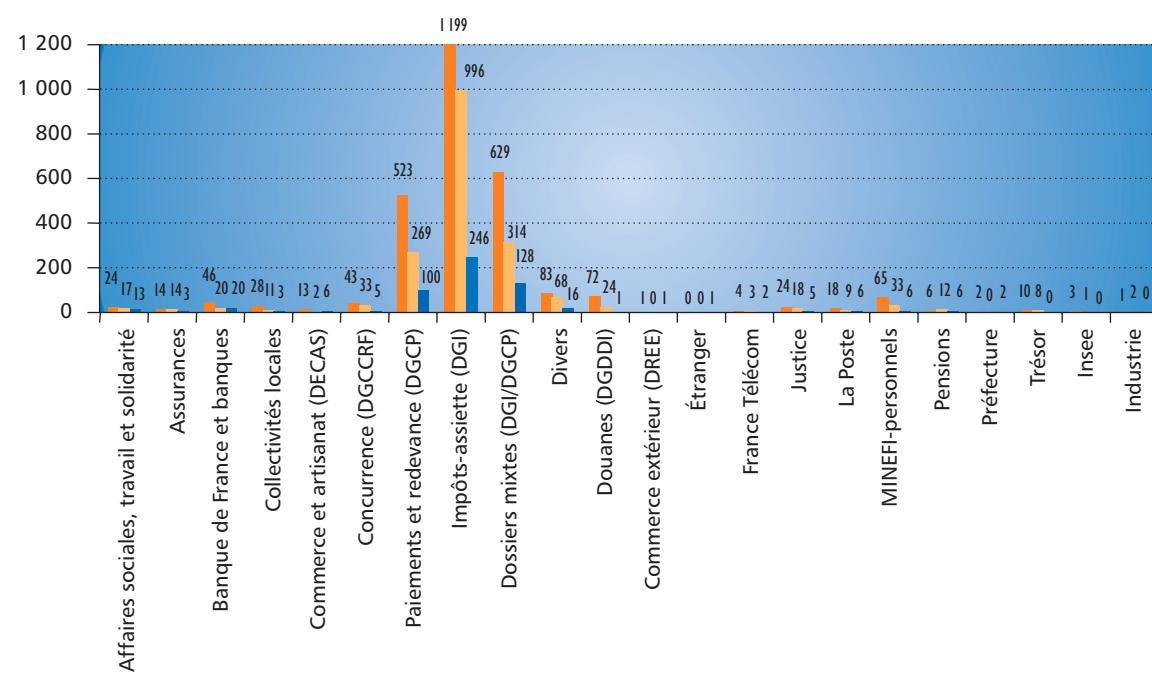


L'objet des demandes

La tendance constatée en 2003 se confirme. Plus de 83 % des demandes de médiation traitées ont porté sur un litige relatif au montant de l'impôt dont l'usager a été déclaré redevable ou aux modalités de son paiement.

Toutefois, comme le révèle le graphique reproduit ci-dessous, les demandes relatives au paiement de l'impôt dont le recouvrement est assuré par les comptables du Trésor public ont fortement augmenté (+94 %). Il s'agit d'une tendance nouvelle dont l'ampleur n'a fait que se confirmer au fil de l'année 2004 et qui nécessitera une attention particulière si elle devait perdurer.

Graphique 4 Comparaison 2004/2003/2002 de la ventilation par administration concernée des demandes de médiation



Ce graphique permet aussi de visualiser la forte croissance du nombre de demandes de médiation en matière douanière. Elles ont triplé en un an (72 en 2004 contre 24 en 2003).

Les autres demandes, qui occupent en nombre une place marginale, concernent essentiellement trois secteurs – dont seul le premier relève d'ailleurs de la compétence du Médiateur – liés à l'application du droit de la concurrence et de la consommation (43 demandes soit +30 %), du droit bancaire (46 demandes soit +130 %) et du droit des assurances (14 demandes).

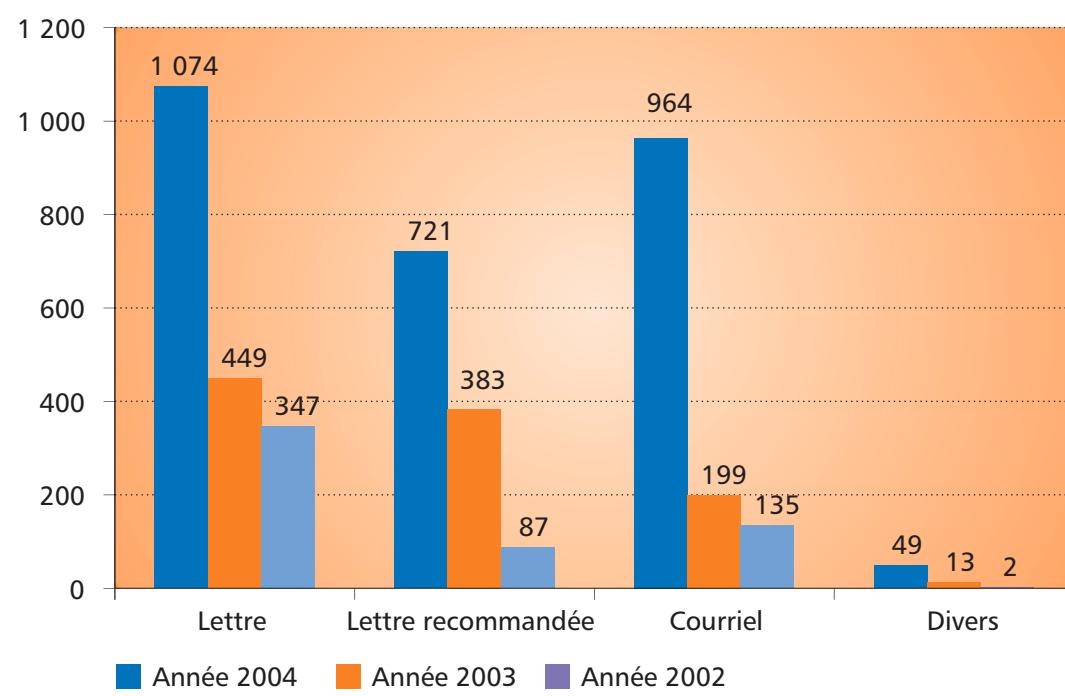
Les modes de saisine

L'accès au Médiateur se caractérise par une très grande souplesse et traduit la volonté de permettre à tous les usagers, quelle que soit leur situation, d'exprimer leur demande. C'est pourquoi cet accès est simple et diversifié dès lors que le demandeur a accompli auprès d'un des services concernés du ministère une première démarche qui n'a pas abouti.

L'année 2004 a été marquée à la fin du mois d'octobre par l'adjonction aux différents autres moyens par lesquels il était déjà possible de saisir le Médiateur (lettre simple ou recommandée, télécopie, courriel) d'un nouveau procédé consistant en la mise en ligne sur le site du ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie d'un formulaire électronique (www.minefi.gouv.fr sur la page d'accueil : bandeau gauche (*Médiation*) ou bandeau droit (*le Médiateur du Minefi*)).

Le succès de cette innovation a été immédiat. Il devrait conduire à terme notamment à une diminution sensible du nombre des demandes irrecevables.

Graphique 5 **Modes de saisine du Médiateur**



Le graphique 5 fait apparaître des évolutions contrastées.

- Une explosion de la saisine par courriel (+384 %) alors qu'en 2003, il avait été constaté une certaine stagnation du recours à ce mode électronique de saisine. La mise en place du formulaire électronique explique pour partie cette évolution. Le pourcentage de saisine par voie électronique passe de 19 % en 2003 à 34 % en 2004.

Compte tenu des premières indications du début de l'année 2005, il n'est pas exclu que la messagerie électronique devienne très rapidement le premier mode de saisine du Médiateur.

- Un accroissement du nombre de demandes adressées par lettres simples : la proportion entre la saisine par lettre recommandée ou par lettre simple s'est établie respectivement en 2002 à 20 % et 80 % puis en 2003 à 42 % et 58 %. Ces pourcentages s'élèvent respectivement pour l'année 2004 à 40 % et 60 %.

Les lettres recommandées, qui représentaient en 2003 37 % du total des saisines, n'en représentent plus que 26 % en 2004.

Le traitement des demandes en 2004

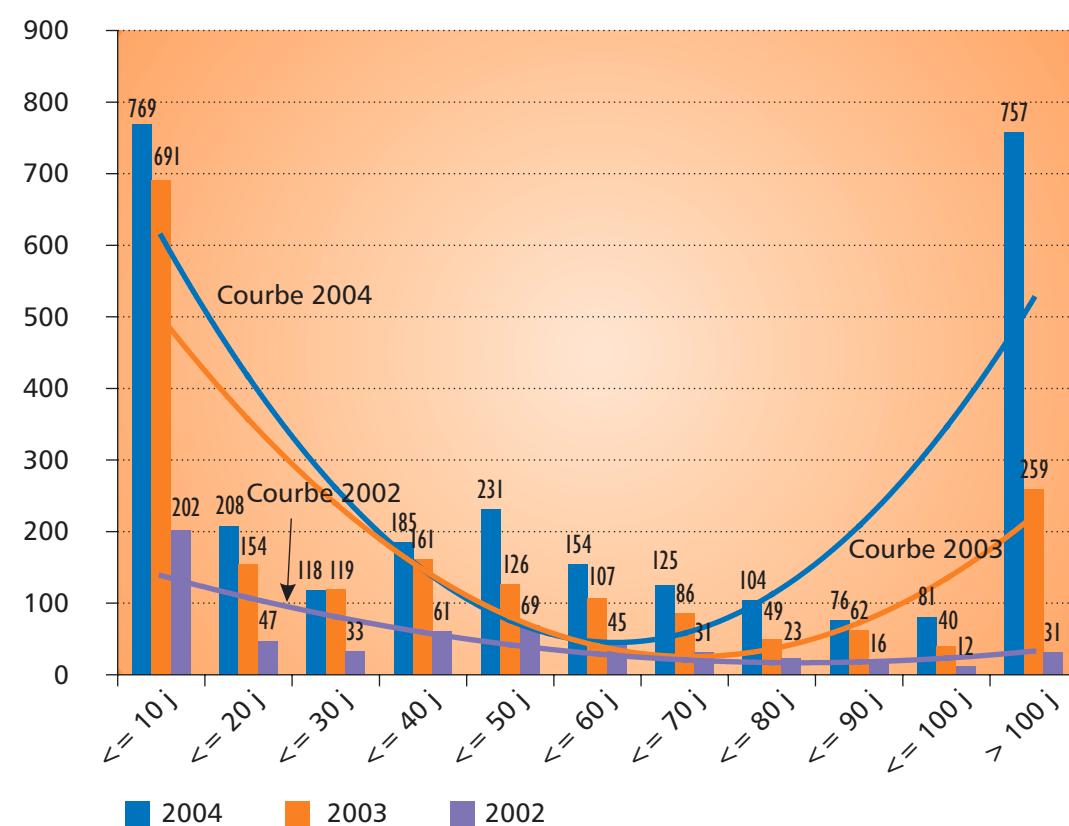
Les délais de traitement

Les délais de traitement de l'ensemble des réclamations

En 2004, le Médiateur a adressé 2 808 réponses qui énoncent soit un motif d'irrecevabilité (889), soit une recommandation (1 919).

Le délai de traitement moyen des dossiers s'est allongé. Ce délai est inférieur à un mois pour 39 % des demandes (contre 51 % en 2003), à deux mois pour 59 % (contre 72 % en 2003) et à trois mois pour 70 % (contre 83 % en 2003).

Graphique 6 **Délais de traitement de l'ensemble des demandes de médiation comparées en 2002, 2003 et 2004**



Ce graphique appelle des explications sur l'augmentation de l'ancienneté moyenne des dossiers traités. Celle-ci résulte de la conjugaison de plusieurs facteurs :

- la forte augmentation du nombre de demandes adressées au Médiateur alors que le renforcement des effectifs du service de la médiation ne fera sentir son plein effet qu'en 2005 ;
- la complexité croissante des questions posées qui résulte à la fois de l'augmentation du nombre des demandes émanant des entreprises et de la nature des litiges soumis à la médiation ;
- les contraintes légales qui requièrent la consultation d'organismes (Comité du contentieux fiscal, douanier et des changes) avant toute décision ;
- les délais mis dans certains dossiers par certains services pour répondre à la demande que le Médiateur leur a adressée.

C'est notamment sur ce dernier point que des efforts doivent être poursuivis afin de respecter le délai raisonnable auquel les usagers sont en droit de s'attendre et qui constitue l'un des éléments clés de l'efficacité de l'activité du Médiateur.

Naturellement, les délais de traitement moyen d'un dossier diffèrent selon le motif de la réponse du Médiateur.

Les réclamations sont en effet parfois irrecevables :

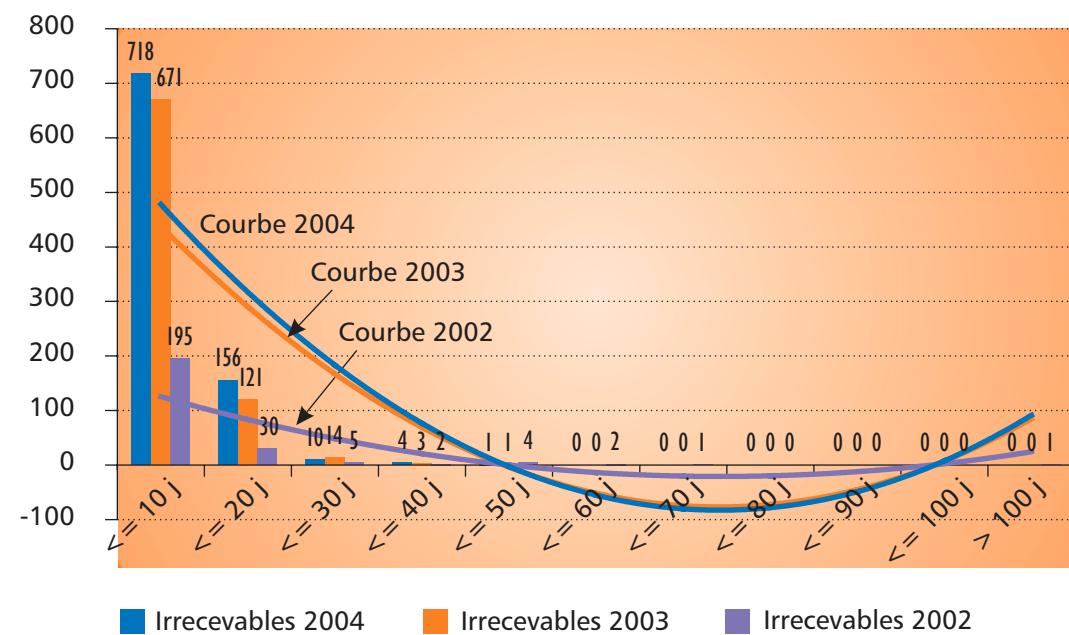
- soit elles ont trait à une matière étrangère aux attributions du ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie : par exemple problème de contestation d'une amende de police, litige bancaire, litige en matière d'assurances... ;
- soit elles ne relèvent pas de la compétence du Médiateur : par exemple litige entre les agents du ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie et leur administration ;
- soit elles concernent un des services de ce ministère mais n'ont pas été précédées d'une démarche préalable de la part de l'usager.

Dans ces cas, les demandes font alors le plus souvent l'objet d'une transmission au service compétent afin de faciliter la démarche ultérieure de l'usager ou d'éviter à celui-ci, qui en est prévenu, d'avoir à renouveler sa demande.

Ces éléments expliquent en grande partie le pourcentage de réponses opérées dans un délai inférieur à dix jours (27 %).

Le graphique ci-dessous fait apparaître que 81 % des demandes ainsi réorientées sont traitées dans un délai inférieur à dix jours et 98 % avant l'expiration d'un délai de vingt jours. Le délai de traitement moyen s'établit à six jours.

Graphique 7 Délais de traitement des réclamations réorientées comparées entre 2002 et 2004



Les délais de traitement des réclamations ayant donné lieu à médiation

Lorsque les demandes aboutissent à une recommandation du Médiateur et font donc l'objet d'une expertise au fond, le délai de traitement moyen est par construction plus élevé.

Les 1 919 recommandations émises en 2004 ont été rendues dans un délai moyen de 52 jours (59 jours en 2003 et 54 jours en 2002).

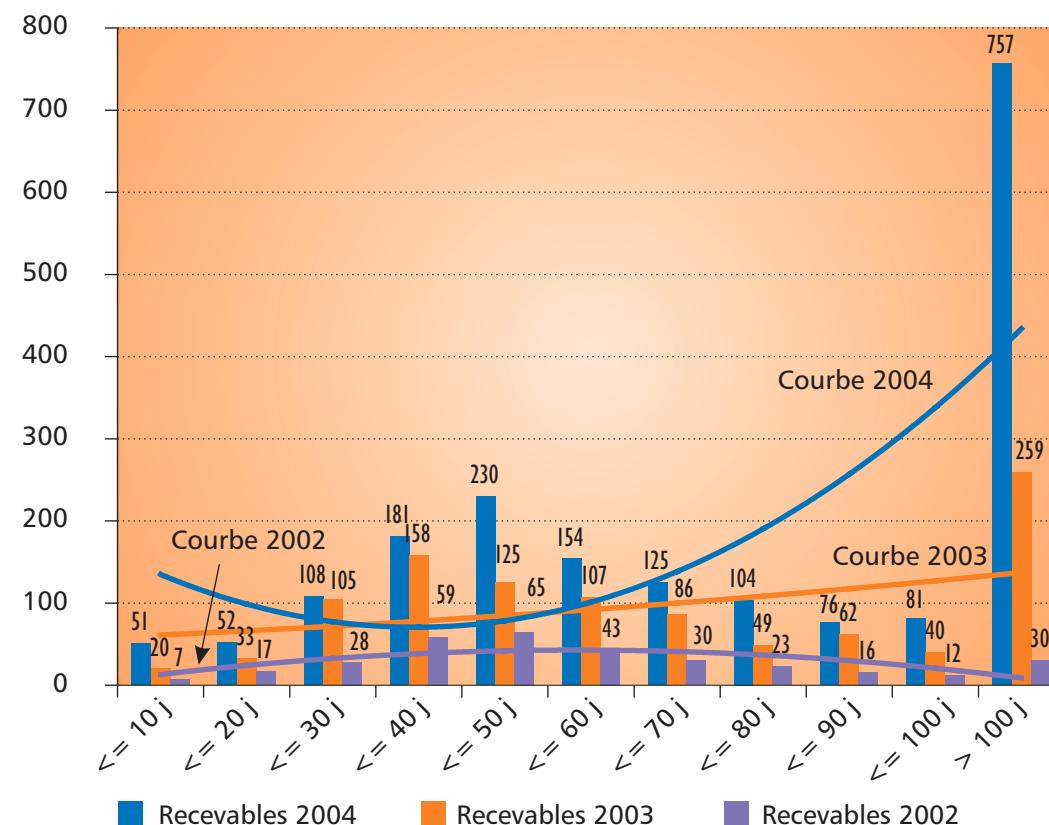
Cette amélioration n'exclut pas toutefois l'existence de délais d'attente plus conséquents pour les usagers.

En effet, le graphique ci-dessous montre que 20 % des médiations (30 % en 2003, 34 % en 2002) ont été réalisées en moins de 40 jours et que plus de 47 % (contre 38 % en 2003) ont nécessité un délai supérieur à 80 jours.

Cette situation tient aux éléments déjà mentionnés. La recommandation du Médiateur ne peut intervenir pour certains dossiers qu'à l'issue de plusieurs échanges avec le service concerné d'une part et en cas de besoin avec l'usager d'autre part.

Des efforts sont entrepris afin d'éviter un allongement de ce délai. Ils nécessitent la coopération de tous les intervenants au processus de médiation.

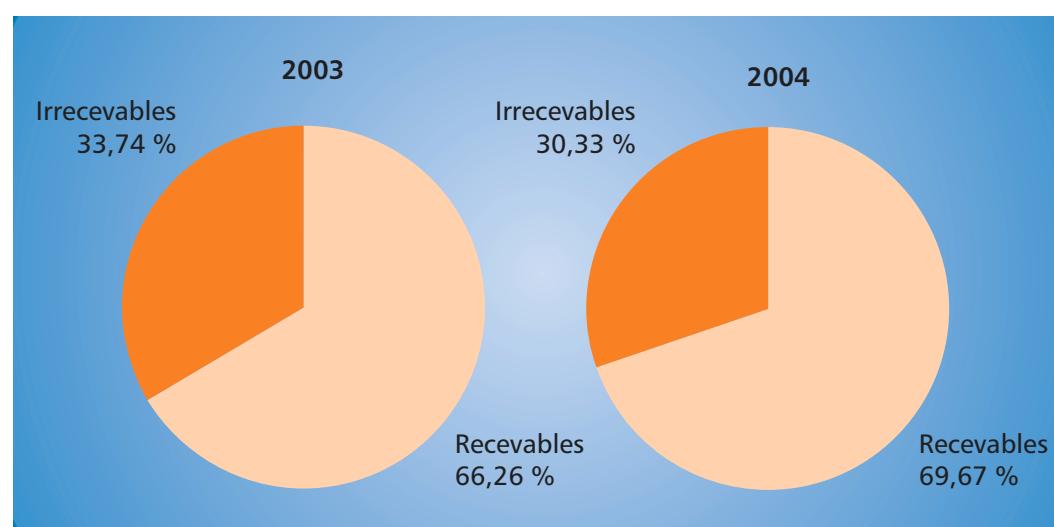
Graphique 8 **Délais de traitement des médiations entre 2002 et 2004**



Les médiations réalisées

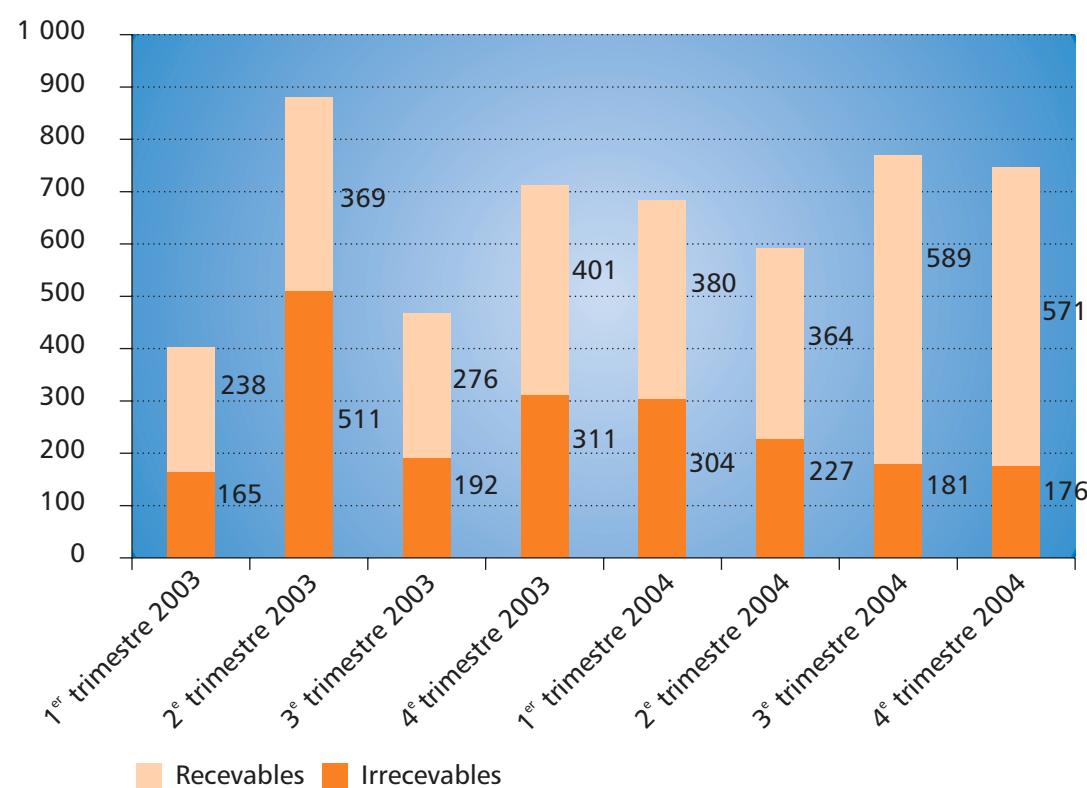
La recevabilité des demandes

Les graphiques 9 et 10 traduisent la diminution du nombre des demandes irrecevables traitées en 2004 (30,3 % contre 33,7 % en 2003 et 34,3 % en 2002).



Corrélativement, il en résulte une augmentation du nombre de médiations ayant fait l'objet d'une recommandation (1 919 contre 1 065 en 2003 soit +80 %).

Graphique 11 **Évolution du nombre des demandes trimestrielles de médiation recevables et des demandes réorientées 2003-2004**



La mise en ligne du formulaire électronique sur le site internet du ministère laisse espérer, en 2005, une diminution sensible du nombre des demandes irrecevables qui reste encore à un niveau trop élevé.

L'analyse globale par thème des médiations réalisées

Le graphique 12 montre une évolution assez sensible qui se dessine par rapport à la situation constatée en 2003.

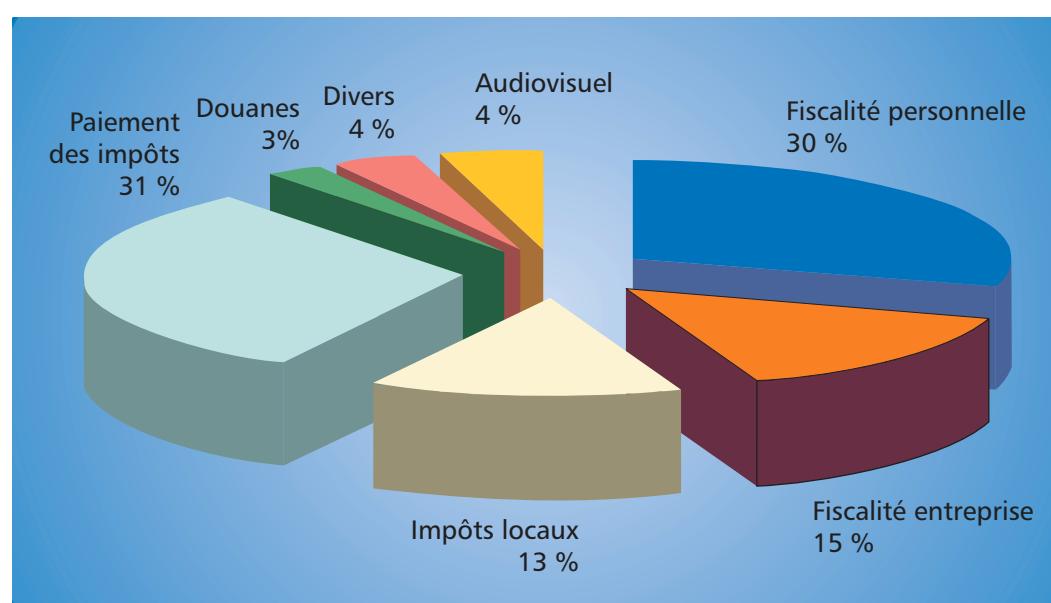
La part de la fiscalité personnelle est en diminution (30 % contre 39 %). Si la fiscalité des entreprises est en légère diminution en pourcentage (15 % au lieu de 17 %), ce ratio doit être relativisé compte tenu, d'une part, du temps nécessaire au traitement des 360 dossiers ayant fait l'objet d'une recommandation et, d'autre part, du montant des sommes en jeu.

En revanche, la tendance déjà décelée dans le précédent rapport se confirme. Les demandes relatives au paiement des impôts représentent, en 2004, la catégorie importante des questions soumises au Médiateur qui a progressé le plus (31 % contre 26 % en 2003). Ces demandes sont liées aux difficultés rencontrées par les usagers pour acquitter l'impôt auprès des comptables du

Trésor public en raison d'événements liés à leur situation personnelle. Elles ont aussi pour objet de clarifier les positions de l'administration quant à l'imputation à certains impôts des paiements effectués.

Enfin, la part relative aux impôts locaux (hors taxe professionnelle, laquelle est traitée avec la fiscalité des entreprises) augmente également (13 % au lieu de 11 % en 2003) de même que les demandes portant sur des questions douanières qui ont représenté, en 2004, 3 % des médiations contre 1 % en 2003.

Graphique 12 **Ventilation par thèmes des demandes de médiation**



Examen détaillé des thèmes ayant donné lieu à médiation

Les demandes de médiation portent essentiellement sur les thèmes suivants tant pour les particuliers que pour les entreprises.

Pour les particuliers :

- L'établissement du montant de l'impôt :

Ces demandes sont motivées par trois types d'événements.

– En premier lieu, l'évolution de la législation fiscale se traduisant le cas échéant par une remise en cause des situations antérieures ou instaurant de nouvelles règles dont la portée n'est pas comprise est à l'origine de demandes de médiation.

Il en est ainsi par exemple de la réforme du quotient familial (conséquences pour les personnes vivant seules), de celle du régime des plus-values immobilières (suppression de l'exonération de la cession de la première résidence secondaire), de l'instauration d'un nouveau barème de l'usufruit, ou d'un dispositif permettant en franchise d'impôt un déblocage de l'épargne salariale, de l'incidence de la réforme du surendettement sur les créances fiscales ou encore

de la faculté de remise gracieuse des intérêts de retard permise par la loi de finances pour 2004.

- En deuxième lieu, et dans leur grande majorité, ces demandes sont consécutives aux conséquences du contrôle sur pièces ou du contrôle externe opéré par le service compétent sur la situation du contribuable.

Les thèmes récurrents relatifs à l'impôt sur le revenu rencontrés étaient déjà pour partie présents en 2003 :

- conséquences fiscales d'un changement de situation matrimoniale lié à un divorce (régime de la prestation compensatoire) ;
- régime applicable aux pensions alimentaires et aux revenus de remplacement (indemnité de congé de maternité, rentes, divers) ;
- traitements et salaires (réalité et date de l'encaissement, frais réels et remise en cause de l'abattement de 20 %) ;
- régime juridique de la prime pour l'emploi ;
- revenus fonciers : option entre le régime normal ou le microfoncier, charges déductibles ;
- plus-values de cession de titres (modalités de l'exercice de l'option lorsque celle-ci est prévue par la loi, effet de seuil, incidence de la clôture d'un plan d'épargne en actions) ;
- régime applicable aux dépenses effectuées au titre de la résidence principale ;
- revenus d'investissement locatif (« régimes Périssol, Besson, Pons ») ;
- prise en compte des charges liées à des maladies graves (maladie d'Alzheimer) ;
- sujets liés à la fiscalité internationale (non-résidents, retenue à la source, fonctionnaires européens et application des conventions internationales).

Les thèmes les plus fréquents en matière de droits d'enregistrement sont relatifs aux droits de succession, à l'évaluation des immeubles, au rapport des donations antérieures et à la présomption de propriété prévue par l'article 751 du Code général des impôts. Ils portent aussi sur les pénalités appliquées en cas de déclaration tardive alors que celle-ci est en général le fait du notaire.

- En troisième et dernier lieu, l'année 2004 a été marquée par une forte augmentation du nombre des demandes liées à l'établissement de la taxe d'habitation et de la taxe foncière sur les propriétés bâties ainsi qu'à la taxe d'enlèvement des ordures ménagères (258 demandes).

Ces demandes de médiation se concentrent surtout sur les questions relatives à l'incidence de la colocation ou de la cohabitation sur le montant ou l'exonération de l'impôt, à la prise en compte de la date de départ des personnes âgées en maison de retraite ou de l'hébergement d'une personne dans le cadre d'un accueil clinique, aux conséquences de l'indivision.

S'y ajoutent des contestations relatives à la valeur locative et une incompréhension du mode de calcul de ces impôts locaux ou des interrogations résultant d'erreurs d'imposition révélées par la nouvelle présentation des avis d'imposition de la taxe d'habitation.

La médiation a porté également sur des litiges en matière de cadastre.

- Le paiement de l'impôt :

De nombreuses demandes ont trait à des remises gracieuses d'impôts, l'octroi de délais de paiement en raison de difficultés financières ou la remise de la majoration pour paiement tardif. Elles tendent aussi à obtenir la décharge de la responsabilité solidaire du paiement de certains impôts.

Des demandes concernent également les modalités d'imputation des versements opérés par les contribuables en règlement d'impôts auprès des comptables du Trésor public, l'étendue des garanties exigées en cas de sursis de paiement, le recours aux avis à tiers détenteurs ou aux autres modes de paiement forcé.

Par ailleurs, des litiges sont liés aux modes de paiement des impôts soit dans le cadre de contrats de mensualisation soit par titres interbancaires, à l'échéance ou en ligne.

- En dehors du domaine de la fiscalité et du paiement des impôts, les demandes de médiation adressées par les particuliers concernent principalement :
 - le paiement des autres dettes diverses auprès des comptables du Trésor (loyers à des offices d'HLM, factures d'eau, frais d'hospitalisation, frais de séjour en maison de retraite...) ;
 - la protection du consommateur en ce qui concerne les pratiques commerciales déloyales, la pratique courante dans le secteur informatique des ventes liées interdites par l'article L. 122-1 du Code de la consommation et la téléphonie mobile ;
 - la méconnaissance des règles douanières notamment en matière de contrôle des voyageurs en provenance de l'étranger, de dédouanement de véhicules, d'importation des marchandises ;
 - et, enfin, comme en 2003, la redevance de l'audiovisuel (règles applicables en matière d'exonération, suivi des comptes notamment en cas de changement de domicile ou de situation familiale).

Pour les entreprises :

- Les thèmes principaux qui motivent la demande des entreprises en matière fiscale concernent essentiellement quatre domaines relatifs :
 - à la TVA : l'application des règles de la TVA intracommunautaire, le régime de la marge, le crédit de TVA et la franchise.Ils portent aussi sur des questions plus ponctuelles telles que la TVA sur les agios ou les pourboires, le bénéfice du taux réduit ou encore les conditions d'exonération de TVA.
Ils concernent enfin le régime des pénalités et l'octroi de délais de paiement ;
 - à la taxe professionnelle : les modalités de calcul de la taxe, la règle du plafonnement en fonction de la valeur ajoutée ou les effets de cessation ou de transfert d'activité ;

- à l'impôt sur les bénéfices : le sort fiscal réservé aux commissions versées dans des paradis fiscaux, à des indemnités de cessation d'activité, à la déduction supplémentaire en cas d'adhésion à un centre de gestion agréé ou la pratique du carry-back, les plus-values professionnelles, le régime d'exonération des entreprises nouvelles ;
 - aux droits d'enregistrement.
- L'application du droit douanier est également une source d'incompréhension qu'il s'agisse de l'importation de marchandises, de l'approvisionnement à l'étranger, de débitants de tabacs ou du droit de replantation de vignes.

Pour les personnes morales :

Les demandes de médiation formulées concernent comme en 2003 :

- le droit au bénéfice d'exonérations fiscales et notamment en matière de TVA ; mais également :
- le versement de subventions ;
- les règles à respecter pour le paiement des factures des collectivités territoriales par le comptable du Trésor public ;
- le remboursement de chèques emploi-service ou de droits de timbres pour des chèques barrés non utilisés.

Les résultats de la médiation

Le Médiateur a poursuivi et intensifié au cours de l'année 2004 sa fonction d'explication de la position de l'administration.

Au terme de deux ans et demi d'expérience, il apparaît qu'en dépit des efforts initiés au niveau de l'administration pour faire partager par les agents la nécessité de présenter en des termes précis, explicites et dépourvus de toute technicité excessive la position du service, trop de réponses souffrent encore d'un déficit d'explication qui conduit les usagers à saisir le Médiateur à seule fin de comprendre les raisons qui la fondent.

Il est clair que cette activité ne se traduit par aucune médiation proprement dite. Près de 300 réponses ont ainsi été adressées par le Médiateur. Elles se traduisent en pratique par l'abandon de leur contestation.

Indépendamment de cette fonction pédagogique, le Médiateur a émis des recommandations qui se sont traduites par une réponse favorable totalement ou partiellement à la demande de l'usager dans plus de 76 % des cas (69 % en 2003 et 60 % en 2002).

Il y a lieu de rappeler que ce pourcentage ne saurait être regardé comme un indicateur pertinent de dysfonctionnement de l'administration. En effet, le nombre de médiations reste très faible par rapport à l'ensemble des réclamations traitées par les services du ministère.

En outre, ce taux de satisfaction de l'usager est le résultat d'une coopération fructueuse entre le service de la médiation et les divers services qui prend en considération, au-delà d'éventuelles erreurs de droit, les éléments de justice, d'équité ou d'humanité auxquels le Médiateur attache une grande importance dans le souci de contribuer au rapprochement de l'usager et de l'administration et d'intensifier leur nécessaire dialogue.

La situation diffère selon que la réclamation émane d'un particulier ou d'une entreprise. Ainsi, les taux de satisfaction de l'usager atteignent 78 % pour les particuliers et 54 % pour les entreprises (contre 74 % et 53 % en 2003).

Par ailleurs, dans quelques cas assez rares au demeurant, le Médiateur a dû intervenir une nouvelle fois après une première recommandation restée inexécutée.

Enfin, il faut souligner que le recours à la médiation aura permis d'éviter en 2004, plus encore qu'en 2003, l'introduction ou le maintien de nombre d'instances contentieuses devant les juridictions. Cette évolution doit être appréciée à l'aune de l'intérêt pour la collectivité nationale de limiter les coûts, tant pour l'usager que l'État, qu'engendre le traitement juridictionnel d'un litige.

SECONDE PARTIE

Les propositions du Médiateur

Les nouvelles propositions

En application de l'article 6 du décret du 26 avril 2002 instituant un Médiateur du ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie, le rapport annuel du Médiateur formule des propositions de nature à améliorer le fonctionnement des services du ministère dans leurs relations avec les usagers.

Ces propositions sont directement tirées des quelque 2 000 médiations réalisées en 2004. Elles s'articulent autour de quatre ordres de préoccupations : mieux assurer les garanties des usagers, améliorer les relations interservices au bénéfice de l'usager, accompagner le recours aux nouvelles technologies, favoriser la compréhension de la loi par les usagers.

Mieux assurer les garanties des usagers

Garantir un haut niveau d'application des engagements de qualité

Les engagements de qualité mis en œuvre par les services du ministère à l'égard des usagers ont déjà permis des progrès sensibles. Il subsiste toutefois au niveau pratique des insuffisances et des situations contrastées dans certains services ou départements. Aussi apparaît-il très souhaitable d'accentuer l'effort pour garantir à l'usager un haut niveau d'application des engagements de qualité.

Il en est ainsi notamment en matière de délais de réponse aux demandes d'information ou aux réclamations formulées par les usagers, de délais de remboursement de trop perçus ou de délais d'exécution de dégrèvements.

Il convient également de souligner l'importance de la qualité de l'information donnée à l'usager pour faire valoir ses droits ou remplir ses obligations dans des domaines tels que le crédit d'impôt prévu à l'article 200 *quater* du CGI, le quotient familial ou les revenus de remplacement.

De même, il importe que les réponses faites à l'usager correspondent exactement aux demandes présentées et soient formulées en des termes clairs dans le cadre juridique adéquat. Ainsi, par exemple, en réponse à une réclamation fiscale de nature contentieuse, il convient, en cas de rejet, d'adresser une décision au plan contentieux et en expliquant les motifs du rejet.

Par ailleurs, certaines lettres administratives ou certains formulaires, douaniers par exemple, ne font toujours pas figurer les voies de recours ouvertes à l'usager s'il n'est pas satisfait.

Enfin, un certain nombre de litiges portant sur le paiement de l'impôt ou de dettes diverses perdurent parce que les services concernés ne prennent pas assez l'initiative de contacter directement l'usager ou de conserver la trace sur une fiche de visite des difficultés exposées par l'usager à cette occasion.

Ouvrir un dialogue dans le cadre du contrôle sur pièces

Le contrôle sur pièces effectué par l'administration fiscale porte sur les déclarations souscrites par les contribuables et dont les mentions sont confrontées aux éléments en la possession du service.

Or, aujourd'hui encore, ces mentions sont parfois rectifiées par des agents de l'administration sans que le contribuable en ait été avisé par une proposition de rectification dont il soit mis en mesure de discuter les termes (par exemple en cas de modification des données relatives au quotient familial portées par l'usager sur sa déclaration de revenus ou en matière de dépenses susceptibles d'ouvrir droit à des crédits d'impôts).

De même, il convient de veiller au respect des règles de la procédure contradictoire qui rend obligatoire de répondre aux observations du contribuable avant de procéder à l'envoi de l'avis d'imposition. Un rappel des règles de droit applicables semble s'imposer compte tenu du nombre de demandes adressées au Médiateur en la matière.

Améliorer les droits des usagers en matière douanière

Nombre de difficultés signalées au Médiateur trouvent leur origine pour une bonne part dans la complexité des procédures et dans une insuffisance de débat contradictoire.

Aussi apparaît-il indispensable de poursuivre activement les travaux de simplification conduits depuis 2002 en concertation avec les professionnels concernés.

De même, le regroupement en un document de référence unique et public des droits et obligations des usagers dans le domaine douanier ainsi que des voies de recours qui leur sont ouvertes correspond à un réel besoin. Un tel document concernant les entreprises et les particuliers devrait bien entendu intégrer les dispositions communautaires en vigueur en la matière.

Des guides pratiques existent ou sont en cours d'élaboration dans ce sens. Cela pourrait conduire ultérieurement à envisager, à l'image du « Livre des procédures fiscales » qu'au demeurant l'administration des douanes applique pour le contrôle des contributions indirectes, un « Livre des procédures douanières » fixant l'ensemble des droits et obligations des redevables des droits de douane.

Informer les usagers de la totalité de leurs droits

Le Médiateur placé auprès du ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie a été créé en 2002 afin d'ouvrir de nouveaux droits aux usagers de l'administration relevant du ministère en leur permettant, après l'accomplissement d'une première démarche, d'obtenir un examen de leur réclamation dans une perspective incluant notamment des considérations d'équité.

Or, force est de constater que la mention sur les documents qui sont adressés aux usagers de la faculté de saisir le Médiateur n'est toujours pas effective dans tous les services. En l'absence d'une information suffisante sur l'existence du Médiateur du ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie, les usagers sont ainsi privés en pratique de l'exercice de leur droit d'accès à ce service. Cette situation est d'autant plus regrettable qu'elle affecte des usagers qui rencontrent souvent de graves difficultés personnelles ou professionnelles.

C'est pourquoi il est insisté sur la nécessité de prévoir, à tout le moins sur tout document du ministère mentionnant une voie de recours juridictionnel, la possibilité également de s'adresser au Médiateur du ministère, avec indication de ses coordonnées et des modalités de sa saisine.

Adapter un imprimé

Il est proposé d'adapter l'imprimé de déclaration des revenus fonciers 2044, qu'il soit sous forme papier ou dématérialisée, pour permettre de formuler l'engagement de location sur la déclaration proprement dite et non sur papier libre comme actuellement, avec les risques que cela comporte.

Améliorer les relations interservices au bénéfice de l'usager

Renforcer le pilotage de l'action administrative

Il existe, tant au plan contentieux qu'au plan gracieux, des règles de contrôle successif et hiérarchique du bien-fondé de la position de l'administration prise vis-à-vis de l'usager. De plus, s'agissant de l'administration fiscale, la mise en place de conciliateurs fiscaux départementaux a été généralisée en 2004.

Cependant, à plusieurs reprises, il est apparu que les démarches effectuées par les usagers auprès de leurs interlocuteurs successifs ne semblaient pas avoir fait l'objet d'un examen personnalisé et approfondi dans la mesure où elles ont donné lieu à des réponses reprenant souvent mot pour mot la position du service exprimée initialement.

Non seulement cette situation ne contribue en général pas à mettre fin au litige mais elle est aussi souvent perçue par l'usager concerné comme traduisant l'absence de prise en considération de la spécificité de sa demande.

D'où l'importance, dans chaque service, du pilotage de l'expertise juridique qui est un gage de la qualité de l'action administrative à l'égard des usagers. Ainsi, l'existence de certaines procédures telles que le dégrèvement d'office, la demande de justificatifs ou la possibilité de recourir à la transaction semble souvent perdue de vue par les services.

De même, la qualité du traitement des demandes des usagers passe par une bonne prise en compte de la dimension sociale et personnelle de chaque dossier.

Harmoniser la position des différents services sur une même question

Il arrive que sur une même question juridique, différents services aient des analyses divergentes et prennent des positions contradictoires vis-à-vis des usagers, ce qui peut donner l'impression que la réponse de l'administration varie selon l'interlocuteur saisi. Cela a ainsi pu être relevé à propos des conséquences de l'indivision lorsqu'est mise en jeu la solidarité pour le paiement des taxes foncières.

Dès qu'un tel cas est identifié, un groupe de travail comprenant des membres des services concernés doit pouvoir régler rapidement la situation.

Favoriser la démarche interservices

Des difficultés ont été relevées soit dans un même département entre administrations différentes, soit dans des départements différents entre services territoriaux relevant de la même administration.

Un usager peut se retrouver ainsi, par exemple, débiteur de sommes qu'il a déjà acquittées et pour lesquelles il fait l'objet de menaces de poursuites.

De même, des excédents de versement ou des remboursements par des comptables du Trésor public ne sont pas toujours pris en compte avec la rigueur qui s'impose. Des difficultés sont également rencontrées pour le suivi de la situation des usagers – qu'il s'agisse de particuliers ou d'entreprises – en cas de transaction ou de situation complexe.

En matière de recouvrement, pourrait ainsi être envisagée la mise en place d'un « compte unique de paiement » pour chaque usager permettant, sans que cela nécessite l'intervention de celui-ci, d'assurer par des procédures internes l'imputation des sommes versées à chacun des services concernés.

Il s'agirait en quelque sorte, alors qu'est annoncée la mise en place du compte fiscal unique (COPERNIC), de créer un « compte unique du reduable », et ce quel que soit le comptable public chargé de la demande de paiement.

Il conviendrait, bien entendu, d'examiner dans quelles mesures une telle réforme serait compatible avec les règles de la comptabilité publique, quitte à ce que celles-ci soient modifiées si nécessaire (transfert, compensation...).

Accompagner le recours aux nouvelles technologies

Faciliter leur utilisation par les usagers

Les contribuables tendent à avoir davantage recours à la déclaration par voie électronique de leurs revenus et il semble important d'en mesurer les conséquences sur les relations avec les usagers.

Ainsi, il convient de bien expliquer aux contribuables la nécessité de conserver les pièces permettant de justifier les diverses réductions du revenu imposable (pensions alimentaires, dons aux œuvres, cotisations syndicales...) ou des crédits d'impôt. À défaut, le délai de droit commun de trois ans pendant lequel un contrôle fiscal peut intervenir risque très vite d'être incompris par les usagers. Déjà, en effet, dans le cadre des déclarations « papier », les demandes de production de ces pièces adressées aux contribuables dans le cadre d'un contrôle de leur dossier sont souvent ressenties comme une mise en doute de la bonne foi des intéressés qui oublient facilement le principe déclaratif du système fiscal français.

Aussi serait-il également intéressant d'étudier les nouveaux comportements des usagers pouvant résulter de la mise en place de nouvelles technologies telles que la télédéclaration ou la déclaration préremplie.

De même, l'utilisation du télépaiement n'est pas sans générer certaines difficultés, certains contribuables croyant avoir effectué un télépaiement alors que celui-ci n'a pas été opéré.

Prendre la mesure des conséquences de la dématérialisation de la documentation administrative

La dématérialisation de la documentation administrative présente des avantages incontestables. Mais il convient de veiller à ce que l'utilisation de ce nouveau support ne se traduise pas par la méconnaissance de la documentation sur des éléments anciens de la doctrine administrative qui demeurent toujours applicables (exemple : en matière d'abattement de 20 % sur les salaires).

Il faut donc souligner l'intérêt qui s'attache à ce que la version électronique de toute documentation administrative reprenne de façon exhaustive l'ensemble des éléments contenus dans des documents parfois anciens ou figurant sur des supports divers.

Favoriser la compréhension de la loi par les usagers

Simplifier la rédaction des textes

Sans doute cette question dépasse-t-elle le cadre du ministère de l'Économie des Finances et de l'Industrie et appelle-t-elle une réponse de l'ensemble des administrations.

Mais force est de constater que, notamment en matière fiscale, les contribuables sont déroutés par la complexité des textes. Il serait souhaitable, par exemple, de clarifier en des termes accessibles à tous le régime fiscal applicable aux revenus de remplacement ou celui du crédit d'impôt pour les travaux effectués dans la résidence principale.

Il conviendrait aussi de veiller à éviter les manques de cohérence apparents entre législations. La même notion peut donner lieu à des définitions différentes. Il en est ainsi par exemple de la notion de « revenu de référence » ou encore de celle de « seuils » sans que telles différences soient faciles à comprendre par les usagers.

À tout le moins, une première étape serait déjà atteinte si, à l'occasion de toute nouvelle mesure, cette question de la simplification des textes législatifs et réglementaires était systématiquement examinée en se plaçant du point de vue de l'usager.

Une opportunité nouvelle est fournie en la matière par l'article 24 de la loi du 9 décembre 2004 qui habilite le Gouvernement à prendre par ordonnance toutes mesures adaptant la législation relative aux impositions de toute nature pour :

- « 1° Simplifier les démarches des usagers en allégeant, supprimant ou dématérialisant des formalités ;
- 2° Simplifier les modalités de recouvrement de l'impôt et les règles régissant le contentieux du recouvrement, notamment en ce qui concerne la répartition des compétences juridictionnelles ;
- 3° Simplifier, harmoniser ou aménager le régime de pénalités prévu par le Code général des impôts et le livre des procédures fiscales ;
- 4° Simplifier et améliorer les procédures de déclaration, de collecte et de contrôle de la taxe d'apprentissage ;
- 5° Améliorer les rapports entre l'administration fiscale et les contribuables, notamment en ce qui concerne les droits et garanties qui leur sont reconnus ;
- 6° Permettre au contribuable de se prévaloir de la doctrine et des décisions de l'administration relatives à l'assiette des droits et taxes recouvrés selon les modalités du Code des douanes ;
- 7° Adapter les articles du Code général des impôts qui se réfèrent à des dispositions relevant d'autres législations qui ont été modifiées ou abrogées. »

Harmoniser l'application des règles en matière d'intérêts de retard

Cette question alimente un débat récurrent depuis plusieurs années.

Il n'a pas été possible d'harmoniser les taux applicables aux intérêts versés par les contribuables redressés (taux de 9 % par an) et les taux applicables aux intérêts versés par l'État en raison de dégrèvements (taux d'intérêt légal). Or, cette différence de taux est vécue par l'usager auquel est imposé le versement d'intérêts de retard comme une sanction.

Le législateur a autorisé, depuis 2004, l'octroi de remises gracieuses sur les intérêts de retard ce qui permet le cas échéant au terme de l'examen de chaque dossier de ne pas faire supporter aux usagers les délais relatifs aux contrôles par l'administration de leur situation, délais qui font courir des intérêts mais sur lesquels les usagers n'ont aucune prise. Il s'agit là d'un progrès appréciable. Cette possibilité de remise gracieuse est toutefois à l'origine de différences de traitement entre usagers, ce qui peut constituer une nouvelle source d'incompréhension. Aussi convient-il de veiller tout particulièrement à une bonne application de ces nouvelles dispositions législatives.

Assurer une plus grande cohérence entre les politiques sociale et fiscale de l'État

À ce titre, mais s'il s'agit d'un objectif qui déborde le cadre du seul ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie, il serait opportun qu'une meilleure articulation soit assurée entre le domaine social et le domaine fiscal et que les politiques sociale et fiscale de l'État soient davantage en phase notamment au regard de la prise en compte du handicap, de l'invalidité, des longues maladies ou des maladies nouvelles.

Les suites données aux propositions des rapports 2002 et 2003

Les propositions du rapport 2003 visaient quatre objectifs : faciliter un dialogue constructif avec les usagers ; améliorer la compréhension des réponses qui leur sont faites ; favoriser l'égalité de traitement et renforcer la sécurité juridique.

Les propositions du rapport 2002 avaient pour objet d'améliorer la qualité des relations avec les usagers, de clarifier et simplifier la réglementation et d'informer les usagers sur le rôle du Médiateur.

Améliorer la qualité des relations et faciliter l'instauration d'un dialogue constructif avec les usagers

Plusieurs dispositions ont été prises par les différents services du ministère ou sont en cours de finalisation.

Ainsi, dans la mesure où les locaux s'y prêtaient, un centre d'accueil commun aux services des impôts et de la comptabilité publique a été organisé et le transfert des informations entre les deux services devrait pouvoir être mieux assuré grâce à la mise en place d'un intranet commun. De même l'interlocuteur unique devrait contribuer grandement à la simplification de la démarche de l'usager.

Par ailleurs, les différents services ont contribué en 2004 à l'élaboration de la charte Marianne pour l'amélioration de l'accueil des services de l'Etat.

Ainsi, les services douaniers en contact avec les usagers affichent depuis le début de l'année 2005 les cinq engagements de service de la charte Marianne, qui sont repris dans un dépliant d'information mis à la disposition des usagers.

De même, la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) a entrepris, dans le courant de l'année 2004, une série d'actions visant à améliorer l'accueil des usagers.

Par ailleurs, la rédaction de certains imprimés a été revue par la direction générale des impôts afin d'en améliorer la lisibilité et de faciliter la compréhension des réponses faites aux usagers.

Dans tous les services, des efforts notables ont également été accomplis pour réduire les délais de réponse.

À titre d'exemple, un objectif de performance concernant le pourcentage de réponses faites à l'usager dans les dix jours a été retenu par la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes.

De même, le programme « Pour vous faciliter l'impôt » mis en place depuis 2004 comporte l'engagement d'une réponse au fond généralement dans le délai de trente jours ou, sinon, d'une réponse d'attente. Parallèlement, les services du Trésor public se sont engagés à respecter neuf objectifs communs avec la direction générale des impôts pour améliorer la qualité du service rendu à l'usager.

Enfin, l'amélioration de l'information des usagers a été renforcée.

C'est ainsi que la direction générale des douanes et des droits indirects a diffusé un guide des voies de recours et de conciliation. Ce document a été mis en ligne sur son site internet à l'été 2004 ainsi qu'une information sur les contrôles douaniers. Cette administration a également mis en ligne l'ensemble des formulaires douaniers. En outre, un outil permet d'aider les particuliers à calculer les droits et les taxes dont ils seront redevables pour les marchandises les plus fréquemment importées. Enfin, s'agissant des opérateurs du commerce international, une politique de simplification est mise en œuvre : nouvelle procédure de délivrance des renseignements tarifaires pour réduire les délais de réponse de la part des douanes, mesures permettant aux entreprises exportatrices d'apporter la preuve de la sortie des marchandises du territoire de l'Union européenne.

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

S'agissant des disparités relevées en matière d'action fiscale, leur inconvénient est dans une large mesure atténué par l'examen attentif et au cas par cas de chaque demande selon un guide établi par la direction générale des impôts. Ce guide encadre le traitement des demandes gracieuses sans pour autant aboutir à la mise en place d'un barème qui serait contraire à l'objectif de la personnalisation de l'examen des dossiers.

S'agissant des demandes de délais de paiement et des sources d'incompréhension ou de contestation qui peuvent apparaître lors des contrôles sur pièces ou dans le cadre des engagements de qualité pris par l'administration fiscale, la généralisation de l'expérience des conciliateurs fiscaux départementaux devrait permettre de rendre plus homogène à l'intérieur de chaque département le traitement des demandes formulées par les usagers.

Renforcer la sécurité juridique pour les usagers

La loi de finances rectificative pour 2004 a pris en compte nombre de suggestions contenues dans le rapport 2003 du Médiateur.

Ainsi, la déclaration provisoire qui était exigée de la part de l'usager avant son départ à l'étranger et se révélait source de difficultés pour le suivi de son dossier fiscal a été supprimée par l'article 30 de cette loi.

Par ailleurs, l'instauration par l'article 25 d'un contrôle à la demande et de la procédure de régularisation spontanée devrait contribuer à sécuriser plus rapidement la situation juridique des entreprises nouvelles.

De même, l'extension par les articles 19, 20 et 23 de cette loi de la procédure des accords tacites et la légalisation des accords préalables en matière de prix de transfert vont dans le sens d'un développement de la procédure de rescrit.

Le renforcement de la sécurité juridique des usagers fait aussi partie des trente mesures annoncées par le ministre en novembre 2004 et dont la mise en place s'étalera jusqu'en décembre 2005.

Enfin, l'imprimé relatif au certificat que l'administration fiscale doit délivrer pour obtenir le paiement par la compagnie d'assurances du capital souscrit au titre d'un contrat d'assurance vie a été modifié. Il mentionne désormais que l'exonération des droits de succession peut être remise en cause lors d'un contrôle par l'administration qui peut être effectué dans un délai de dix ans.

Réviser des législations qui ne paraissent plus adaptées

Les services compétents ont pris des initiatives afin notamment d'examiner le champ de l'exonération de la taxe foncière en faveur du logement social. Les arbitrages sur cette question n'ont pas encore été rendus.

L'article 24 de la loi n° 2004-1343 du 9 décembre 2004 de simplification du droit reprend la préoccupation du Médiateur formulée en matière de contestation des actes de poursuite.

Il prévoit également de simplifier les modalités de recouvrement de l'impôt et les règles régissant le contentieux du recouvrement notamment en ce qui concerne la répartition des compétences juridictionnelles.

*

* *

Dans le cadre de l'amélioration du fonctionnement des services du ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie dans ses relations avec les usagers, ces différentes propositions se situent dans une perspective « gagnant-gagnant » pour les usagers et l'administration.

Pour l'administration, elles favorisent la mise en œuvre effective des engagements de qualité et préservent aussi l'État du risque qui n'est pas virtuel de voir de plus en plus fréquemment sa responsabilité engagée en raison des erreurs qui pourraient être commises par ses services.

Pour les usagers, elles contribuent à l'amélioration non seulement de leur sécurité juridique mais surtout de leur perception de la qualité de l'action au quotidien d'une administration à leur service.

L'espace du Médiateur sur le site du MINEFI

Le ministère

Plan du site | Courrier | Vos questions | Forum | Abonnement | A propos du site | Autres sites

version texte | Recherche

Accueil > Le ministère > Le médiateur du Minéfi

Bienvenue dans l'espace médiateur

J'ai le plaisir de vous accueillir sur le site du médiateur créé au ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie par décret du 26 avril 2002. J'espère pouvoir vous aider à résoudre la difficulté que vous rencontrez et répondre à votre attente.

E. Constance

Dans quel cas pouvez-vous faire appel au Médiateur du Miréfi :

- 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 pouvez alors vous adresser directement au Médiateur.

Pour les personnes physiques
Vous êtes un particulier, un artisan, un commerçant ou vous exercez une profession libérale et vous avez un litige avec un service du Minéfi.

Pour les personnes morales
Vous êtes une société, une collectivité territoriale, une association ou toute autre personne morale et vous avez un litige avec un service du Minéfi.

Actualité
un formulaire en ligne à votre disposition pour votre demande de médiation

Mieux connaître le médiateur
Décret n° 2002-612 du 26 avril 2002 instituant un médiateur au Minéfi
Emmanuel Constance, Médiateur du minéfi
La médiation au MINEFI

Mieux connaître son action
Projeteurs sur l'action du Médiateur
Quelques exemples de médiation
Le dernier rapport du Médiateur

© Ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie - créé le 26 octobre 2004

Le ministère

Plan du site | Courrier | Vos questions | Forum | Abonnement | A propos du site | Autres sites

version texte | Recherche

Accueil > Le ministère > Le médiateur du Minéfi > Pour les personnes physiques

Bienvenue dans l'espace médiateur

Vos questions

You êtes un particulier, un artisan, un commerçant ou vous exercez une profession libérale et vous avez un litige avec le Minéfi.

Pour faire appel au médiateur:
vous pouvez lui transmettre votre demande:

- par courrier électronique en complétant le [formulaire de saisine](#)
- par fax (UU 33) U1 53 18 97 55
- par courrier postal

Votre dossier doit comporter :

- la description de votre problème : objet et raisons de votre demande, ce qui permettra au médiateur de mieux percevoir votre problème.
- les références du service concerné,
- la copie des courriers échangés avec l'administration concernée (vous pouvez les adresser par courrier ou par fax)
- vos adresses et éventuellement vos numéros de téléphone.

Votre courrier doit mentionner:

- votre référence personnelle figurant sur le courrier que le médiateur vous a déjà adressé
- vos nom et adresse.

Adresse du médiateur :
Monsieur le Médiateur du Ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie
Télédoc 215
139 rue de Bercy
75572 PARIS CEDEX 12

© Ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie - créé le 26 octobre 2004

Un exemplaire du formulaire figure en annexe au guide pratique de saisine du Médiateur pages 92, 93 et 94.

Carte d'information sur le Médiateur du MINEFI



Dans quel cas pouvez-vous faire appel au Médiateur du Ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie?

- 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 pouvez alors vous adresser directement au Médiateur.

Mais le Médiateur n'intervient pas dans les litiges suivants:
– entre personnes privées;
– entre un agent du ministère et l'administration qui l'emploie ou l'a employé.

Comment s'adresser au Médiateur?
Vous pouvez le saisir uniquement:

- par courrier ou par fax;
- par formulaire en ligne.

Comment le Médiateur agit-il?
Un accusé de réception vous sera adressé à l'arrivée de votre demande.
Si le Médiateur n'est pas compétent, il vous en expliquera les raisons par écrit.
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.
Vous serez tenu informé de l'avancement de la médiation.



**Monsieur le Médiateur du Ministère
de l'Économie, des Finances et de l'Industrie**

Adresse Télédoc 215
postale 139, rue de Bercy
 75572 PARIS CEDEX 12

Fax 01 53 18 97 55
Site <http://www.minefi.gouv.fr>

Affiche d'information sur le Médiateur du MINEFI



ANNEXES

ANNEXE 1

Exemples de médiations concernant des particuliers et des entreprises

Mieux assurer les garanties des usagers

Garantir un haut niveau d'application effective des engagements de qualité

Particuliers

- 1** Mademoiselle X continue à recevoir ses avis de taxe foncière à son ancienne adresse bien qu'elle ait signalé à plusieurs reprises son changement d'adresse qui date de l'année 2000. Ses démarches effectuées tant auprès du centre des impôts que de la trésorerie sont demeurées vaines.

Dans le cadre de l'examen de son dossier par le service du Médiateur, il est constaté que la mise à jour du fichier de taxe foncière est restée sans effet pour l'avis de taxe foncière de l'année 2003 en raison d'une transmission tardive de l'information par le centre des impôts au centre des impôts fonciers.

Le Médiateur informe alors Mademoiselle X de la régularisation opérée auprès des services fiscaux et de la demande adressée par ailleurs aux services du Trésor public de s'assurer du bon adressage des divers documents qui lui sont envoyés.

- 2** Monsieur X souhaite faire rectifier une mention figurant dans un acte de vente relatif à des parcelles de terrains dont il est propriétaire et qui a été publié en janvier 2000 à la Conservation des hypothèques.

Il a écrit à deux reprises à ce sujet au conservateur en octobre et décembre 2003. N'ayant reçu aucune réponse ni même un accusé de réception, il saisit le Médiateur en juin 2004 afin de savoir s'il est dans son bon droit et d'obtenir aide ou conseil pour faire rectifier cet acte.

Le Médiateur lui indique que le conservateur n'est pas juge de la validité des actes et que la mention en cause ne peut être modifiée que par voie d'un acte notarial rectificatif. Il lui conseille donc de prendre contact avec son notaire.

- 3** Monsieur X, propriétaire de son habitation principale, a constaté qu'à la suite d'un agrandissement, sa taxe d'habitation avait augmenté de plus de 300 % entre 2002 et 2003, passant de 474 euros à 1 463 euros. À la suite de sa réclamation du 15 novembre 2003 par laquelle il contestait la surface retenue, le centre des impôts fonciers a prononcé un dégrèvement de 100 euros. Toutefois, Monsieur X a réitéré sa contestation et le service lui répond de façon succincte, sans lui indiquer les voies de recours dont il dispose.

Dans le cadre de la médiation, l'administration fiscale décide de faire prendre les mesures de la maison et, de manière consensuelle, la surface habitable est ramenée de 129 m² (déclarée par l'usager lui-même dans sa déclaration modèle H1) à 121 m². Un dégrèvement complémentaire de 106 euros est prononcé.

- 4** Les époux X ont payé à l'échéance par prélèvement automatique la taxe d'habitation de l'année 2003. En janvier 2004, après un changement de domicile, ils reçoivent à leur nouvelle adresse une lettre de rappel les invitant, sans aucune explication, à acquitter le montant de cette taxe majorée de 10 %. Le service du Trésor public concerné leur indique que ces difficultés sont liées à des problèmes informatiques ayant rendu impossible la prise en charge des nouvelles demandes de prélèvement automatique. Ils règlent alors l'imposition en cause par chèque. Mais en avril 2004, ils ont la surprise de recevoir d'abord un dernier avis avant poursuite prévoyant une majoration de 48 euros avec une demande de réponse sous huitaine en date du 7 avril mais qui est posté le 14 et reçu seulement neuf jours plus tard, puis un commandement de payer un montant de 55,50 euros incluant des frais d'acte. À défaut de pouvoir contacter la trésorerie par téléphone, Monsieur et Madame X décident de payer la somme demandée et de saisir le Médiateur.

Dans le cadre de la médiation, il est fait droit à leur demande de remboursement de la majoration de 10 % et à l'annulation des frais de commandement.

- 5** Maître X, avocat de Monsieur Y, souhaite déposer auprès de l'administration fiscale une réclamation contentieuse pour contester les contributions sociales mises à la charge de son client. Pour que cette démarche soit recevable, il doit joindre obligatoirement soit copie de l'avis d'imposition soit un extrait du rôle en application des dispositions de l'article R 197-3. d du livre des procédures fiscales. Or, en réponse à sa demande, la trésorerie lui a adressé un bordereau de situation fiscale en lieu

et place du document sollicité, l'obligeant à réitérer sa demande sans qu'aucune suite ne lui soit donnée.

Saisi par Maître X, le Médiateur lui fait parvenir rapidement l'extrait de rôle souhaité et lui présente les excuses de l'administration.

- 6** Monsieur X avait opté en 2003 pour le paiement mensualisé de son impôt sur le revenu 2003. Or, malgré cette option, un premier tiers provisionnel lui a été prélevé sur son compte bancaire. Il en demande le remboursement aux services du Trésor le 21 février 2004. Le 16 avril 2004, n'ayant reçu aucun remboursement, il s'adresse au Médiateur en rappelant dans son message que les engagements du Trésor public stipulent que le contribuable doit être remboursé dans un délai de huit jours.

Dans le cadre de la médiation, satisfaction est donnée à la demande de Monsieur X par lettre-chèque en date du 13 mai 2004. De plus, le service procède le même jour au virement sur son compte bancaire d'une somme de 5,70 euros représentant les intérêts de retard calculés au taux de l'intérêt légal.

- 7** Madame X a bénéficié de deux dégrèvements de taxe d'habitation prononcés en novembre 2003 par le centre des impôts dont elle relève. Il lui a été alors adressé deux avis rédigés sur des imprimés 4782-S qui comportent la mention pré-imprimée « Si vous avez déjà payé l'impôt dont il s'agit et si vous n'êtes redevable d'aucune somme à la trésorerie désignée ci-dessus, la somme allouée en dégrèvement vous sera remboursée. Toutes indications utiles vous seront données ultérieurement à cet égard par le trésorier, sans démarche particulière de votre part ». Compte tenu de cette mention, Madame X attend d'être remboursée des sommes indiquées. Deux mois plus tard, elle contacte téléphoniquement la trésorerie et obtenant des réponses diverses et imprécises en se heurtant à un anonymat contraire, comme elle l'indique, à « toutes les règles contenues dans la charte de qualité que les pouvoirs publics mettent en place », elle décide alors de saisir le Médiateur dont elle apprend l'existence « par un heureux concours de circonstance ».

Le Médiateur lui indique que le premier dégrèvement lui a été remboursé avec retard mais a été assorti des intérêts moratoires qui lui étaient dus et que le second a permis de solder dans son compte fiscal la taxe d'habitation de l'année 2003 dont elle était encore redevable. Il ajoute dans sa lettre qu'il regrette la manière dont il a été répondu à ses diverses demandes d'information sur l'origine du retard pris pour donner suite à ces dégrèvements.

- 8** Monsieur X a bénéficié d'un dégrèvement total de rappels d'impositions sur le revenu des années 1992 et 1993 qui lui a été accordé en mars 2003 en contrepartie du désistement de l'instance qu'il avait introduite devant la juridiction administrative. Malgré ses nombreuses démarches écrites et téléphoniques effectuées auprès de la trésorerie dont il dépend, il n'arrive

pas à savoir de façon précise à quoi correspondent les sommes qui lui ont été remboursées et notamment la ventilation entre le montant des droits et les intérêts de retard. Les bordereaux qu'il reçoit exprimés tantôt en francs tantôt en euros sont incompréhensibles et les échanges téléphoniques le sont autant.

Après un examen complet de sa situation fiscale, le Médiateur lui adresse en octobre 2004 des documents retraçant dans le détail le suivi de son compte fiscal pour le règlement de ce litige. Il lui précise toutefois que les remises de dettes fiscales prononcées, comme en l'espèce, à titre gracieux n'ouvrent pas droit au paiement d'intérêts moratoires et il lui présente les excuses de l'administration pour ne pas lui avoir apporté d'emblée de réponse claire et précise à ses demandes.

9 Monsieur X a, sur le conseil du Médiateur, contacté la direction de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes de son département pour obtenir des conseils sur les démarches à effectuer dans un litige qui l'oppose à une entreprise Y, spécialisée dans la construction de vérandas. N'ayant trouvé aucun interlocuteur pour accueillir sa demande, il revient vers le Médiateur.

Dans le cadre de la médiation, il lui est notamment indiqué, en ce qui concerne les irrégularités constatées au regard du droit de la consommation dans les pratiques de démarchage et lors de l'établissement des contrats de vente, qu'une procédure contentieuse sera transmise à la juridiction judiciaire et qu'il sera avisé des possibilités qui lui seront offertes de se constituer partie civile dans cette affaire.

10 Monsieur X a adressé une réclamation en novembre 2003 au bureau des douanes de Y pour contester les droits mis à sa charge lors de son retour en France pour son véhicule personnel alors que, s'agissant d'un véhicule fabriqué dans un pays de l'Union européenne, il estime pouvoir bénéficier du régime de la franchise au titre des marchandises en retour. En février 2004, n'ayant aucune réponse à sa demande, il saisit le Médiateur.

L'analyse du dossier confirme que l'intéressé doit effectivement bénéficier de ce régime. Le Médiateur l'invite à déposer une demande de remboursement des droits perçus à tort selon les modalités prévues par l'article 236 du Code des douanes communautaires en lui précisant les modalités à suivre et les justificatifs à joindre.

11 Monsieur X a réglé par titre interbancaire de paiement (TIP) les cinq taxes foncières et la taxe d'habitation dues par sa mère. Il a adressé par trois fois des relevés d'identité bancaire pour indiquer la nouvelle identification du compte de sa mère auprès de la banque. Ces modifications ont été prises en compte pour les taxes foncières mais pas pour la taxe d'habitation et ce durant trois années de suite en dépit de ses démarches. C'est dans ces circonstances qu'il décide de saisir le Médiateur de son litige et refuse de

payer la majoration de 10 % mise à la charge de sa mère au titre de la taxe d'habitation de 2003.

En réponse à sa demande, le Médiateur lui explique dans quelles conditions les modifications du numéro d'identification du compte bancaire de sa mère ont été mal prises en compte et lui indique qu'il est toujours prudent de vérifier sur les TIP le numéro du compte sur lequel la somme sera prélevée. Dans le cadre de la médiation, la majoration de 10 % dont la taxe d'habitation a été assortie est annulée.

Entreprises

12 La société anglaise X, spécialisée en courtage, s'est adressée au centre d'appel d'information des douanes françaises pour demander le régime applicable à l'importation de bouteilles de boisson gazeuse en provenance d'Ukraine par une société française. Elle a précisé que ce produit serait accompagné d'un document d'origine FORM A. Il lui a été alors indiqué, au cours de deux échanges téléphoniques, qu'une telle opération s'effectuait en franchise. Or, au moment de la livraison, l'entreprise française importatrice s'est vue dans l'obligation de payer des droits de douanes au taux de 6,10 %. Après avoir fait état de cette situation auprès du responsable du centre d'appel, lequel infirme la réponse faite initialement, la société X saisit le Médiateur en demandant une compensation pour sa cliente du manque à gagner qui est résulté de cette réponse erronée.

L'analyse du dossier permet au Médiateur de confirmer que le tarif douanier appliqué est régulier compte tenu de la position tarifaire dont relève ce produit dans le schéma de préférence tarifaire généralisée dès lors qu'il est accompagné d'un document justificatif FORM A. Toutefois, compte tenu des circonstances, dans le cadre de la médiation, le Médiateur invite la société à présenter une demande de remboursement des droits selon la procédure prévue à l'article 239 du Code des douanes communautaires.

13 La société X, ayant pour activité l'assistance administrative et technique, s'est créée en mars 1999 et a opté au plan fiscal pour le régime réel normal. Pour les mois de juillet et octobre 2003, n'ayant pas reçu les exemplaires de déclaration CA3 pré-imprimés de son centre des impôts, elle a souscrit ses déclarations de TVA sur des imprimés vierges en les accompagnant de leur règlement et ce après avoir contacté le service qui n'a pu lui fournir aucune explication sur l'absence d'envoi de ces imprimés.

Toutefois, elle a été mise en demeure de payer des acomptes de TVA au titre de ces deux mois conformément aux règles du régime réel simplifié. En effet, comme les imprimés vierges utilisés étaient ceux propres au régime simplifié, la recette des impôts a placé automatiquement la société sous ce régime.

La démarche de la société auprès du service des impôts s'est heurtée à une fin de non-recevoir. Il lui a été indiqué qu'il ne s'agissait pas d'un problème

de recouvrement et qu'il lui incombaît de contacter son centre des impôts afin de modifier son régime.

La société saisit le Médiateur en lui faisant part, « à l'heure où les grands chantiers du Gouvernement ont décidé de placer l'usager au cœur de l'organisation administrative », de son étonnement face à l'inertie administrative et au manque de qualité de l'accueil rencontré pour résoudre cette difficulté alors qu'une solution aurait pu aisément être trouvée. Elle fait observer qu'elle a perdu « deux matinées de travail sans résultat ».

Dans le cadre de la médiation, toutes les déclarations déposées sont saisies par la recette des impôts conformément au régime normal selon l'option initiale qu'elle avait effectuée. La situation de l'entreprise est en conséquence régularisée.

14 La société X a fait l'objet d'une vérification de comptabilité ayant abouti à des redressements en matière de TVA déductible au titre de l'année 2000, confirmés par lettre du 24 mai 2002. Parallèlement, la société a présenté au cours du mois de janvier 2001 une demande de remboursement de crédit de TVA, qui est restée sans réponse et elle a introduit une instance auprès du tribunal administratif le 15 décembre 2003, à défaut de réponse à sa réclamation dans le délai de six mois.

L'avocat de la société saisit parallèlement le Médiateur en faisant valoir que sa cliente avait en vain sollicité à plusieurs reprises un entretien avec l'interlocuteur départemental après avoir été informée, dès le mois d'août 2002, que le dossier était transmis à l'interlocuteur et qu'elle serait convoquée ultérieurement.

Un rendez-vous avec l'interlocuteur a finalement lieu le 4 février 2004. À la suite de cet entretien et de la présentation de pièces complémentaires, envoyées le 4 mars, l'administration décide d'abandonner une partie du redressement notifié et de rembourser, en mai 2004, soit plus de trois ans après la demande initiale du redébiteur, le crédit de TVA, ramené de 4,7 millions de francs à 3 millions de francs (soit environ 450 000 euros).

15 Monsieur X, au titre de son entreprise personnelle et d'une société dont il est gérant, a fait l'objet de contrôles fiscaux ayant donné lieu à des rappels de TVA pour les années 1997 à 2001 à la suite de la remise en cause du régime d'imposition à la TVA sur la marge pratiquée par les deux entreprises pour leurs acquisitions de véhicules d'occasion.

Ses deux réclamations contentieuses introduites en février 2002 étant restées sans réponse, il saisit le Médiateur et souligne la gravité de la situation de ces entreprises compte tenu des mesures de garantie prises par le receveur des impôts (nantissemement du fonds de commerce et opposition sur le prix de vente du fonds de commerce avec consignation de la somme auprès de la Caisse des dépôts et consignation). Cette situation compromet

selon lui son départ à la retraite alors même que son fils, associé de la société, est depuis lors décédé.

Compte tenu des difficultés juridiques particulières présentées par ces dossiers, la direction des services fiscaux avait bien pris contact avec les services centraux de la direction générale des impôts mais s'était abstenu de leur soumettre, comme elle y était invitée, une demande d'avis précise.

Dans le cadre de la médiation, l'administration centrale de la direction générale des impôts décide de ne pas maintenir les rappels de TVA en litige (89 000 euros).

- 16** Madame X, exerçant une activité non commerciale de prestations de services pour une société, a fait l'objet d'un contrôle fiscal à la suite de la vérification de comptabilité de la société. Son chiffre d'affaires a été ainsi reconstitué en retenant, au titre de l'année 1998, l'ensemble des chèques émis par l'entreprise et encaissés par elle et en rattachant aux recettes une facture datée du 30 décembre 1998 et non encaissée.

Par une réclamation introduite en juillet 2003 et complétée en septembre 2003, Madame X a contesté les rappels d'impôt sur le revenu et de TVA (21 000 euros) résultant de ce dernier redressement au motif qu'elle n'a pu encaisser la somme en cause qu'en 1999.

Fin octobre 2004, sans réponse à ses demandes, Madame X saisit le Médiateur.

Dans le cadre de la médiation, l'administration décide de faire droit à la demande de l'intéressée et prononce, au plan contentieux, le dégrèvement des impôts en litige.

- 17** Monsieur X, exerçant une activité d'agence immobilière et ayant fait l'objet de rappels de TVA pour l'année 1999, a sollicité un allégement gracieux des pénalités appliquées. Compte tenu des circonstances, l'administration fiscale a décidé, le 21 mars 2002, de lui accorder une remise de la moitié des majorations exigibles soit 16 000 euros. En août 2004, la restitution de la somme déjà payée n'étant toujours pas effective, le contribuable saisit le Médiateur.

L'instruction du dossier révèle que la première décision du 21 mars 2002 n'a pas donné lieu à un ordonnancement comptable et que l'administration fiscale a réitéré sa décision initiale le 2 octobre 2003 sans davantage de résultat. Ce n'est que dans le cadre de la médiation, le 17 septembre 2004, que l'exécution comptable du dégrèvement est intervenue, soit au terme d'un délai de plus de deux ans.

- 18** Madame X exerce une activité de mètreur-vérificateur et rencontre des difficultés financières liées à la baisse de son chiffre d'affaires. Les organismes sociaux ont pris en considération sa situation en lui accordant

des facilités de paiement pour s'acquitter de ses cotisations sociales. Mais sa demande de délais de paiement de sa dette fiscale a été rejetée par les services du Trésor public au motif qu'elle avait déjà bénéficié d'une telle mesure par deux fois.

Par crainte de la mise en œuvre de procédures de paiement forcé susceptibles de compromettre son activité professionnelle, elle demande au Médiateur un réexamen de sa situation.

Dans le cadre de l'instruction de sa demande de médiation et alors que des poursuites ont été engagées, le Médiateur lui indique que le comptable du Trésor va la recevoir personnellement pour faire le point sur les paiements qu'elle a réellement effectués et sur sa situation financière.

Après lui avoir rappelé les obligations qui s'imposent à tout contribuable de payer les impôts qu'il doit aux dates limites figurant sur les avis d'imposition qu'il reçoit, le Médiateur lui demande de bien vouloir communiquer au comptable tous justificatifs nécessaires de ses revenus et de ses charges afin d'établir un plan de règlement avec des délais adaptés à sa situation, les majorations pour paiement tardif ne pouvant faire l'objet d'une remise gracieuse qu'après paiement des droits dus en principal.

19 La société X a signé une convention d'occupation temporaire du domaine public avec la chambre de commerce et d'industrie de la ville Z. Afin de réaliser les ouvrages nécessaires pour exercer l'activité autorisée par la convention, qui concerne une zone aéroportuaire, l'entreprise a sollicité un financement bancaire avec garantie hypothécaire.

Toutefois, l'inscription hypothécaire n'a pu être prise en raison de l'absence d'enregistrement à la conservation des hypothèques de la ville Z des conventions passées entre l'État et la chambre de commerce et d'industrie. Le gérant de la société, faute de trouver l'interlocuteur susceptible de débloquer cette situation qui place son entreprise dans une situation financière difficile, saisit le Médiateur.

Alors même que la situation ne révèle pas de litige à proprement parler avec les services fiscaux, le Médiateur explique à la société, de manière précise et détaillée, les démarches préalables qui doivent être effectuées pour obtenir la publication de l'inscription hypothécaire. Il lui indique que la direction des services fiscaux va, dans le cadre de la médiation, communiquer les conditions de régularisation de la situation à l'ensemble des parties concernées.

Ouvrir un dialogue dans le cadre du contrôle sur pièces

20 Madame X conteste l'impôt sur le revenu mis à sa charge pour 2002 sans application du bénéfice de la demi-part supplémentaire en tant que parent isolé avec un enfant mineur à charge. Sa réclamation ayant été rejetée, elle a saisi le tribunal administratif. Parallèlement, elle soumet son litige au Médiateur.

Il apparaît que Madame X a expressément déclaré sa situation de parent isolé en cochant la case T du cadre B en page 2 de la déclaration mais que l'administration a refusé de prendre en compte cette mention sans toutefois mettre en œuvre la procédure de redressement contradictoire. La procédure d'imposition est donc irrégulière et le Médiateur fait prononcer le dégrèvement demandé.

Par ailleurs, la procédure de redressement en cours pour les années 2000 et 2001 est abandonnée dès lors qu'il est établi que Madame X remplit bien les conditions requises pour bénéficier de la majoration de son quotient familial.

- 21** Madame X, devenue veuve au cours de l'année, conteste l'imposition mise à sa charge au titre de l'impôt sur le revenu de 2002 pour la période antérieure au décès de son mari, sans l'abattement de 20 % sur les salaires et avec application d'une majoration de 10 %. Soutenant avoir déposé ses déclarations dans les délais, elle a, dès la réception des mises en demeure, communiqué une copie desdites déclarations.

Sa demande de révision de l'imposition a été rejetée sur un plan exclusivement gracieux. Madame X présente une demande devant le tribunal administratif qui est regardée par l'administration comme irrecevable dès lors qu'elle n'a pas été précédée d'une réclamation contentieuse.

Dans le cadre de la médiation, il est constaté, après approfondissement du dossier, que l'imposition est irrégulière puisque Madame X n'a pas été informée préalablement de la remise en cause de l'abattement et de l'application de la majoration. Les dégrèvements sollicités sont ainsi finalement prononcés, à titre contentieux.

Améliorer les droits des usagers en matière douanière

Particuliers

- 22** À l'occasion de son entrée sur le territoire français, Monsieur X, qui vient séjourner avec sa famille dans un gîte rural, fait l'objet d'un contrôle douanier au cours duquel, selon lui, la seule préoccupation de l'agent est de savoir quelle est sa destination. Surpris par la nature de ce contrôle et, à défaut de pouvoir trouver une documentation précise sur les règles et l'étendue du contrôle douanier en matière de personne et de marchandise, il saisit le Médiateur.

En réponse à sa demande, le Médiateur, après lui avoir précisé que celle-ci n'entre pas dans sa compétence dès lors qu'il n'a pas effectué de démarche préalable auprès du service concerné, lui expose de façon précise les règles en matière de contrôle douanier des voyageurs, notamment en matière de

droit de visite sur la voie publique et les lieux publics prévu par l'article 60 du Code des douanes. L'usager est informé que dans le cadre de ce droit de visite, les agents des douanes sont habilités à poser toute question réglementaire utile au bon déroulement de leur contrôle. Le Médiateur ajoute qu'en application de l'article 67 du même Code, les douaniers peuvent contrôler l'identité des personnes qui entrent dans le territoire douanier, ou qui en sortent ou qui y circulent dans le champ de compétence des douanes défini par les articles 43 à 45 du Code, lequel est intégralement disponible sur le site officiel <http://www.legifrance.gouv.fr>.

23 Monsieur X a effectué plusieurs séjours touristiques aux États-Unis en emportant des objets et affaires personnels. Alors qu'il a confié à une société spécialisée leur rapatriement et fourni l'attestation selon laquelle ces objets sont en sa possession depuis plus d'un an, le déménagement en franchise lui est refusé. Il doit payer 615 euros au titre de la taxe à l'importation et de la TVA sur les marchandises déclarées en se basant sur la valeur communiquée à la compagnie d'assurances soit 3 000 euros.

Le receveur principal des douanes confirme la décision de l'inspecteur des douanes. Sa réclamation effectuée par écrit auprès de la recette principale ayant été rejetée, il décide, à défaut de toute indication de voie de recours, de saisir le Médiateur.

Après un examen complet de sa demande, le Médiateur lui indique que compte tenu du fait qu'il n'a jamais établi sa résidence effective aux États-Unis où il n'a effectué que des voyages touristiques, ainsi qu'il l'a confirmé aux services des douanes, il peut bénéficier de l'exonération totale des droits et taxes pour ses effets personnels au titre de marchandises « en retour », c'est-à-dire réintroduites et utilisées dans un délai de trois ans, en application des articles 185 et 186 du Code des douanes communautaires. En conséquence, la somme de 615 euros doit lui être restituée.

24 Monsieur X, d'origine étrangère et étudiant à l'université de Y, est rentré en France à l'issue de ses vacances chez ses parents en Algérie qui lui ont offert un ordinateur portable pour suivre ses études. L'ayant déclaré lors du contrôle douanier dont il a fait l'objet à sa descente d'avion, il a dû payer des droits de douanes et de TVA (352 euros). La réclamation qu'il effectue auprès de la direction interrégionale des douanes et des droits indirects est rejetée par un courrier qui ne comporte pas mention de voies de recours. Monsieur X décide de saisir le Médiateur.

L'examen du dossier fait apparaître qu'il s'agit d'une taxation indue et que le bénéfice de l'admission temporaire de l'exonération de TVA aurait dû être accordé à Monsieur X (suspension de la TVA pendant la durée des études) compte tenu de sa situation, en application des articles 229 et 232 du Code des douanes communautaires. Le Médiateur l'invite à se présenter au centre régional de dédouanement qui lui rembourse les 352 euros perçus à tort.

Entreprises

25 La société X, spécialisée dans le matériel électrique d'illumination, décide d'importer de Chine des guirlandes électriques dont elle entend revendre une partie dans les pays de l'Union européenne et l'autre à des clients américains. Après de nombreuses démarches effectuées avec son transitaire auprès des services des douanes, elle n'arrive pas à connaître le régime applicable aux produits destinés à ces clients en cause pour que les opérations de dédouanement lui permettent de faire face à ses commandes urgentes dans la perspective de Noël. C'est dans ces conditions que la société X décide de saisir le Médiateur.

L'analyse du dossier fait apparaître que des dysfonctionnements dans le traitement de ce dossier par les douanes et par l'entreprise concernée, pas assez au fait des procédures en cause, ont généré un retard dans la délivrance de l'autorisation de placement des marchandises sous le régime « du perfectionnement actif ». Aussi leur réexportation a-t-elle été retardée et les clients américains ont choisi de faire appel à un autre fournisseur.

Le Médiateur a précisé à la société les deux régimes qui peuvent être appliqués à ces marchandises : soit le placement et le maintien sous le régime dit du « perfectionnement actif » permettant la mise aux normes européennes dans la perspective de revente à des clients européens, soit le placement sous le régime dit du « perfectionnement » dans l'attente d'une revente à un client situé hors de l'Union européenne. L'administration des douanes s'est finalement proposée de recevoir la société avec son transitaire pour régler définitivement ce litige.

26 La société X, spécialisée dans la vente, la pose et la rénovation des parquets et lambris, a chargé son transitaire d'effectuer pour son compte les opérations de dédouanement d'un conteneur de dix-sept palettes de parquet en considérant comme d'habitude que cette marchandise relevait du code nomenclature 44183091 « importable en franchise de douane ». Or son code a été changé sur l'imprimé IM4 et remplacé par le code 44122291 impliquant un droit de douane de 10 % correspondant à des produits contre-plaqués et stratifiés dont chacune des feuilles de bois n'excède pas 6 mm. Ayant contesté en vain cette classification, la société décide de saisir le Médiateur compte tenu des conséquences qui en résultent sur la pérennité de son activité et de la distorsion de concurrence dont elle risque alors d'être victime.

Le Médiateur indique à la société que ce problème fait actuellement l'objet de discussions au sein du Comité du système harmonisé de l'Organisation mondiale des douanes et de la Section nomenclature tarifaire et statistique du Comité du Code des douanes afin de déterminer le code de classement de ce type de produit.

Informer complètement les usagers de la totalité de leurs droits

Particuliers

27 Monsieur X précise par une note annexée à sa déclaration de revenus que les indemnités qu'il a perçues au titre de 2001, à la suite d'un accident de travail, ne sont pas imposables. Contestant cette analyse, le centre des impôts intègre ces sommes dans son revenu.

Monsieur X dépose alors une réclamation. La lettre de rejet qui lui est adressée mentionne seulement la possibilité de déposer un recours devant le tribunal administratif et ne fait état d'aucune autre voie de recours. Postérieurement à sa saisine du tribunal, il apprend l'existence du Médiateur du ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie. Il le saisit en disant son regret de ne pas avoir été informé de cette voie de recours qui, selon lui, précède l'intervention des tribunaux.

Le Médiateur lui répond que les réclamations qui lui sont adressées ne suspendent pas les délais de recours et qu'il appartenait à Monsieur X en tout état de cause de saisir le tribunal administratif à peine de forclusion pour préserver ses droits.

Le Médiateur lui rappelle également l'effort de communication entrepris depuis 2002 sur le rôle du Médiateur du ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie et les modalités de sa saisine tout en reconnaissant que des progrès restent à accomplir pour faire mieux connaître la possibilité de recourir à ce nouveau mode de règlement des litiges.

Entreprises

28 La société X s'est vu refuser le remboursement du crédit de TVA mentionné sur sa déclaration annuelle de TVA (CA 12) relative à l'année 2002 en raison du dépôt tardif de cette déclaration. Cette créance ne pouvait alors être recouvrée qu'en mai 2004, lors du dépôt de la déclaration annuelle ultérieure.

La société a mis en cause la responsabilité professionnelle de son cabinet comptable.

Celui-ci, reconnaissant sa responsabilité, intervient toutefois auprès du Médiateur en faisant valoir que sa cliente est injustement pénalisée. Il souhaite également savoir si le Médiateur considère que le seul recours de son client est – comme cela est mentionné dans la décision de rejet reçue par la société – de produire une demande motivée sur papier libre près le tribunal administratif.

Le Médiateur, après avoir accusé réception de sa demande de médiation et indiqué à l'expert comptable que celle-ci était recevable, confirme la régularité de la décision prise par l'administration. Cette décision ne saurait être révisée au seul motif que le retard incombe au comptable de la société, étant d'ailleurs constaté que ce retard déclaratif n'est pas un fait isolé pour cette société et que les précédents retards avaient déjà été motivés par les défaillances du cabinet comptable.

Adaptation des imprimés

29 Alors qu'ils demeuraient à Y, Monsieur et Madame X ont acquis, le 12 janvier 1999, un appartement neuf afin de le louer dans le cadre du dispositif Périssol. Par notification de redressements, le service des impôts de la ville Y où les intéressés ont établi leur nouveau domicile, remet en cause la déduction des déficits fonciers dont ils ont entendu bénéficier, au motif que les obligations déclaratives n'ont pas été respectées lors du dépôt de la déclaration de revenus fonciers de l'année 1999, à savoir la jonction de l'engagement de location, ainsi qu'une copie de l'arrêté délivrant le permis de construire et la déclaration d'achèvement des travaux accompagnée des pièces attestant de sa réception en mairie. Aucune de ces pièces ne figure dans leur dossier.

Monsieur et Madame X ont alors fait valoir qu'ils ont déposé leur déclaration de revenus de l'année 1999 en joignant seulement l'engagement de louer leur bien conformément aux indications données par le centre des impôts de Y dont ils dépendaient alors et qu'il ne leur avait pas été demandé de joindre les deux autres documents qui ne sont d'ailleurs pas mentionnés dans la notice de la déclaration modèle 2044 S. Ils en fournissent néanmoins une copie.

Le service ayant maintenu le redressement, ils saisissent le Médiateur après avoir déposé un recours auprès du tribunal administratif.

L'examen de la demande de médiation montre que si les conditions de forme n'ont pas été satisfaites dans les délais, les conditions de fond pour bénéficier de ce régime d'investissement sont remplies. L'administration accepte d'abandonner les redressements tout en corrigeant le point de départ du délai d'amortissement erroné retenu par les usagers et elle en tire les conséquences sur la procédure de redressement en cours pour les années ultérieures.

Améliorer les relations interservices au bénéfice de l'usager

Renforcer le pilotage de l'action administrative

Particuliers

30 Monsieur X est poursuivi par un huissier qui doit se présenter chez lui le 16 octobre 2004 alors qu'il a toujours répondu à chaque correspondance du service de la redevance audiovisuelle qu'il n'a jamais possédé de poste de télévision ni été domicilié à l'adresse indiquée au cours des années 2002 et 2003. Devant la perspective de voir un huissier « forcer sa porte » au motif qu'il serait redevable d'une somme de 160 euros dont le centre de redevance a reconnu par courrier reçu le 25 juin 2004 qu'il n'était plus redevable en raison d'une homonymie, l'intéressé décide de saisir le Médiateur.

Dans le cadre de l'examen de sa demande de médiation, les deux centres de la redevance audiovisuelle concernés par ce litige prennent alors toutes dispositions pour faire cesser les poursuites engagées à tort contre Monsieur X. Le Médiateur lui confirme que le compte ouvert à tort à son nom a été clôturé et que toutes dispositions sont prises pour qu'il ne soit plus désormais importuné par des poursuites. Il exprime ses regrets pour les désagréments qui ont résulté de ce dysfonctionnement.

31 Veuve, invalide et confrontée à de réelles difficultés financières, Madame X a demandé en vain la remise gracieuse de la redevance audiovisuelle dont elle est redevable au titre des années 1999 à 2002 et l'arrêt des poursuites engagées à son encontre. Le recouvrement a été confié à un huissier de justice. C'est dans ce contexte et alors que l'intéressée vient d'être hospitalisée qu'une de ses amies décide de saisir le Médiateur.

Dans le cadre de la médiation, le service, prenant en considération la situation personnelle et financière de l'intéressée, décide de réserver une suite favorable à cette demande et de faire cesser les poursuites engagées contre elle.

32 Monsieur X, chômeur, est redevable d'une dette fiscale d'un montant de 3 361 euros dont il ne conteste pas le bien-fondé et qu'il ne refuse pas de payer ainsi que l'a indiqué au trésorier son épouse. Toutefois, il ne comprend pas les envois répétitifs d'avis à tiers détenteurs qui lui sont adressés chaque semaine – dix-neuf en moins d'un mois – générant des frais importants alors qu'il rencontre des difficultés financières. Sa demande

de plan de paiement adapté à sa situation est restée sans réponse. Il décide alors de saisir le Médiateur.

L'examen de sa situation dans le cadre de la médiation, fait apparaître que les difficultés rencontrées par l'intéressé sont liées au fait qu'il ne remplit pas correctement ses obligations déclaratives. Il a rencontré à différentes reprises le comptable du Trésor public pour examiner sa situation au regard du paiement de sa dette fiscale et envisager une démarche auprès du centre des impôts afin de demander le remboursement d'un crédit de TVA dont son épouse pourrait bénéficier au titre de son activité commerciale.

Le Médiateur lui rappelle d'abord les obligations qui incombent à tout contribuable et l'invite à prendre rendez-vous avec l'administration fiscale et les services du Trésor public pour régler définitivement sa situation en fournissant tous les justificatifs nécessaires. Cela étant, il lui indique qu'à l'occasion de sa médiation, la trésorerie lui remboursera après paiement des droits restant dus en principal (1 265 euros) les frais afférents à dix-huit des dix-neuf avis à tiers détenteur mis à sa charge (1 782 euros).

33 Monsieur X fait l'objet d'une procédure de recouvrement forcé initiée à son encontre pour obtenir le paiement d'une facture d'eau utilisée pour l'irrigation d'un bien dont il a fait savoir à plusieurs reprises mais en vain au comptable du Trésor qu'il n'en est pas propriétaire.

L'examen de sa demande de médiation confirme que l'intéressé n'est pas redevable de la somme qui lui est réclamée. Le contrat de bail de la parcelle pour laquelle l'association syndicale autorisée de Y a émis la facture, est établi au nom de la sœur de l'intéressé. Le Médiateur indique donc à Monsieur X que c'est par erreur que des mesures de recouvrement forcé ont été prises à son encontre. Le comptable du Trésor vient de procéder à la mainlevée de la procédure d'avis à tiers détenteur opérée auprès de sa banque et de lui rembourser les frais bancaires mis à sa charge.

34 Monsieur et Madame X contestent les impositions mises à leur charge à la suite d'une procédure de contrôle de leurs revenus et ils demandent à bénéficier du sursis de paiement dans l'attente de l'instruction de leur réclamation.

En réponse à la demande de présentation de garanties que sollicite le trésorier principal de la ville Z, ils proposent une inscription de l'hypothèque légale du Trésor sur leur résidence principale mais demandent que l'inscription hypothécaire soit limitée au montant des droits simples et des intérêts de retard d'assiette, à l'exclusion des majorations d'assiette de 40 % pour mauvaise foi et de celles pour paiement tardif de 10 %. Par ailleurs, au titre d'une année, les droits rappelés étant inférieurs à 3 000 euros, ils demandent à bénéficier de la dispense de garantie prévue par la réglementation.

Le trésorier est toutefois en désaccord sur le montant des garanties à constituer, considérant qu'il n'a pas connaissance de la nature des majorations mises en œuvre, le taux de 40 % étant aussi celui des majorations pour déclaration tardive prévues à l'article 1728 du Code général des impôts.

Monsieur et Madame X s'interrogent sur la régularité de la procédure suivie par le trésorier et saisissent le Médiateur.

Celui-ci leur indique que les majorations de mauvaise foi au taux de 40 % prévues à l'article 1729 du Code général des impôts ainsi que les majorations de recouvrement de 10 % ne donnent pas lieu à dépôt de garanties. L'intervention du Médiateur permet à la fois une rectification, par la direction ayant exercé le contrôle, des montants devant donner lieu à garantie, cette rectification étant adressée au trésorier, et une confirmation à ce dernier qu'il s'agit bien de sanctions pour mauvaise foi.

Monsieur et Madame X sont ainsi informés dans le cadre de la médiation que le trésorier va effectuer une diminution de son inscription hypothécaire. Par ailleurs, il leur est précisé que la mesure visant à dispenser de garanties les réclamations concernant des impositions inférieures à 3 000 euros ne peut être mise en œuvre, leur contestation ayant été effectuée avant la date d'entrée en vigueur du décret ayant fixé ce seuil.

35 Madame X a bénéficié de neuf dégrèvements prononcés en sa faveur par l'administration fiscale au titre d'impôts locaux qu'elle estimait avoir payés. Par deux fois, elle demande des précisions sur la situation de son compte fiscal en communiquant la preuve des fonds appréhendés sur son compte bancaire et sur son salaire. En l'absence de réponse à sa demande, elle saisit le Médiateur.

Après un examen complet de sa situation, le Médiateur lui donne des indications détaillées sur le mode d'imputation des dégrèvements obtenus, des versements qu'elle a effectués ou de ceux consécutifs à la mise en œuvre de mesures de paiement forcé. Il lui annonce l'envoi de deux remboursements complémentaires opérés à l'occasion de la médiation et correspondant aux sommes qu'elle a effectivement versées en trop. Il lui joint un tableau relatif au suivi de son compte établi spécialement pour répondre à sa demande. Il appelle son attention sur l'intérêt qu'elle aurait pour l'avenir à respecter les délais de paiement fixés sur les avis d'imposition dont elle sera destinataire.

36 Madame X a demandé la restitution d'un trop versé de droits de succession au titre de la succession de son époux, décédé en 2001, au motif que la valeur de l'immeuble correspondant au domicile familial, telle qu'estimée par le notaire, est nettement supérieure à la valeur de vente du bien.

À la suite du rejet de sa demande, elle saisit le Médiateur qui lui confirme le bien-fondé, en droit, de la position du service. En effet, la loi prévoit que,

pour la liquidation des droits de mutation par décès, les immeubles, quelle que soit leur nature, sont estimés à leur valeur vénale réelle au jour du décès d'après une déclaration détaillée et estimative des redevables.

La valeur estimée et déclarée est définitive sauf, pour l'administration comme pour les déclarants, à apporter la preuve d'une erreur d'estimation. À cet égard, il est de jurisprudence constante que la preuve de la surévaluation de la valeur vénale ne saurait résulter d'une vente de gré à gré intervenue postérieurement au décès.

Dès lors, la seule circonstance que le bien serait vendu en dessous du prix estimé ne peut être considérée par les services fiscaux comme justifiant un dégrèvement des droits de succession.

Cela étant, dans le cadre de la médiation, alors même que la charge de la preuve incombe à Madame X d'établir la surévaluation du bien, les services fiscaux procèdent eux-mêmes à une étude du marché immobilier local à l'époque du décès et admettent de diminuer sensiblement la valeur déclarée ce qui entraîne un dégrèvement de droits de succession.

37 Monsieur et Madame X étaient propriétaires jusqu'en 2002 d'un terrain dans le département Z, sur lequel se sont installés des réfugiés d'un pays voisin qui ont construit, illégalement, plusieurs maisons. Ils ont été imposés à ce titre à la taxe foncière sur les propriétés bâties à compter de l'année 1995 et à la taxe d'habitation pour les diverses constructions.

Dans le cadre de procédures contentieuses antérieures, ils ont obtenu des dégrèvements partiels de la taxe foncière au titre des années 1995 à 1999 par application d'une tolérance administrative qui permet de répartir la valeur locative de l'immeuble entre le propriétaire de la construction et celui du sol ainsi que le dégrèvement de taxes d'habitation mises à leur charge pour les années 1997 et 1998 du fait de l'ignorance du nom des occupants.

L'administration fiscale a continué d'émettre, pour les années ultérieures, des avis d'imposition de taxe foncière. Monsieur et Madame X saisissent alors le Médiateur, la trésorerie étant sur le point d'engager des poursuites à leur encontre pour des arriérés de ces impôts locaux.

Dans le cadre de la médiation, l'administration fiscale décide, sans qu'il soit exigé le dépôt d'une réclamation, d'accorder au titre des taxes foncières des années 2000 à 2002, des dégrèvements partiels en application de la tolérance administrative précitée.

En ce qui concerne la taxe d'habitation, les dégrèvements prononcés au titre des années 1997 et 1998 s'avèrent partiels, cinq taxes seulement ayant été dégrevées après identification des occupants. Le Médiateur, au vu des renseignements recueillis par ses soins auprès de la trésorerie, fait procéder au dégrèvement des sept taxes pour 1997 restant dues et à la mise à jour du compte fiscal des intéressés en faisant réaliser les imputations nécessaires.

38 Madame X a demandé, le 10 novembre 2003, aux services fiscaux que soit pris en compte, pour la liquidation de la succession de son époux décédé en 1992, l'abattement spécial en faveur des handicapés physiques et mentaux prévu par l'article 779 II du Code général des impôts, dont son fils pouvait bénéficier et que le notaire a omis. Sa demande ayant été rejetée au motif qu'elle a été formulée tardivement, Madame X saisit le Médiateur.

Il apparaît que les délais de réclamation contentieuse sont effectivement expirés tant au regard du délai général, qui expirait le 31 décembre 1996, qu'au regard du délai spécial prévu en cas de contrôle ayant donné lieu à des redressements, comme tel a été le cas, qui expirait le 31 décembre 2000.

Cependant, l'administration fiscale a la possibilité, en application des dispositions de l'article R 211-1 du livre des procédures fiscales, de prononcer d'office le dégrèvement d'impositions qui n'étaient pas dues jusqu'au 31 décembre de la quatrième année suivant celle au cours de laquelle le délai de réclamation a pris fin, soit au cas particulier jusqu'au 31 décembre 2004.

La demande de Madame X étant justifiée au fond compte tenu des documents produits, le dégrèvement des droits de succession sollicité est prononcé d'office dans le cadre de la médiation.

39 Mademoiselle X a fait l'objet de redressements au titre de l'impôt sur le revenu des années 2000 et 2001 portant notamment sur une insuffisance de déclaration de revenus salariaux. Elle conteste avoir perçu les sommes en cause, déclarées par son ex-employeur la société Y, et fait état d'un litige avec celui-ci et d'un contentieux prud'homal pour licenciement abusif lors de son retour de congé maternité, en octobre 2001. Les services fiscaux, ayant obtenu des attestations de l'employeur qui confirment leur déclaration des sommes versées, refusent de revoir leur position.

Les avocats de Mademoiselle X saisissent le Médiateur afin qu'il soit donné une suite favorable à leur demande de mise en œuvre du droit de communication à l'encontre de la société Y.

Dans le cadre de la médiation, ce droit de communication est exercé. Il permet de confirmer les redressements au titre de l'année 2000 et de revoir à la baisse ceux relatifs à l'année 2001 pour tenir compte des décalages existant pour les mois de décembre. Des tableaux chiffrés sont joints à la réponse du Médiateur, sur toute la période, détaillés mois par mois.

40 Monsieur X s'est adressé tant à la direction départementale qu'à la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) pour demander des renseignements sur la régularité au regard du droit de la consommation des pratiques de vente de micro-ordinateurs sur lesquels est installé un système d'exploitation Y de la

société Z. N'obtenant pas de réponse ou des réponses évasives à ces courriers, il décide de saisir de ce problème le Médiateur.

Après examen de sa demande, le Médiateur lui indique que ces modalités de vente, dites « ventes-liées » sont effectivement prohibées par l'article L. 122-1 du Code de la consommation qui interdit de subordonner la vente d'un produit à l'achat d'une prestation imposée ou à l'achat concomitant d'un autre produit ou d'un autre service.

Il lui indique que le problème qu'il soulève est bien connu de l'administration et que des exceptions ont été tolérées lorsque la pratique présente un intérêt pour le consommateur par exemple en cas d'achat d'un premier ordinateur. Dans l'immédiat, l'administration privilégie la voie de la négociation et de la persuasion avec les professionnels et les distributeurs concernés. Mais si la situation évolue au préjudice des consommateurs, la voie contentieuse sera mise en œuvre par la DGCCRF pour mettre fin à cette situation.

Personne morale

41 Le maire de la commune de X connaît depuis juin 2004 des difficultés pour faire payer par le comptable du Trésor, receveur municipal, les factures établies à la main par les fournisseurs de la commune dès lors que, d'une part, elles ne sont pas arrêtées en toutes lettres par le fournisseur et l'ordonnateur et, d'autre part, elles ne sont pas signées par ce dernier. Malgré des échanges entre la direction financière de la commune et le comptable, aucune solution n'a pu être trouvée. Il décide alors de saisir de cette difficulté le Médiateur, en utilisant le formulaire mis en ligne sur le portail de ministère.

Après examen de sa demande, le Médiateur confirme au maire que le décret n° 2003-301 du 2 avril 2003 a modifié, comme le lui a indiqué à juste titre son service financier, les termes de la nomenclature des pièces justificatives de dépenses du secteur local en simplifiant notamment les exigences en matière de forme des factures.

L'arrêté en lettres ou chiffres des factures ou mémoires par les fournisseurs a été supprimé de même que l'arrêté en toutes lettres et la signature par l'ordonnateur sauf en cas de modification de la facture ou du mémoire par l'ordonnateur lorsqu'elle résulte d'une erreur commise dans le montant établi par le fournisseur.

Ces nouvelles dispositions ont été commentées par une instruction en date du 23 juillet 2003 prise pour expliciter le décret du 2 avril 2003 sur l'application desquelles l'attention du comptable est alors appelée.

Entreprises

42 Monsieur X a cédé son entreprise de reprographie en avril 2002. L'imposition résultant du bénéfice et de la plus-value réalisée à l'occasion de la cession de cette entreprise a été immédiatement établie au vu de la déclaration souscrite.

Faisant état de ses difficultés financières, des ennuis de santé de son mari et du fait que celui-ci n'a pas perçu la totalité du prix de vente, l'épouse de Monsieur X a demandé au Médiateur, sur le conseil des services du Trésor public auxquels elle s'est adressée, une révision de la plus-value calculée sur le prix total de vente de son entreprise.

Le Médiateur constate qu'une partie du prix de vente a été versée directement à un organisme de financement en vertu d'un contrat de location prévoyant qu'en cas de cessation d'activité, la totalité des loyers prévue au contrat était due. Il lui confirme que dans ce cas, le fait qu'une partie du montant de la vente a été utilisée à sa demande expresse pour payer les loyers en cause n'a pas d'incidence sur la détermination de la plus-value imposable, laquelle ne peut être calculée qu'en tenant compte du prix de vente réel du fonds.

Mais le Médiateur lui indique également qu'il existe une possibilité de comptabiliser, dans les charges déductibles du résultat de l'entreprise, les loyers versés conformément au contrat, pour la période restant à courir à compter de la cession d'entreprise et payés par anticipation au moment de la cession. Il lui précise les conditions dans lesquelles une déclaration rectificative appuyée des justificatifs établissant cette omission peut être déposée auprès du centre des impôts pour obtenir la révision de ses bases d'imposition à l'impôt sur le revenu, cette déclaration rectificative valant réclamation contentieuse.

Dans le cadre de la médiation, le trésorier accepte également d'accorder un échéancier de paiement pour le règlement de l'impôt sur les revenus de l'année 2002.

43 La société Y, exerçant une activité d'équipement en automatisme et câblage électrique est installée en zone franche urbaine et a opté, en raison du montant de son bénéfice, pour le paiement de son impôt sur les sociétés en une seule fois en application des dispositions de l'article 44 *octies* du Code général des impôts. Alors qu'elle a calculé que le montant de l'impôt qu'elle a payé est supérieur à celui qu'elle doit, elle reçoit un bordereau de situation faisant apparaître des majorations pour paiement tardif des acomptes provisionnels.

Le réexamen, dans le cadre de la médiation, de la situation de cette entreprise permet de confirmer que celle-ci remplit effectivement les conditions dont elle se prévaut et qui lui permettent de payer l'impôt sur les sociétés en une seule fois.

Le service, en conséquence, réserve une suite favorable à sa demande. Il procède à l'annulation des pénalités de paiement mises à tort à sa charge, lui reverse celles qu'elle a réglées en lui accordant les intérêts y afférents ainsi que le remboursement des frais bancaires occasionnés par les poursuites engagées.

Compte tenu de ce dysfonctionnement et des désagréments qui en ont résulté pour la société X, le Médiateur lui présente les excuses de l'administration.

- 44** La société X a, dans l'acte d'acquisition de terrains achetés à une commune, pris l'engagement de construire des bâtiments collectifs et des équipements publics dans un délai de quatre ans et a demandé à bénéficier du régime de la TVA immobilière prévu à l'article 257-7^e du Code général des impôts, ce régime lui permettant de bénéficier d'une exonération de droits d'enregistrement.

À la suite de l'abandon de son projet, la société a revendu ces terrains à la commune, sans y avoir édifié aucune construction. Le service des impôts a alors remis en cause la taxation initiale de l'acte et soumis la vente aux droits de mutation à titre onéreux.

Ayant reçu en décembre 2000 un rejet à la réclamation contentieuse par laquelle la société demandait pour cette opération le bénéfice du régime exonératoire de droits de mutation, la société a saisi le Médiateur alors que ce litige était pendant devant la cour d'appel, le tribunal de grande instance l'ayant déboutée de sa demande en avril 2003.

À l'occasion de l'examen de la demande de médiation, il apparaît que la société était exonérée dès l'origine des droits de mutation à titre onéreux en vertu des dispositions légales et que l'option prise pour un assujettissement à la TVA avec obligation de construire dans un délai de quatre ans avait été formulée par les parties spécifiquement pour l'opération en cause.

Cet engagement n'ayant pas été respecté, la société X doit être replacée sous le régime de droit commun qui est le sien, c'est-à-dire celui de l'exonération à titre permanent de tous droits de mutation à titre onéreux. L'administration fiscale prononce en conséquence, le dégrèvement contentieux des rappels de droits d'enregistrement mis à sa charge, ce qui met fin à l'instance juridictionnelle en cours.

- 45** La société X, dont l'activité est la fourniture de repas à des particuliers et à des cantines d'entreprises, a fait l'objet d'un contrôle fiscal. L'administration a remis en cause l'application du taux réduit de TVA à la fourniture des repas à une des entreprises clientes au motif que n'était pas remplie la condition relative à la production d'un contrat écrit prévoyant les conditions de la fourniture des repas au personnel prévue par l'article 85 bis de l'annexe III au Code général des impôts.

La société a saisi le Médiateur de ce litige en invoquant la rigueur excessive selon elle de la position de l'administration.

Le Médiateur confirme qu'au plan des principes, l'analyse du service, d'ailleurs avalisée par le tribunal administratif, est fondée. Cependant, il est pris acte du fait que, lors d'un précédent contrôle, l'administration n'a pas effectué, dans la même situation, de rappels de TVA à ce titre.

En équité, il est proposé à la société l'abandon des rappels de TVA en cause sous réserve du désistement de son appel devant la cour administrative d'appel et du paiement des autres rappels de TVA.

46 La société X, qui gère un camping, a présenté en octobre 2003 une demande de plafonnement de la taxe professionnelle en fonction de la valeur ajoutée pour l'année 2001. Cette demande a fait l'objet d'un rejet en raison de son caractère tardif. La société, reconnaissant avoir commis une négligence en déposant sa déclaration 1327 de taxe professionnelle hors délai, demande au Médiateur d'examiner avec bienveillance sa situation. Elle s'estime pénalisée pour un unique et éventuel oubli commis par ses services.

Le Médiateur lui rappelle qu'une telle demande constitue une réclamation, qui doit être présentée dans les délais légaux prévus par la loi. Il ne peut dès lors que lui confirmer le bien-fondé du rejet de sa demande par l'administration fiscale. Par ailleurs, la société n'étant pas dans une situation financière telle qu'elle serait dans l'impossibilité d'acquitter les impôts dont elle est redevable, il ne peut être envisagé de mesure gracieuse.

47 La société Y, exerçant une activité de poissonnerie en gros, a demandé une remise gracieuse des pénalités dont elle était redevable au titre de la TVA des années 2001 à 2003.

Il ressort de l'examen du dossier que la société néglige de manière récurrente ses obligations fiscales en matière de TVA tant en ce qui concerne le dépôt des déclarations que le paiement de la taxe.

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

48 La société X, spécialisée dans la promotion commerciale, a fait l'objet de deux contrôles. Elle saisit le Médiateur des difficultés qu'elle rencontre avec la direction départementale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes en soulignant le manque de courtoisie des propos et des méthodes des agents avec lesquels elle a été en relation.

Il ressort de l'examen du dossier que le service a agi dans le cadre de sa stricte compétence à la suite d'une série de plaintes que ce service a reçues pour dénoncer une pratique commerciale déloyale vis-à-vis des consommateurs. Pour la première procédure, la société a fait l'objet d'une

condamnation prononcée par le juge judiciaire. La seconde procédure met de nouveau en évidence les mêmes faits.

Le Médiateur lui indique que dans ces conditions, il n'apparaît pas que la société ait fait l'objet d'un traitement anormal. Il ajoute que si tout fonctionnaire est tenu à un comportement irréprochable et courtois vis-à-vis des usagers, ceux-ci ne doivent pas les mettre en cause abusivement. Il lui suggère d'éviter toute affirmation pouvant constituer une calomnie gratuite de nature à porter atteinte à l'honorabilité des contrôleurs qui sont intervenus dans son entreprise.

- 49** La société X a fait l'objet d'un contrôle fiscal en matière d'impôt sur les sociétés et de TVA qui a abouti à des rappels d'impôt mis en recouvrement en 2000. Ces rappels, dont le bien-fondé avait été confirmé par le tribunal administratif, ont toutefois été totalement dégrevés par l'administration fiscale dans le cadre de l'instance devant la cour administrative d'appel.

La dirigeante de la société a sollicité, en juin 2003, une indemnisation pour le préjudice matériel subi du fait, notamment, des mesures de blocage des fonds de la société et de la saisie de ses meubles par les comptables publics, en se réservant la possibilité, à défaut d'accord amiable, de réclamer en outre la réparation du préjudice moral subi.

En l'absence de réponse, elle saisit le Médiateur de ce litige en invoquant la responsabilité pour faute de l'État.

Au regard de la jurisprudence administrative, la circonstance que l'administration ait mis en recouvrement des impositions qui ont été ultérieurement dégrevées ne constitue pas, par elle-même, une faute susceptible d'engager la responsabilité de l'État.

Le Médiateur constate en outre qu'en l'espèce, la décision de dégrevrer les rappels d'impôt ne résulte pas d'un revirement de la position de l'administration sur l'appréciation de la régularité de la comptabilité ayant conduit aux rappels, comme l'invoque la société, mais de la prise en compte de l'évolution de la jurisprudence sur les règles de procédure de contrôle, au regard de la durée du contrôle sur place en cas de contrôle inopiné préalable.

Par ailleurs, c'est en vertu de la décision du tribunal administratif rejetant la requête de la société que le trésorier et le receveur ont été amenés à prendre les mesures exécutoires en découlant.

Dans ces conditions, le Médiateur informe l'intéressée qu'il partage l'avis de l'administration de rejeter sa demande de dommages et intérêts.

- 50** Monsieur X, artisan, exerce une activité d'installations téléphoniques, alarmes, vidéos. Il a été imposé à la taxe professionnelle depuis le début de son activité. Il a demandé, en 2003, le dégrèvement des taxes mises à sa

charge de 1983 à 2003 sur le fondement des dispositions de l'article 1452 du Code général des impôts ouvrant un droit à l'exonération de cette taxe en faveur des artisans qui travaillent seuls ou avec des concours limités.

Un dégrèvement de la taxe (limité aux éléments visés par l'exonération légale) a été prononcé pour les années 2002 et 2003. Mais le délai de réclamation était expiré pour les années antérieures.

Monsieur X saisit le Médiateur afin d'obtenir un dégrèvement similaire au titre de ces années.

Dans le cadre de la médiation, les services fiscaux décident de prononcer le dégrèvement sollicité au titre des années 1998 à 2001 en application des dispositions de l'article R 211-1 du livre des procédures fiscales qui prévoit que lorsque les délais de réclamation contentieuse ouverts aux contribuables sont expirés, l'administration fiscale dispose cependant de la possibilité de prononcer d'office le dégrèvement d'impositions qui n'étaient pas dues jusqu'au 31 décembre de la quatrième année suivant celle au cours de laquelle le délai de réclamation a pris fin.

Le Médiateur expose à cet artisan les raisons pour lesquelles pour les années antérieures à 1998, l'administration n'est pas autorisée par la loi à prononcer un dégrèvement.

51 La société X a exercé une activité de confection sur deux sites différents jusqu'au 31 octobre 1999, date à laquelle elle a quitté le second site. Or, elle est imposée à la taxe professionnelle pour l'année 2000 à cette adresse au motif qu'elle y avait son siège social et qu'elle a omis de le transférer juridiquement, cette formalité n'ayant été réalisée qu'à la fin de l'année 2000.

Ses réclamations contentieuses ont été rejetées malgré les pièces produites. Seul un allègement à titre gracieux lui a été accordé.

Dans le cadre de la médiation, l'administration fiscale procède au réexamen de ce dossier et admet que les pièces produites à l'appui des réclamations contentieuses pour justifier du départ effectif le 31 octobre 1999 et transmises au Médiateur justifient le dégrèvement, à titre contentieux, de la taxe restant due.

52 La société holding X, ayant pour objet la prise de participations financières dans des entreprises, a demandé un allègement gracieux des pénalités aux taux de 40 % et 80 % appliquées aux rappels d'impôt mis à sa charge à la suite d'un contrôle fiscal. Elle sollicitait une transaction ramenant les pénalités à 10 % et s'engageait à renoncer à tout contentieux. Cette demande a été rejetée par l'administration qui avait été informée en octobre 2003 d'une demande de médiation considérée par le Médiateur comme prématurée à défaut de démarche préalable.

Dans le cadre de la médiation, une suite favorable est donnée à sa demande afin d'inciter la société à s'acquitter du surplus de sa dette fiscale. Compte tenu des difficultés financières invoquées, il lui est indiqué en outre qu'elle peut solliciter un plan de règlement échelonné auprès de la recette des impôts.

53 Diverses sociétés d'un même groupe industriel X ont fait l'objet de contrôles fiscaux diligentés par différents services de la direction générale des impôts.

Les conséquences de ces contrôles ont fait l'objet de contestations au plan contentieux, notamment au regard de la remise en cause de la déduction de commissions à l'exportation. Une partie des litiges n'est pas encore définitivement jugée par la juridiction administrative.

Par ailleurs, ces contrôles emportent un risque financier tel que la survie même du groupe est en jeu et les services du Trésor public sollicitent des garanties sérieuses que le groupe n'est plus en mesure d'offrir.

La dirigeante du groupe saisit le Médiateur à la fin de l'année 2002 afin qu'une solution puisse être trouvée.

Dans un premier temps, les services fiscaux rejettent toute possibilité de révision des impositions contestées, au seul plan du droit.

Est alors engagée une négociation de longue haleine, associant les représentants du groupe (P.-D.G., avocat, directeur financier), les divers services des administrations concernées (direction générale des impôts, direction générale de la comptabilité publique) et le cabinet du ministre, dès lors qu'une éventuelle décision au plan gracieux relève, compte tenu des montants en jeu, de la décision du ministre après avis du Comité du contentieux fiscal, douanier et des changes (CCFDC).

Des réunions sont organisées afin de mettre à plat les différents points en litige, d'une part, et les réels enjeux financiers au regard de la survie du groupe, d'autre part. De nombreux documents sont ainsi demandés et produits tant sur l'aspect fiscal que sur l'aspect économique.

Les quelques dégrèvements contentieux et abandons de redressements en cours accordés étant insuffisants pour résoudre les difficultés du groupe, la dirigeante souhaite qu'un allégement des impositions puisse être négocié dans le cadre d'une transaction d'ensemble concernant les diverses sociétés du groupe.

Un dispositif en ce sens est progressivement élaboré sous l'égide du Médiateur et recueille l'accord de l'ensemble des parties en novembre 2004. Il a été soumis au CCFDC et le ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie y a réservé une suite favorable au début de l'année 2005.

Harmoniser la position des différents services sur une même question

Particuliers

54 Madame X a sollicité, au nom de sa mère, une exonération de la taxe foncière de 2003 à laquelle celle-ci est assujettie pour sa maison qu'elle n'habite plus car, atteinte de la maladie d'Alzheimer, elle est placée depuis deux ans dans une résidence pour personnes âgées dépendantes. Elle a fait état des difficultés financières de sa mère dont les revenus sont insuffisants pour couvrir les dépenses liées à son placement. Sa demande ayant fait l'objet d'un rejet gracieux, elle saisit le Médiateur.

Certes, les personnes âgées admises dans une maison de retraite et qui conservent néanmoins la jouissance de leur ancien logement ne peuvent bénéficier, au regard des dispositions légales applicables, du dégrèvement des impôts locaux prévus en faveur des personnes âgées et de condition modeste, cette exonération étant réservée à l'habitation principale.

Cela étant, la doctrine administrative prévoit que si toutes les autres conditions requises sont réunies, ces personnes peuvent obtenir une remise gracieuse de ces impositions, d'un montant égal au dégrèvement qui leur aurait été accordé si elles avaient continué à occuper leur ancien logement comme résidence principale. Cette remise est refusée si le logement constitue, en fait, une résidence secondaire pour les membres de la famille.

Au cas particulier, selon les éléments déclarés, le revenu fiscal de référence de l'année 2002, à prendre en compte pour apprécier la condition de revenu au titre de la taxe foncière de 2003, est supérieur au seuil légal. Toutefois, il est constaté que c'est à tort qu'ont été déclarés les frais de pension réglés directement par Madame X à la résidence hébergeant sa mère, qui ne sont pas imposables à son nom en vertu également d'une dérogation prévue en ce cas par la doctrine administrative. La rectification étant effectuée dans le cadre de la médiation, la condition de revenu est satisfaite et la remise gracieuse de la taxe foncière, à l'exclusion de la taxe d'enlèvement des ordures ménagères comprise dans l'avis d'imposition, est prononcée.

Par ailleurs, un avis d'impôt sur le revenu de 2002 rectifié est adressé, afin de permettre à l'intéressée de faire modifier les droits de sa mère auprès des organismes sociaux.

55 Faute d'avoir opté au titre de l'année 2002 pour le rattachement à leur foyer fiscal de leur fille née en 1984, Monsieur et Madame X n'ont pu bénéficier de la réduction d'impôt pour frais de scolarisation de leur enfant devenue majeure en cours d'année. Ils souhaitent donc revenir sur leur choix initial, effectué sur les conseils d'un agent des impôts, dont les

conséquences, mal appréciées lors du dépôt de leur déclaration, s'avèrent fiscalement désavantageuses.

Cette possibilité leur ayant été refusée par les services fiscaux, ils saisissent le Médiateur.

Certes, l'option en matière de rattachement prévue par les dispositions de l'article 6-3.2° du Code général des impôts est normalement irrévocable. Mais l'administration fiscale admet, à titre gracieux, la possibilité de revenir sur le choix initial et d'accorder les dégrèvements qui s'ensuivent.

Dans le cadre de la médiation, il est fait application de cet assouplissement prévu par la doctrine administrative et le dégrèvement en résultant est prononcé.

Favoriser la démarche interservices

Particuliers

56 Monsieur X a, par réclamation en date du 29 janvier 2004, contesté le supplément d'impôt sur le revenu de l'année 2002 mis à sa charge et a demandé à bénéficier d'un sursis de paiement. Bien qu'il ait déposé copie de ce courrier au service du Trésor public qui lui a remis un accusé réception de ce document, il fait l'objet de mesures de poursuites dès le rejet de sa réclamation concernant le seul bien-fondé de l'imposition. Tentant une énième fois de coordonner l'action de ces services en précisant qu'il a saisi la juridiction administrative de sa contestation mais ne recevant aucune réponse à cette dernière démarche, il saisit le Médiateur.

Le Médiateur lui indique que les services concernés ayant procédé à un nouvel examen de son dossier ont pris en compte sa demande et que l'avis favorable donné par l'administration fiscale à l'octroi du sursis de paiement vient d'être transmis au comptable public.

57 Monsieur X qui dépendait du centre des impôts des non-résidents pour le paiement de son impôt sur le revenu 2000 n'arrive pas, en dépit de ses démarches, à faire admettre qu'il a réglé en totalité cette imposition. Des courriers sont restés sans réponse et à son retour de congé, il apprend que ses comptes bancaires sont bloqués. Pour essayer de solutionner ce problème, il s'adresse à la trésorerie de son nouveau lieu de résidence qui s'emploie en vain à tenter de trouver une solution dans le cadre d'un échange interservices.

L'examen de sa demande de médiation fait apparaître que les difficultés rencontrées par Monsieur X sont liées à un problème d'homonymie. Son impôt 2000 est bien soldé et le service du Trésor public lui rembourse les frais d'avis à tiers détenteur mis à sa charge.

58 Monsieur X a payé sa taxe d'habitation à la date prévue sur son avis d'imposition. Faisant toutefois l'objet de poursuites pour le paiement de cette taxe, il fait remarquer au service du Trésor public qu'il doit s'agir d'une erreur car si le montant est identique, la référence portée sur le commandement de payer diffère de la sienne. Il ajoute qu'il a désormais opté pour le paiement mensualisé. N'ayant reçu aucune réponse, sauf l'envoi d'un nouveau commandement de payer de la part de la trésorerie à la suite de son courrier recommandé datant de plus de deux mois, il décide de saisir le Médiateur.

À l'occasion de l'examen de sa demande de médiation, les services concernés constatent que l'analyse de Monsieur X se révèle être juste et qu'il a bien fait l'objet d'une double imposition. Le comptable du Trésor demande au centre des impôts de prononcer le dégrèvement d'office de la taxe émise à tort au nom de l'intéressé et annule la majoration de paiement et les frais de commandement mis à sa charge.

59 Madame X est séparée de son mari depuis 1999 et a changé de domicile. Elle n'arrive pas, malgré ses démarches auprès des services du Trésor public, à obtenir la situation de son compte personnel. Elle a réglé son impôt sur le revenu 2000 par mensualisation mais ayant fait l'objet de poursuites assorties de frais, elle a envoyé un nouveau règlement par chèque bancaire. Il lui est demandé également le paiement de la taxe d'habitation de la maison qu'elle occupait précédemment. Cette taxe aurait été réglée par son mari. Elle rencontre d'ailleurs des difficultés pour payer la taxe d'habitation de son nouveau logement. Enfin, elle souhaite obtenir une situation exacte des autres dettes – factures d'eau, frais de centre aéré et loyers – afin d'éviter les désagréments de nouvelles poursuites. En dépit des démarches au cours desquelles elle a remis aux services tous les justificatifs dont elle dispose, elle n'obtient aucune réponse précise si ce n'est l'envoi d'avis à tiers détenteur.

À l'occasion de l'examen de sa demande de médiation, il est procédé à une analyse complète de sa situation en prenant en considération la chronologie des événements survenus dans sa vie familiale et son changement de domicile.

Les éléments communiqués par les deux services du Trésor public concernés pour le paiement de l'impôt sur le revenu en cause permettent au Médiateur d'expliquer à l'intéressée que les sommes versées dans le cadre de son contrat de mensualisation ont été portées à tort sur le compte fiscal de son ex-époux. La rectification de cette erreur vient d'être opérée ainsi que l'annulation de la majoration pour paiement tardif. Une lettre-chèque correspondant au trop versé assorti des intérêts moratoires correspondant vient de lui être envoyée. Le Médiateur invite Madame X à adresser au comptable concerné un relevé d'identité bancaire accompagné des justificatifs des frais bancaires supportés qui lui seront remboursés.

S'agissant du paiement de la taxe d'habitation de la maison occupée avant la séparation, il apparaît qu'elle a effectivement été réglée par son ex-mari mais imputée sur le compte d'un homonyme. Sa responsabilité solidaire ne sera plus recherchée.

Enfin, s'agissant des dettes diverses dues à la commune de Y et au syndicat des eaux dont relevait l'ancien domicile du foyer, elle en obtient un état détaillé. Le Médiateur lui précise que s'agissant de dettes non fiscales, si elle souhaite formuler une demande de modération, il lui appartient de prendre l'attache de la collectivité territoriale et de l'établissement public concernés, seuls compétents pour examiner une telle demande. Il lui conseille de donner suite à la proposition de rendez-vous que le comptable du Trésor dont dépend son nouveau domicile, est disposé à lui accorder pour établir compte tenu de sa situation personnelle et en liaison avec les autres postes comptables concernés, un plan de paiement afin d'éviter de nouvelles difficultés.

Personnes morales

60 Dans le cadre d'un contrat de plan « État-Région », l'association X, en partenariat avec la communauté d'agglomération de Y et la chambre de commerce et d'industrie, a mis en place un programme collectif de redynamisation du commerce et de l'artisanat comportant différentes actions : groupements d'entreprises donnant lieu à la création d'un office de commerce, développement de technologie et de communication collective. Ce programme a fait l'objet d'une convention accordant une aide financière à l'association et les factures justifiant l'engagement des dépenses ont été déposées en décembre 2003 à la préfecture. Malgré ses démarches, l'association n'a reçu qu'une partie de l'aide financière à laquelle elle a droit sans obtenir d'explication sur ce versement partiel et elle rencontre de sérieux problèmes de trésorerie.

L'examen de la demande de médiation effectuée en liaison avec la direction des entreprises commerciales, artisanales et de services fait apparaître que les préoccupations de l'association ont bien été relayées par la direction régionale du commerce et de l'artisanat et la préfecture de région dont relève le département du siège de l'association. L'administration vient d'effectuer une seconde délégation de crédits de paiement au préfet de région qui pourra ainsi prochainement procéder en tenant compte au mieux des situations locales à sa ventilation entre les principaux bénéficiaires. La demande de l'association a ainsi reçu le solde de sa subvention en mars 2004.

Entreprises

61 Monsieur X a exploité dans la commune de Y un fonds de commerce hôtel-restaurant qu'il a vendu en 1995 avant de venir exploiter un nouveau restaurant à Z. Il a fait l'objet d'un contrôle sur pièces de sa situation fiscale

ayant donné lieu à un redressement de ses bases d'imposition à l'impôt sur le revenu à la suite de l'absence de déclaration de la plus-value qu'il a réalisée à l'occasion de la cession de son fonds de commerce.

Sa réclamation contentieuse, fondée non pas sur la contestation du bien-fondé de l'imposition supplémentaire en cause dont le paiement lui a été demandé en 2000 mais sur le fait qu'il n'a pas perçu le prix de la vente dont il a tenté en vain d'obtenir la résiliation et a engagé une action judiciaire contre l'acheteur, a été rejetée par décision du 2 février 2001.

À la suite de procédures de recouvrement forcé mises en œuvre en septembre 2003 et notamment d'une saisie vente mobilière effectuée par un huissier malgré ses démarches auprès des services pour expliquer sa situation et les risques qui pèsent sur sa nouvelle activité, il décide de saisir le Médiateur.

Après un premier examen du dossier, le Médiateur conseille à Monsieur X de demander à son avocat d'intervenir auprès de la cour d'appel pour obtenir le jugement de son affaire dans les meilleurs délais possibles.

Alors que la date du délibéré de la cour est fixée au 19 mai 2004, le Médiateur, qui suit l'évolution du dossier, intervient à nouveau pour demander le maintien de la suspension des poursuites et suggère aux services concernés de l'administration fiscale et du Trésor public de se concerter et de recevoir l'intéressé pour envisager les solutions susceptibles d'être retenues selon le sens de l'arrêt qui sera rendu.

L'intéressé, ayant obtenu une décision judiciaire qui lui est favorable, règle immédiatement sa dette. Compte tenu des circonstances, il lui est accordé la remise des pénalités d'assiette, de la majoration pour paiement tardif et des frais de poursuites.

62 La société X, assurant l'exploitation de quatre agences immobilières, a fait l'objet d'un contrôle fiscal qui a donné lieu à des rappels d'impôt sur les sociétés pour les exercices 1999, 2000 et 2001. Une transaction a été signée le 19 mars 2003. Elle prévoyait un allégement des pénalités sous réserve du respect des conditions de la transaction et, notamment, du paiement de la dette laissée à la charge de la société au plus tard le 31 décembre 2003.

Compte tenu de ses difficultés financières, la société a sollicité une révision de ce délai par lettre en date du 6 novembre 2003 adressée à l'administration fiscale. Celle-ci a répondu, le 2 décembre suivant, que le contrat de transaction ne pouvait être modifié avant la date de son échéance et a invité la société à se rapprocher de la trésorerie afin de convenir de nouvelles conditions de règlement. Elle a elle-même transmis pour attribution cette demande à la trésorerie.

Le Médiateur, saisi à ce stade, indique à la société que sa demande est prémature puisque le dialogue reste ouvert avec les services locaux mais qu'il suit l'évolution de son dossier.

La société demandait des délais de paiement sur deux ou trois ans sans pénalités de retard. Cette demande était excessive et le trésorier ne pouvait lui donner une suite favorable. Celui-ci accepte cependant de lui accorder un délai supplémentaire de six mois, qui est respecté par la société. En conséquence, les dégrèvements prévus par la transaction sont prononcés par l'administration fiscale.

- 63** La société X souhaitait pouvoir payer les intérêts de retard dus au titre d'un rappel de TVA en utilisant une créance de près de 46 000 euros détenue auprès des services du Trésor public au titre de l'impôt sur les sociétés. En réponse à cette demande effectuée auprès du receveur des impôts, celui-ci lui a indiqué qu'il n'avait pas connaissance de cette créance d'impôt sur les sociétés et ne pouvait y réservé une suite favorable. Souhaitant éviter des difficultés, la société X s'est alors acquittée des pénalités de TVA mises à sa charge (68 000 euros) et saisit le Médiateur.

À l'occasion de la médiation, il est confirmé que la société, à la suite de l'exercice de l'option pour le report en arrière du déficit constaté au titre de l'exercice ouvert le 1^{er} janvier 1995 et clos le 31 mars 1996, dispose bien d'une créance d'impôt sur les sociétés, remboursable depuis le 1^{er} janvier 2002, dès lors qu'elle n'a pas été utilisée pour le paiement de cet impôt.

Après avoir rappelé que pour obtenir le remboursement d'une telle créance la société devait, comme cela lui avait d'ailleurs été indiqué, formuler une demande expresse, le Médiateur lui fait savoir qu'à l'occasion de l'instruction de sa demande de médiation, le receveur des impôts s'est rapproché des services du Trésor public. Celui-ci a pris en compte cette démarche comme s'il s'agissait d'une demande de remboursement formulée par l'entreprise. Il a procédé au versement de la somme de 45 697 euros par lettre-chèque adressée à l'entreprise.

Le Médiateur lui précise également que l'organisation en vigueur des services auprès desquels sont payés d'une part, l'impôt sur les sociétés et, d'autre part, la TVA, ne permet pas de procéder à la compensation demandée. Consciente de ces difficultés, l'administration a initié des réformes qui sont en cours de mise en œuvre avec, notamment, à compter du 1^{er} novembre 2004, le transfert du paiement de l'impôt sur les sociétés aux recettes des impôts, répondant pour partie à l'attente formulée dans sa demande par la société.

Accompagner le recours aux nouvelles technologies

Faciliter leur utilisation par les usagers

Particuliers

64 Madame X a, au moment de la souscription de sa déclaration de revenus de l'année 2003, calculé son impôt sur le revenu, d'une part, sur la base des indications figurant sur la notice annexée à la déclaration et, d'autre part, en ligne sur le logiciel du site internet du ministère.

Son impôt s'est avéré supérieur à celui ainsi calculé, en raison du mécanisme de plafonnement du quotient familial prévu depuis 1998 pour l'avantage résultant de la demi-part supplémentaire dont bénéficient les personnes divorcées ayant au moins un enfant majeur non compté à charge.

Madame X fait valoir que l'erreur provient des services fiscaux, la notice et le logiciel de calcul ne faisant pas état de la différence de traitement des demi-parts, et sollicite des délais de paiement.

L'examen de la demande fait apparaître que l'intéressée n'a pas su utiliser la fiche de calcul jointe à la notice explicative en ce qui concerne le plafonnement (rubrique 6). Il est probable que, de même, elle n'a pas saisi toutes les données nécessaires au calcul de ce plafonnement lors du calcul sur le logiciel du site du ministère, qui prévoit bien ce plafonnement. Il est nécessaire, en effet, de saisir l'année de naissance de l'enfant majeur dernier-né.

Dans le cadre de la médiation, des explications lui sont données à cet égard et le trésorier donne une suite favorable à sa demande de délais.

65 Monsieur X a effectué sa déclaration de revenus au titre de l'année 2002, par internet. Lorsqu'il reçoit sa taxe d'habitation pour la même année, il s'aperçoit que les données relatives à la composition de son foyer fiscal et au plafonnement de la cotisation en fonction de ses revenus n'ont pas été prises en compte pour le calcul du montant de cette taxe.

Ayant opté pour le paiement mensualisé de celle-ci, il a fait l'objet d'un prélèvement en décembre 2003 excédant de près de 500 euros le montant de son imposition réelle. Malgré de nombreuses démarches, tant auprès des services des impôts que de ceux du Trésor public, le remboursement de ce trop perçu ne lui est toujours pas parvenu. Il décide alors de saisir le Médiateur.

En réponse à sa demande, le Médiateur lui explique qu'habituellement, ces éléments d'information fournis par le contribuable lors du dépôt de la déclaration annuelle de revenus sont pris en considération automatiquement pour le calcul de la taxe d'habitation et du montant mensuel de son paiement. La gestion de son compte de taxe d'habitation 2003 a connu un dysfonctionnement résultant de la mise en œuvre des nouvelles procédures automatisées sur l'application desquelles l'administration porte une attention particulière pour éviter de tels désagréments à l'usager.

Il lui présente les excuses de l'administration et lui confirme que la somme trop versée lui a été restituée et que l'administration se propose de lui rembourser les frais bancaires que ce dysfonctionnement lui a occasionnés.

66 Madame X a payé par télépaiement son premier acompte de l'impôt sur le revenu 2003. Constatant que son compte bancaire n'est toujours pas débité, son mari téléphone au service du Trésor public qui lui assure que le paiement a été pris en compte. Le prélèvement n'étant toujours pas effectué, elle décide de suivre alors le conseil donné par le service du Trésor public d'adresser un chèque accompagné d'une copie du courriel. Le chèque n'ayant pas d'avantage été débité, elle adresse un nouveau courriel et en l'absence de réponse, décide de saisir le Médiateur en lui joignant l'historique de ses démarches et la liste des engagements de qualité.

Le Médiateur explique à Madame X que les difficultés qu'elle a rencontrées sont liées au fonctionnement au plan national de l'application permettant le télépaiement. L'ordre de paiement n'a pas pu être pris en compte par la Banque de France à la suite d'une saisie des lettres figurant dans ses coordonnées en minuscules et non en majuscules. L'administration s'emploie à éviter qu'un tel problème se renouvelle. Il lui indique également que son chèque a bien été encaissé.

67 Monsieur X a choisi de payer son impôt sur le revenu par paiement direct en ligne. Pour le règlement des deux premiers acomptes provisionnels 2003, il n'a rencontré aucune difficulté. Lorsqu'il veut régler le solde de son imposition, il procède de la même façon. S'apercevant qu'aucun prélèvement n'a été effectué sur son compte bancaire, il téléphone à la trésorerie dont il relève. Son interlocuteur l'écoute sans comprendre exactement la difficulté qu'il rencontre et lui conseille d'utiliser un mode de paiement plus traditionnel.

Il adresse alors un courriel au service informatique régional pour signaler son problème mais sa démarche reste sans réponse. Quelques jours plus tard, il reçoit une lettre de rappel du solde de son impôt sur le revenu assorti d'une majoration de 10 %.

Après avoir effectué une nouvelle démarche auprès du comptable public qui peut le recevoir huit jours plus tard, il décide de suivre le conseil qui lui est alors donné de saisir le Médiateur et règle par chèque l'imposition en cause.

Dans le cadre de la médiation, le service concerné prenant en considération les démarches effectuées par Monsieur X lui accorde la remise de la majoration de 10 %. À cette occasion, le Médiateur lui explique que pour effectuer un paiement en ligne, l'internaute doit impérativement se connecter à deux reprises, la première fois pour une adhésion préalable et la seconde fois pour valider l'ordre de paiement. Il lui précise que l'administration, ayant pris en compte cette difficulté, y a remédié et que désormais le paiement en ligne peut s'effectuer en une seule opération.

Entreprises

68 La société X demande une remise gracieuse de la majoration de 5 % (6 101 euros) mise à sa charge pour paiement tardif de la TVA du mois de novembre 2003. Elle fait valoir que le retard de paiement n'est que d'un jour et résulte d'un dysfonctionnement de sa banque. Celle-ci avait elle-même précisé qu'il s'agissait du premier virement de TVA effectué par télétransmission et qu'une erreur de paramétrage informatique était la cause du retard constaté.

Dans le cadre de la médiation, l'administration fiscale accepte, compte tenu des circonstances et du fait qu'il s'agit de la première défaillance de la société, de revenir sur sa décision de rejet.

Prendre la mesure des conséquences de la dématérialisation de la documentation administrative

69 Mademoiselle X, n'ayant pas souscrit ses déclarations de revenus des années 1996, 1997 et 1998, a été taxée d'office par les services fiscaux. Invoquant son état dépressif à cette période et ses efforts pour s'acquitter de sa dette fiscale malgré sa situation de chômage, elle a sollicité un allégement gracieux notamment au titre des pénalités appliquées. Cette demande a été rejetée.

Elle saisit le Médiateur et souligne, en particulier, que si elle avait souscrit sa déclaration pour l'année 1996, elle aurait été non imposable.

Les services fiscaux rejettent, dans un premier temps, cette analyse dès lors que la non-application de l'abattement de 20 % sur les salaires omis, qui rend l'intéressée imposable, résulte de la loi.

Cependant, au cas particulier, le Médiateur fait valoir qu'il s'agit pour 1996 de la première défaillance déclarative et qu'elle aurait été effectivement non imposable si elle avait souscrit régulièrement sa déclaration.

Dans ces conditions, et ainsi que le pratiquent les autres services, le dégrèvement à titre gracieux de cette imposition est accordé par l'administration.

70 Madame X, propriétaire en indivision avec sa sœur depuis six ans d'un immeuble reçu à la suite d'une succession, a acquitté depuis l'entrée du bien dans son patrimoine la totalité de la taxe foncière.

Elle demande au centre des impôts de ne plus lui adresser les avis d'imposition relatifs à cette taxe et de transférer la charge à sa sœur pour une durée équivalente à la période pendant laquelle elle a payé. Elle n'obtient pas de réponse du service. En revanche, le trésorier, auprès duquel elle a refusé de régler la taxe foncière de l'année 2002, lui aurait indiqué qu'il était fondé à poursuivre le recouvrement auprès d'un seul des héritiers.

À l'occasion de l'examen de sa demande de médiation, il est indiqué à Madame X que la taxe foncière d'un bien possédé en indivision est établie au nom des indivisaires et que le fait d'adresser l'avis d'imposition à un seul indivisaire n'a pas pour effet de mettre à sa charge exclusive le montant de la taxe foncière en cause. S'agissant du paiement, le montant de la taxe doit en effet être réparti entre les co-indivisaires, à hauteur de la proportion dans la succession que prend chaque cohéritier au paiement des dettes et charges.

Il est donc conseillé à Madame X de ne régler l'impôt qu'à hauteur de sa quote-part, en mentionnant qu'elle se fonde sur cette règle édictée à l'article 870 du Code civil. En l'absence de solidarité au paiement prévue en matière de taxe foncière afférente à un bien indivis, il incombe ensuite au trésorier de diligenter des poursuites à l'encontre de l'autre co-indivisaire.

Améliorer la compréhension de la loi par les usagers

Simplifier la rédaction des textes

Particuliers

71 Madame X constate une hausse importante de l'impôt sur le revenu à acquitter au titre de l'année 2003. Selon ses calculs, il a doublé alors que son revenu imposable n'a augmenté que d'un quart. Le centre des impôts lui ayant confirmé l'exactitude de son imposition, elle demande au Médiateur de lui expliquer le mode de calcul de l'impôt dont elle est redevable.

Le Médiateur lui explique que l'augmentation de son impôt procède de deux causes : la première qui résulte du calcul de l'impôt selon un barème progressif, la hausse ne pouvant de fait être proportionnelle à celle de ses revenus ; la seconde tenant à la limitation de l'avantage lié à la demi-part supplémentaire prévue en faveur des contribuables célibataires, divorcés ou veufs qui vivent seuls et ont un ou plusieurs enfants majeurs ou faisant l'objet d'une imposition distincte et dont Madame X avait bénéficié.

Il lui est confirmé cependant que la baisse de l'impôt sur le revenu décidée par le Gouvernement a bien été mise en œuvre en ce qui la concerne au niveau du barème d'imposition applicable à chaque tranche de revenus.

72 Monsieur et Madame X ont réalisé au cours de l'année 2000 des cessions de valeurs mobilières pour un montant total de 50 019 francs (7 625,35 euros). Ils ne déclarent pas le gain réalisé au motif que le seuil de cession de 50 000 francs (7 622,45 euros) doit être apprécié net des frais de cession. Le centre des impôts leur adresse une notification de redressements motivée par le fait que le seuil de cession étant franchi, le gain réalisé devait être déclaré.

Les intéressés ayant contesté en vain l'imposition supplémentaire qui en est résultée saisissent le Médiateur. Celui-ci leur confirme que la limite d'imposition est appréciée en totalisant les montants bruts, avant déduction des frais de cession, conformément aux dispositions de l'article 74-0 F de l'annexe II au Code général des impôts, issu de l'article premier du décret d'application n° 2000-1190 du 5 décembre 2000.

Il leur précise que le montant des cessions est le montant global, compte non tenu des frais, de l'ensemble des cessions réalisées au cours de l'année d'imposition. L'impôt n'est pas payé sur les frais puisque ceux-ci sont pris en compte pour le calcul du gain imposable qui est un gain net.

La circonstance que les établissements financiers mentionnent les frais relatifs aux cessions sur les documents transmis à leurs clients est sans incidence sur le montant des valeurs cédées retenu pour apprécier le seuil d'imposition.

73 Madame X a fait l'objet d'un contrôle de sa déclaration de revenus de 2001 qui a abouti à la remise en cause d'un crédit d'impôt pour des dépenses relatives à l'habitation principale. Elle conteste de manière véhemente ce redressement au motif qu'elle avait joint les factures de travaux à sa déclaration et que c'est donc le service qui a commis une erreur lors de l'exploitation de celle-ci en lui accordant le bénéfice du crédit d'impôt.

Le Médiateur confirme le bien-fondé et la régularité du redressement opéré. Il lui indique que le système fiscal français d'impôt sur le revenu étant un système déclaratif, c'est sous sa seule responsabilité que le contribuable remplit sa déclaration qui fait l'objet d'une simple exploitation informatique des cases codifiées et que 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, lors de l'exploitation de sa déclaration, Madame X a bénéficié du crédit d'impôt correspondant aux données qu'elle a déclarées mais sans que cela signifie que l'administration fiscale avait validé le bien-fondé de ce crédit d'impôt. Celle-ci n'a donc, lors de l'octroi initial du crédit d'impôt, commis aucune erreur qu'elle aurait par la suite rectifiée.

En revanche, compte tenu des précisions données sur la notice d'accompagnement de la déclaration, elle a elle-même commis une erreur en mentionnant des dépenses de peinture et papiers peints à la ligne 7 UI, les trois catégories de dépenses qui ouvrent droit à ce crédit d'impôt étant précisément listées en pages 20 et 21 de cette notice.

Enfin, le Médiateur souligne que, compte tenu des mentions annexées à sa déclaration, le rappel d'impôt n'a été assorti daucun intérêt de retard.

74 Madame X, faisant état de sa situation financière, a sollicité une remise gracieuse au titre de ses impôts locaux (taxe d'habitation et taxe foncière) pour 2003. La réclamation a donné lieu à l'envoi d'une demande de renseignements à laquelle elle a répondu. N'ayant pas reçu de décision dans les deux mois suivants, elle saisit le Médiateur. Le service, à l'issue de l'instruction de la réclamation, a conclu au rejet de la demande et la notification de cette décision devait être prochainement effectuée.

Le Médiateur informe Madame X du sens de cette décision en lui donnant des explications détaillées des motifs de rejet de sa demande de remise. Ainsi, en matière d'impôts locaux, le législateur a prévu des mesures d'exonération ou de plafonnement en faveur des personnes âgées et de condition modeste. Celles-ci sont appliquées automatiquement mais sous

réserve que les conditions prévues par la loi soient satisfaites et, notamment, les conditions de cohabitation.

Or, au cas particulier, Madame X ne remplit pas les conditions d'exonération dès lors que vit sous son toit sa fille qui dispose d'un revenu fiscal de référence (au titre des revenus de l'année 2002) supérieur à la limite légale prévue par l'article 1417 du Code général des impôts. De même, pour la taxe d'habitation, le plafonnement dont elle a bénéficié a été calculé en tenant compte des revenus de sa fille.

Par ailleurs, compte tenu du niveau global de ses ressources et de celles de sa fille, il ne peut être considéré qu'elle est en situation de gêne ou d'indigence justifiant un allègement gracieux des impôts dus.

Le Médiateur invite Madame X à prendre contact avec le trésorier afin de solliciter, éventuellement, un paiement échelonné.

Entreprises

75 La direction de la société X a fait savoir au comité d'entreprise qu'elle refusait d'appliquer la mesure exceptionnelle de déblocage de l'épargne salariale prévue par la loi n° 2004-804 du 9 août 2004 pour le soutien de la consommation. S'interrogeant sur les droits auxquels les salariés peuvent prétendre au titre de cette loi et sur la pratique de leur entreprise qui a affiché tardivement une note d'information, les membres du comité d'entreprise décident de saisir le Médiateur.

Après examen de leur demande, laquelle ne constitue pas un litige individuel à proprement parler, le Médiateur leur indique que l'article 5 de la loi prévoit que le déblocage exceptionnel des droits à participation et des avoirs en plan d'épargne salariale est subordonné à la négociation préalable d'un avenant à l'accord collectif ou à une décision préalable du chef d'entreprise, selon le cas. La loi exclut du « déblocage de droit » à compter du 1^{er} octobre 2004, les avoirs investis en titres de l'entreprise ou de toute société qui lui est liée ou en comptes courants bloqués. Cette dernière disposition a pour objet de protéger les entreprises contre des retraits importants de fonds susceptibles de déséquilibrer leur trésorerie, ce qui nuirait à l'intérêt collectif.

Dès lors que l'accord de participation prévoit un investissement des avoirs des bénéficiaires dans l'entreprise exclusivement sous forme de comptes courants bloqués, le chef d'entreprise ne pouvait qu'en refuser le déblocage.

Harmoniser l'application des règles en matière d'intérêts de retard

76 Monsieur X a fait l'objet de redressements au titre de l'impôt sur le revenu des années 1999, 2000 et 2001. Il a sollicité une modération des intérêts de retard en estimant être pénalisé par la lenteur de l'administration fiscale puisqu'il a répondu dès le 30 mars 2001 à la demande de renseignements du 6 mars et n'a reçu la notification de redressements que le 30 septembre 2002 soit dix-neuf mois plus tard. Sa demande ayant été rejetée, il saisit le Médiateur.

Il apparaît qu'effectivement, le contribuable a répondu rapidement et complètement aux demandes de renseignements adressées par le service alors que celui-ci n'a pas conclu rapidement la procédure engagée.

Dans ces conditions, il est accordé une modération des intérêts de retard en neutralisant la période de retard imputable à l'administration, de mars 2001 à septembre 2002.

77 Mademoiselle X, qui fait l'objet d'un contrôle sur pièces de ses déclarations de revenus des années 1998, 1999 et 2000, saisit le Médiateur au regard de la lenteur de traitement de son dossier par le centre des impôts.

Il est constaté effectivement un délai anormal de traitement dès lors que la notification de redressements remettant en cause ses déductions au titre des frais réels lui a été adressée en octobre 2001 et qu'il n'a été répondu à ses observations, formulées le 25 novembre 2001, que le 21 janvier 2004. En outre, ce dernier courrier comportant des mentions erronées dues au traitement de texte, un nouveau courrier lui a été adressé le 2 février 2004.

Le Médiateur prend acte de ces anomalies et informe l'intéressée que l'administration fiscale est disposée, sur sa demande et sous réserve qu'elle ne conteste pas le bien-fondé des rappels, à lui accorder la remise des intérêts de retard, bien que le décompte de ceux-ci ait été légalement arrêté au 31 octobre 2001, dernier jour du mois de la notification de redressements.

78 Madame X a fait l'objet d'un contrôle de sa déclaration de revenus de l'année 1998. L'administration lui a notifié un rappel d'impôt à raison de l'exercice d'une activité indépendante d'aide-soignante non déclarée.

Elle saisit le Médiateur en faisant état de ses difficultés pour acquitter ce rappel d'impôt, un avis à tiers détenteur ayant été adressé par le trésorier à sa banque.

Le Médiateur lui indique que, si elle entend contester le montant des revenus retenus par l'administration fiscale, il lui appartient d'introduire une réclamation contentieuse précisément motivée.

Il souligne également que c'est de manière bienveillante que l'administration fiscale, dans le cadre de l'instruction de sa demande de remise gracieuse des intérêts de retard introduite simultanément à sa demande de médiation, lui a accordé un allégement de la moitié desdits intérêts.

S'agissant des modalités de paiement, le Médiateur lui précise qu'à défaut de paiement spontané et de démarches de sa part auprès de la trésorerie pour signaler ses difficultés, c'est de manière régulière que le trésorier a adressé un avis à tiers détenteur.

Cela étant, dans le cadre de la poursuite du dialogue directement avec le trésorier, un échéancier provisoire a été accordé à Madame X et la mainlevée de l'opposition bancaire a été délivrée.

Le Médiateur ajoute que l'octroi de délais à titre provisoire, dont elle se plaint, est une pratique courante permettant de mieux prendre en compte l'évolution des disponibilités financières du contribuable.

Assurer une plus grande cohérence entre les politiques sociale et fiscale de l'État

79 Madame X souhaite connaître le régime d'imposition des indemnités journalières de maternité. En l'absence de réponse à ses interrogations par les services fiscaux du département Z, elle saisit le Médiateur de sa question, en l'informant toutefois que sa grossesse n'a pu être menée à son terme.

Le Médiateur lui indique que les indemnités journalières de maternité sont imposables, depuis le 1^{er} janvier 1996, en matière d'impôt sur le revenu dans la catégorie des traitements et salaires, sauf pour celles ayant le caractère d'indemnités journalières supplémentaires versées en application de l'article 2.6 de l'arrêté du 26 octobre 1995 à la suite d'une décision individuelle tenant compte de la situation sociale de la personne bénéficiaire. En l'absence d'une telle décision, aucune exonération ne peut être accordée.

Bien que ce ne soit pas l'objet précis de sa demande, Madame X est par ailleurs informée, eu égard aux circonstances particulières de sa situation, qu'un enfant peut être retenu pour la détermination du nombre de parts au titre du quotient familial dès lors qu'il a été enregistré sur les registres de l'état civil.

80 Par jugement de divorce du 10 mai 2001, Madame X s'est vu attribuer une prestation compensatoire d'un montant total de 450 000 francs, que son ex-époux s'était engagé à acquitter, au plus tard le 31 décembre 2003, selon des versements échelonnés. Son ex-époux a procédé au paiement de la prestation sur une période supérieure à douze mois dépassant ainsi le terme de l'échéance prévue par la convention conclue entre les ex-époux.

Les sommes versées à Madame X ont été en conséquence assujetties à l'impôt, celles-ci étant dans ce cas assimilées à une rente.

Le Médiateur est saisi du dossier au motif que Madame X n'est pas responsable de l'inexécution de la convention homologuée par le juge des affaires familiales.

Dans sa réponse, le Médiateur rappelle la législation applicable, qui a déjà été explicitée par les services fiscaux dès le mois de mars 2002.

Lorsque le versement de la prestation compensatoire sous forme d'argent intervient sur une période au plus égale à douze mois, le débiteur de la prestation bénéficie d'une réduction d'impôt égale à 25 % du montant des versements effectués, retenus dans la limite de 30 500 euros, et les sommes perçues par le bénéficiaire ne sont pas imposables à l'impôt sur le revenu.

En revanche, lorsque les versements s'échelonnent sur une période supérieure à douze mois, ils sont déductibles du revenu global du débiteur au titre des pensions alimentaires et imposables au nom du bénéficiaire selon le régime des pensions (après application des abattements de 10 % et 20 %).

Par ailleurs, l'examen du dossier ne peut donner lieu à une remise gracieuse de l'impôt généré, qui se trouve toutefois atténué par l'application du système dit du quotient.

Le Médiateur conseille aussi à Madame X d'effectuer une démarche en vue de faire constater l'inexécution d'une décision judiciaire et d'obtenir réparation auprès de son ex-époux.

81 Monsieur et Madame X ont depuis 1986 et jusqu'en 2000 bénéficié d'un quotient familial de trois parts pour le calcul de leur impôt sur le revenu au motif qu'ils relevaient des dispositions des articles 195-1 d. *bis* et 195-3 du Code général des impôts applicables aux contribuables titulaires de la carte d'invalidité prévue à l'article L. 241-3 du Code de l'action sociale et des familles.

En 2002, alors qu'ils ont changé de domicile, ils sont imposés au titre des revenus de l'année 2001 sur la base de deux parts et demie. Ils ont sollicité en vain une révision de leur imposition. Certes, même si cette situation résultait d'une modification effectuée lors de la saisie informatique des données relatives au nombre de parts de quotient familial auquel ils estiment avoir droit, le service l'a estimée en fin de compte bien fondée dès lors que Monsieur X n'établissait pas que, pour l'année considérée, il était titulaire d'une pension pour invalidité d'au moins 40 % ou d'une carte d'invalidité d'au moins 80 %, condition requise pour bénéficier d'une demi-part supplémentaire. L'imposition de l'année 2002 a été également établie sur la base du nombre de parts de quotient familial retenu pour l'année 2001.

Monsieur et Madame X, après avoir entrepris des démarches auprès de la COTOREP du département de leur nouveau domicile, font alors parvenir au service des éléments attestant que Monsieur X est titulaire d'une carte d'invalidité portant la mention d'une incapacité de 80 % à compter du 1^{er} février 2003. Le centre des impôts en prend acte mais les informe que la majoration du quotient familial ne sera prise en compte que pour l'imposition des revenus de l'année 2003. Ils décident alors de saisir le Médiateur pour obtenir le remboursement des impôts qu'ils estiment avoir trop versés pour les années 2001 et 2002.

Dans le cadre de la médiation, il est constaté que, dès lors qu'elle a été demandée par Monsieur X, la carte d'invalidité a été immédiatement obtenue et que, interrogée par l'administration fiscale, la caisse d'assurance vieillesse a indiqué qu'avant de faire valoir ses droits à retraite, Monsieur X avait effectivement bénéficié d'une pension d'invalidité. L'administration fiscale accorde le bénéfice de la demi-part supplémentaire de quotient familial au titre des deux années et prononce les dégrèvements correspondants à titre gracieux.

82 Monsieur X saisit le Médiateur, après avoir consulté son centre des impôts, et demande que soient pris en considération dans les mêmes limites les frais engagés pour une personne hébergée dans un centre pour personnes handicapées et ceux retenus pour une personne maintenue à domicile. Il fait valoir que dans la mesure où le maintien à domicile est impossible – son épouse est atteinte de la maladie d'Alzheimer et placée sous tutelle par la justice – les dispositions de l'article 199 *quindecies* du Code général des impôts qui limitent la réduction d'impôt à 25 % des dépenses dans la limite annuelle pour l'année 2002 de 2 300 euros par personne, crée une différence de traitement avec les dispositions de l'article 199 *sexdecies* qui prévoient une réduction d'impôt égale à 50 % du montant des sommes versées pour l'emploi d'un salarié à domicile dans la limite de 13 800 euros. Ainsi, pour des frais d'un montant de 23 000 euros, il bénéficie d'une réduction de 575 euros au lieu de 6 900 euros si le maintien de son épouse à domicile avait été possible.

Le Médiateur lui confirme qu'en l'état actuel de la législation fiscale, les dépenses supportées par les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer n'ouvrent droit, en tant que telles, à aucun avantage spécifique pour le calcul de l'impôt sur le revenu. Les contribuables concernés, s'ils sont titulaires de la carte d'invalidité prévue à l'article L. 241-2 du Code de l'action sociale et des familles, peuvent bénéficier de différents avantages fiscaux, au même titre que tous les grands invalides dont le taux d'invalidité est d'au moins 80 %. Il lui indique qu'il ne peut effectivement dans la situation de son épouse bénéficier que de l'avantage fiscal prévu par l'article 199 *quindecies*.

Cela étant, à l'occasion de l'examen de sa demande de médiation, il est apparu qu'étant mariés sous le régime de la séparation de biens et ne vivant



plus sous le même toit, les époux auraient eu intérêt à souscrire des déclarations de revenus distinctes. L'administration fiscale a procédé au calcul du montant des impôts en résultant pour l'année 2002 et se propose de prononcer un dégrèvement de 636 euros en leur faveur.

Par ailleurs, le Médiateur indique à l'usager que s'agissant de son observation relative à l'iniquité de traitement entre le maintien à domicile et le placement en établissement spécialisé, celle-ci relève du domaine de la politique fiscale qui est de la seule compétence du Gouvernement et du Parlement et qu'il a appelé l'attention de l'administration fiscale sur ce constat.

ANNEXE 2

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

Journal officiel du 28 avril 2002, décret n° 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 précédé 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

Charte des médiateurs du service public

Elle a été signée le 16 septembre 2004.

Les signataires :

Antoine COUTIERE (Caisse des dépôts et consignations) ; Noëlle BORDINAT (EDF) ; Jacky SIMON (Éducation nationale) ; Francis FRIZON (Fédération française des sociétés d'assurances) ; Jean-Claude ALLANIC (France 2) ; Marie-Laure AUGRY (France 3) ; Michel PRZYDROZNY (GDF) ; Pierre SEGURA (La Poste) ; Frédérique CALANDRA (Mairie de Paris) ; Emmanuel CONSTANS (ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie) ; Cyrille de LA FAYE (RATP) ; Yann PETEL (Service universel postal) ; Bertrand LABRUSSE (SNCF).

Extraits de la Charte des médiateurs du service public

Les signataires de cette charte ont en commun une conception du service aux citoyens, aux clients et aux usagers qui privilégie l'écoute, le dialogue et le règlement amiable des différends. [...]

La médiation institutionnelle est un « mode alternatif de règlement des litiges ». Comme la médiation conventionnelle, elle peut être mise en œuvre pour tenter d'éviter une action en justice et pour régler des litiges spécifiques et individuels entre les personnes physiques ou morales et les institutions ou les entreprises.

Elle est gratuite, rapide, d'accès libre – direct ou indirect – [...] L'objectif de la médiation est l'amélioration de la qualité du service et de la satisfaction des usagers. [...]

Les médiateurs institutionnels sont des personnes qui ont un rôle clé non seulement dans le règlement des différends entre l'institution et son public mais également un rôle préventif et catalyseur de changement au sein des institutions ou des entreprises. [...]

Les médiateurs du service public veillent en tout premier lieu au respect des règles de droit et ils s'appuient sur les valeurs intrinsèques de la médiation : la volonté de faciliter la recherche de solutions amiables aux différends, l'équité (le Médiateur peut émettre des recommandations en équité ; en effet si une règle ou une pratique peuvent être adaptées à la grande masse des utilisateurs, elles peuvent être insupportables pour un cas particulier), l'impartialité par rapport au plaignant, à l'entreprise, à l'administration, le respect du principe du contradictoire, la transparence de l'activité, la confidentialité. [...]

Ils ont aussi une vision globale des problèmes détectés ce qui les aide à mieux cerner les dysfonctionnements de l'institution et leur permet de proposer des évolutions. [...]

Le statut particulier des médiateurs institutionnels est une garantie de leur impartialité dans le règlement des litiges. Ils sont indépendants par rapport aux structures de l'institution ou entreprise. [...]

La personnalisation de la fonction et son positionnement au cœur de l'institution permettent au Médiateur de réduire la distance entre un citoyen et l'institution [...] et de placer ainsi les parties sur un même plan afin d'établir un dialogue équilibré. [...]

ANNEXE 5

Organisation du service du Médiateur

Emmanuel CONSTANS
Médiateur du MINEFI

Marie-Françoise PARNAUDEAU-MASSON
Déléguée générale

Claire MAREST
Conseillère

Jean-Yves PIBOUIN
Conseiller

Véronique STALMACH
Conseillère

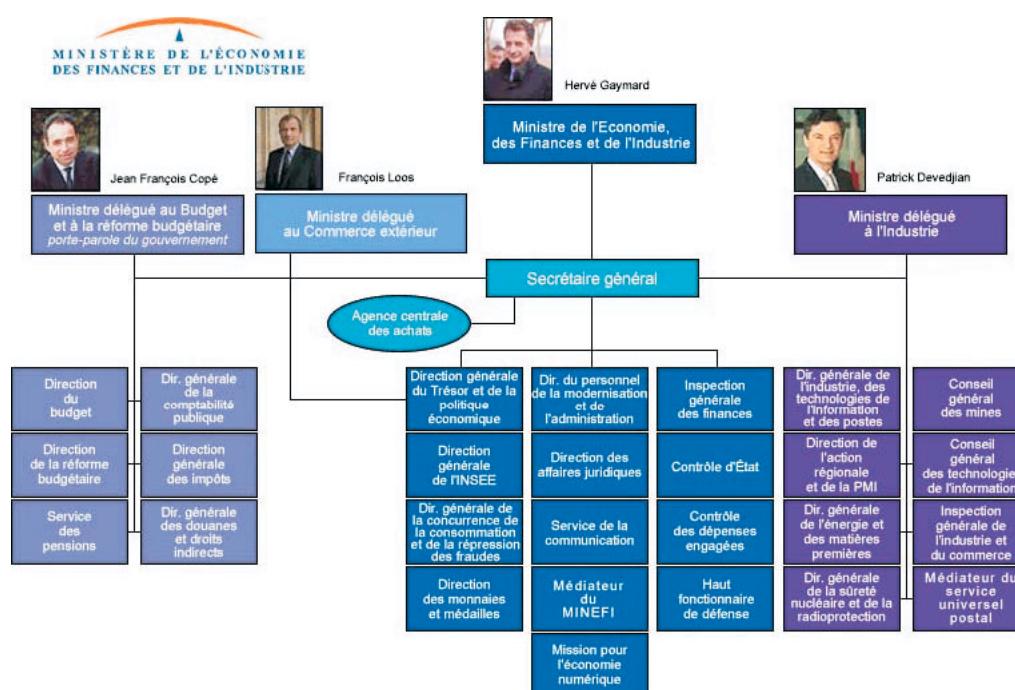
Secrétariat :

Danielle GUÉRIN
Joëlle TOUZEAU
Jeanine DUPRÉ
Hididja ISKOUNENE
Armelle KOSTIC
Annie HÉGON
Annie-Marie GIROD



ANNEXE 6

Organigramme du ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie en 2004



ANNEXE 7

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.

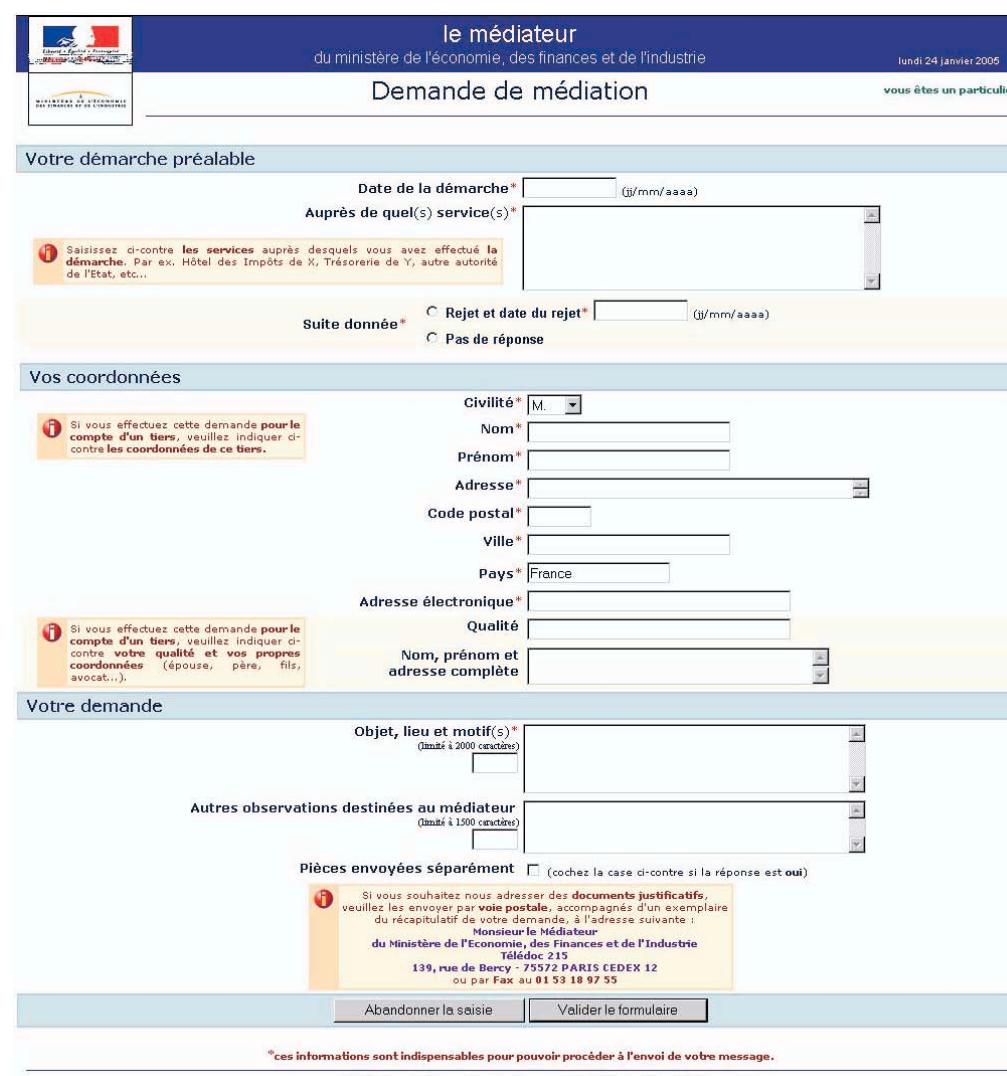
Dans quel délai le Médiateur répond-il aux réclamations qui lui sont adressées ?

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 effectuer la demande de médiation en utilisant le formulaire mis à la disposition des usagers sur son site :
<http://www.minefi.gouv.fr>
rubriques : *mediation ou mediator*

Le formulaire de saisine du Médiateur, si vous êtes un particulier



le médiateur
du ministère de l'économie, des finances et de l'industrie

lundi 24 janvier 2005

vous êtes un particulier

Demande de médiation

Votre démarche préalable

Date de la démarche* (jj/mm/aaaa)

Auprès de quel(s) service(s)*

Saisissez ci-dessous les services auprès desquels vous avez effectué la démarche. Par ex. Hôtel des Impôts de X, Trésorerie de Y, autre autorité de l'Etat, etc..

Rejet et date du rejet* (jj/mm/aaaa)

Pas de réponse

Vos coordonnées

Civilité* M

Nom*

Prénom*

Adresse*

Code postal*

Ville*

Pays* France

Adresse électronique*

Qualité*

Nom, prénom et adresse complète

Votre demande

Objet, lieu et motif(s)* (Limité à 2000 caractères)

Autres observations destinées au médiateur (Limité à 1500 caractères)

Pièces envoyées séparément (cochez la case ci-dessous si la réponse est oui)

Si vous souhaitez nous adresser des documents justificatifs, veuillez les envoyer par voie postale, accompagnés d'un exemplaire du récapitulatif de votre demande, à l'adresse suivante :

Monsieur le Médiateur
du Ministère de l'Economie, des Finances et de l'Industrie
Télédoc 215
139, rue de Bercy - 75572 PARIS CEDEX 12
ou par Fax au 01 53 18 97 55

Abandonner la saisie Valider le formulaire

*ces informations sont indispensables pour pouvoir procéder à l'envoi de votre message.

Le formulaire de saisine du Médiateur, si vous êtes une entreprise ou une personne morale

le médiateur
du ministère de l'économie, des finances et de l'industrie

mardi 1er février 2005

vous êtes une entreprise ou une personne morale

Demande de médiation

Votre démarche préalable

Date de la démarche* (jj/mm/aaaa)

Auprès de quel(s) service(s)*

Si vous effectuez cette saisine auprès d'un tiers, veuillez indiquer ci-dessous les coordonnées de ce tiers.

Suite donnée* Rejet et date du rejet* (jj/mm/aaaa) Pas de réponse

Vos coordonnées

Civilité* M. F.
Nom*
Prénom*
Raison sociale*
Fonction* du demandeur
Adresse*
Code postal*
Ville*
Pays* France
Adresse électronique*
Qualité
Nom, prénom et adresse complète

Votre demande

Objet, lieu et motif(s)* (max 2000 caractères)

Autres observations destinées au médiateur (max 1500 caractères)

Pièces envoyées séparément (cochez la case ci-contre si la réponse est oui)

Si vous souhaitez nous adresser des documents justificatifs, veuillez les envoyer par voie postale, accompagnés d'un exemplaire du récapitulatif de votre demande, à l'adresse suivante :
Monsieur le Médiateur
du Ministère de l'Economie, des Finances et de l'Industrie
Téléphone : 215
139, rue de Bercy - 75572 PARIS CEDEX 12
ou par Fax au 01 53 18 97 55

Abandonner la saisine **Valider le formulaire**

*Ces informations sont indispensables pour pouvoir procéder à l'envoi de votre message.

© Ministère de l'Economie, des Finances et de l'Industrie - 2004

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.