

MÉDIATEUR

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

rapport pour 2005



La **documentation** française

Mars 2006

« 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 2006



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

Paris, le 3 avril 2006

Monsieur le Médiateur,

Je vous remercie de votre rapport pour l'année 2005.

L'enquête de satisfaction à laquelle il a été procédé, dans le cadre d'un audit de votre service, auprès de plusieurs centaines de personnes ayant recouru à votre médiation, confirme à la fois le grand intérêt de ce mode alternatif de règlement des litiges pour les usagers, qu'il s'agisse de particuliers, d'entreprises, d'associations ou de collectivités locales, et le bon fonctionnement de la médiation au sein du ministère.

Le bilan 2005 du Médiateur et de son équipe va dans le même sens en ce qui concerne la qualité et l'efficacité du service rendu : des demandes de médiation recevables qui continuent de progresser sensiblement, des délais de traitement qui restent satisfaisants malgré une charge accrue, un taux de satisfaction totale ou partielle des usagers qui dépasse pour la première fois 80 % en 2005.

Dans le cadre de votre nouveau mandat, je vous demande de faire en sorte, en liaison avec l'ensemble des services du ministère, que pour tout litige persistant avec un usager, le recours à la médiation constitue clairement une alternative offerte systématiquement pour éviter la prolongation de ce litige.

Enfin, je souhaite que les propositions formulées par le présent rapport pour améliorer les relations avec les usagers soient examinées et mises en œuvre par les directions concernées dès que possible, dans le cadre des actions de modernisation et de réforme en cours au Minéfi, et que vous en assuriez un suivi régulier.

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

Thierry BRETON

Monsieur Emmanuel CONSTANS
Médiateur du Ministère de l'Économie,
des Finances et de l'Industrie
139, rue de Bercy
75572 PARIS





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

Paris le 28 mars 2006

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous remettre le rapport 2005 du Médiateur du ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie.

Cette année a été marquée par une nouvelle progression du nombre des demandes de médiation recevables, au nombre de 2 389 en 2005, soit une augmentation de 16 % par rapport à 2004.

En revanche, grâce au formulaire de saisine en ligne mis à la disposition des internautes depuis plus d'un an, les demandes de médiation prématurées ou ne relevant pas du ministère ne représentent que 17 % en 2005 des demandes reçues (au lieu de 30 % en 2004).

Le Médiateur est surtout saisi par des particuliers (86 %) et le nombre de demandes émanant des entreprises est stable d'une année sur l'autre. 88 % des demandes de médiation portent sur le montant ou le paiement de l'impôt.

En dépit d'une charge accrue pour mon service, le délai de traitement des réclamations est demeuré inférieur à deux mois dans plus de la moitié des cas. Il m'apparaît essentiel pour l'usager que les médiations puissent être réalisées dans un délai rapide.

Grâce à la compétence et à l'efficacité de l'équipe qui m'entoure et malgré une complexité croissante des dossiers traités, j'ai réalisé en 2005 un nombre de médiations (1 987) supérieur de 3 % au bilan 2004. Dans 83 % des cas, ces médiations ont été favorables en tout ou en partie à l'usager.

Je tiens également à rendre hommage à la qualité de la coopération entre le service du Médiateur et les directions du ministère pour parvenir à des solutions personnalisées conformes au droit et à l'équité.

Le fort attachement des usagers à la médiation du Minéfi a été confirmé par une enquête de satisfaction réalisée fin 2004 dans le cadre d'un audit de mon service.

Quant aux propositions tirées des médiations réalisées en 2005 et présentées dans ce rapport pour améliorer le fonctionnement des services du ministère dans leurs relations avec les usagers, elles portent sur les priorités suivantes : généraliser la culture du conseil à l'usager dans l'ensemble des services du ministère, privilégier le règlement global des situations des usagers, utiliser toujours avec discernement les mesures de poursuites permettant d'obtenir le paiement des dettes fiscales ou autres, mieux prendre en compte les évolutions de la vie sociale.

Je vous prie de croire, Monsieur le Ministre, à l'assurance de mes sentiments respectueux et dévoués.



Emmanuel CONSTANS

Monsieur Thierry BRETON
Ministre de l'Économie,
des Finances et de l'Industrie
139, rue de Bercy
75572 PARIS



SOMMAIRE

REGARD SUR L'ANNÉE 2005	9
Une activité toujours en croissance	9
L'impact de la saisine par Internet	9
Des résultats favorables aux usagers	9
L'attrait de la médiation confirmé par une enquête de satisfaction	10
Des propositions de réforme largement suivies d'effet depuis trois ans	10

PREMIÈRE PARTIE

La médiation en 2005

Les demandes de médiation reçues en 2005	13
<i>Le bilan quantitatif</i>	14
<i>L'origine des demandes</i>	15
<i>La répartition géographique des demandes</i>	16
<i>L'objet des demandes</i>	17
<i>Les modes de saisine du Médiateur</i>	18
<i>Le traitement des demandes en 2005</i>	19
<i>Les délais de traitement</i>	19
<i>Les médiations réalisées</i>	22
<i>Les résultats des médiations</i>	28
<i>La parole donnée aux usagers</i>	30
<i>L'accès au Médiateur</i>	31
<i>Le suivi de la demande de médiation</i>	31
<i>La réponse du Médiateur</i>	32
<i>Les appréciations générales sur la médiation</i>	32

SECONDE PARTIE

Les propositions du Médiateur

Les nouvelles propositions	37
<i>Généraliser la culture du conseil à l'usager dans les différents services du ministère</i>	37
<i>Privilégier le règlement global des situations des usagers</i>	39

<i>Utiliser avec discernement les différentes mesures de poursuites permettant d'obtenir le paiement des dettes publiques</i>	40
<i>Mieux prendre en compte les évolutions de la vie sociale</i>	42
<i>Les suites données aux propositions des rapports 2002, 2003 et 2004</i>	44
<i>Les propositions 2002</i>	44
<i>Les propositions 2003</i>	45
<i>Les propositions 2004</i>	46

ANNEXES

Annexe 1 : Organisation du service du Médiateur	57
Annexe 2 : Réponses au questionnaire de satisfaction des usagers du Médiateur	59
Annexe 3 : Exemples de médiations concernant des particuliers et des entreprises	63
Annexe 4 : Décret instituant un Médiateur du ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie	101
Annexe 5 : Charte des médiateurs du service public	103
Annexe 6 : La démarche de médiation	105
Annexe 7 : Organigramme du ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie	107
Annexe 8 : Guide pratique de saisine du Médiateur	109

REGARD SUR L'ANNÉE 2005

Une activité toujours en croissance

Les demandes de médiation recevables en 2005, au nombre de 2 389, ont progressé de 16 % par rapport à 2004 (2 054 demandes).

L'impact de la saisine par Internet

La mise en ligne d'un formulaire de saisine par Internet sur le site « Médiateur » du ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie explique pour l'essentiel la baisse très importante (- 43 %) du nombre des demandes irrecevables constatée en 2005 : 502 contre 889 en 2004.

Plus de 500 demandes de médiation auxquelles il a été répondu en 2005 ont été transmises en utilisant ce formulaire en ligne.

Des résultats favorables aux usagers

En dépit d'une charge de travail accrue du service du Médiateur, le délai de traitement des demandes de médiation est demeuré inférieur à deux mois dans plus de la moitié des cas.

Le taux de satisfaction totale ou partielle des usagers a continué d'augmenter, passant de 75 % en 2004 à 83 % en 2005.

L'attrait de la médiation confirmé par une enquête de satisfaction

176 personnes ayant recouru à la médiation sur les 326 qui ont été interrogées ont répondu à l'enquête de satisfaction lancée au cours du dernier trimestre 2005 par le Médiateur à l'occasion d'un audit de son service.

Ce fort taux de réponse (54 %) montre l'intérêt certain que présente la médiation pour ceux qui y ont recouru.

76 % des personnes interrogées recommandent d'avoir recours à la médiation du ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie.

Toutefois, près de la moitié des usagers considèrent que l'information donnée sur la possibilité de saisir le Médiateur est insuffisante.

Des propositions de réforme largement suivies d'effet depuis trois ans

Sur les vingt-trois propositions de nature à améliorer le fonctionnement des services du ministère dans leurs relations avec les usagers contenues dans les rapports du Médiateur relatifs aux années 2002 et 2003, dix-huit propositions, soit 78 %, ont été mises en œuvre en totalité ou en partie.

En outre, des suites significatives ont déjà été données par différentes directions du ministère aux propositions du rapport concernant l'année 2004.

PREMIÈRE PARTIE

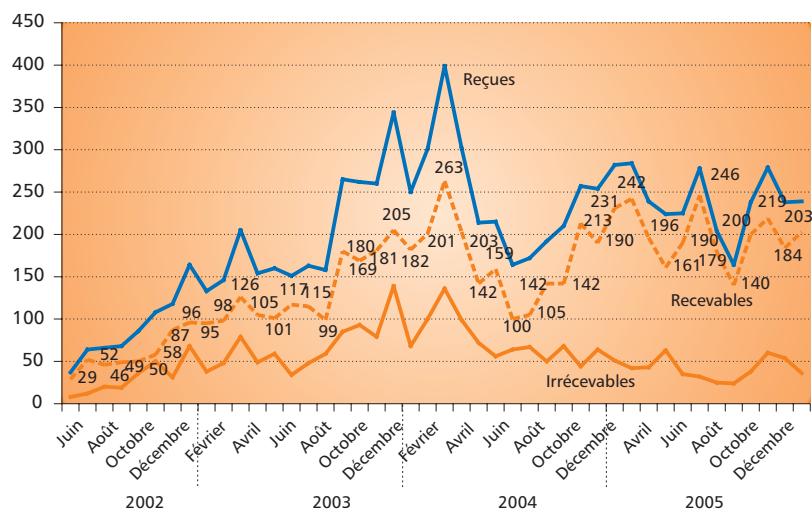
La médiation en 2005

Les demandes de médiation reçues en 2005

Le fait marquant en 2005 de l'activité de la médiation tient à l'évolution de la structure des demandes adressées au Médiateur.

En effet, le graphique ci-dessous révèle une augmentation très sensible du nombre des demandes de médiation recevables (2 389) par rapport aux demandes irrecevables..

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



Plusieurs causes expliquent cette évolution positive :

- en premier lieu, la mise en ligne, à la fin de l'année 2004, sur le site du ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie, d'un formulaire électronique, a immédiatement fait sentir ses effets bénéfiques en permettant d'éviter que les usagers ne s'adressent au Médiateur lorsque les conditions de sa saisine ne sont pas remplies et, en particulier, chaque fois que la démarche préalable n'a pas été effectuée ;

- en deuxième lieu, il apparaît qu'en dépit de certaines insuffisances persistantes quant à la diffusion de la faculté offerte aux usagers d'utiliser une voie de résolution des litiges placée en dehors de la hiérarchie administrative des directions, l'existence du Médiateur est désormais mieux connue, notamment grâce à son rapport annuel d'activité et au site Internet du Médiateur dans le cadre du portail du ministère ;
- en troisième lieu, après trois ans d'existence, le rôle du Médiateur est de mieux en mieux compris. Ainsi, les informations diffusées spontanément par des revues spécialisées précisant les droits des usagers ou par des publications professionnelles permettent d'atteindre des publics plus variés

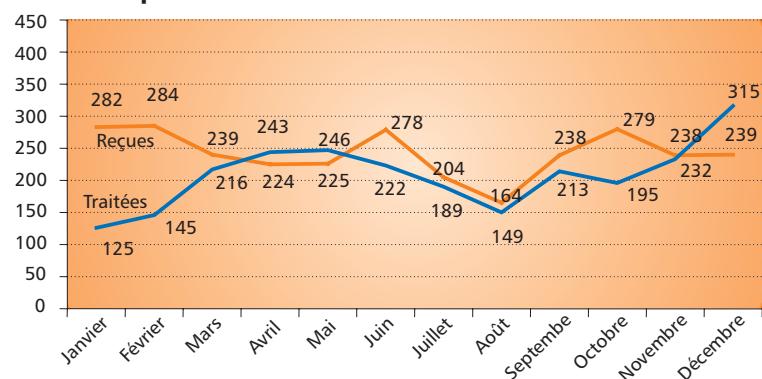
Le bilan quantitatif

Au cours de l'année 2005, le Médiateur a été saisi de 2 891 demandes de médiation, ce qui représente une quasi-stabilité par rapport au nombre de demandes reçues en 2004 (2 942). Cette évolution, qui fait suite à deux années de forte croissance (doublement en 2003 et progression de près d'un quart en 2004), peut signifier, sous réserve d'événements imprévisibles, que le rythme de croisière des demandes s'établira, bon an mal an, à environ 3 000 réclamations conformément aux prévisions faites au moment de la création de l'institution.

Pour autant, c'est l'évolution dans la structure des réclamations qui constitue le fait marquant de l'année 2005. Le nombre de réclamations recevables s'établit à 2 389 (contre 2 054 en 2004), ce qui correspond à une augmentation de +16 % alors que le nombre de demandes irrecevables n'atteint plus que le chiffre de 502 (contre 889 en 2004), soit une diminution de près de la moitié (43 %).

Ainsi que l'illustre le graphique 2, le flux mensuel des demandes est de l'ordre en moyenne de 250 dossiers.

Graphique 2 **Nombre de réclamations reçues et traitées par mois en 2005**



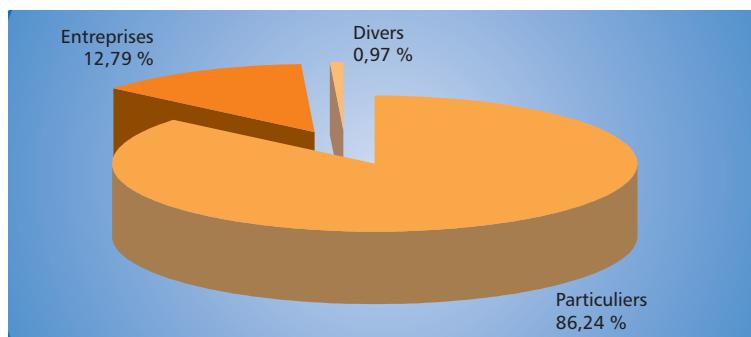
Au cours de l'année 2005, le Médiateur a traité 2 489 réclamations (contre 2 808 en 2004 et 1 875 en 2003), ce qui représente une diminution de 11 % par rapport à 2004. Ainsi, le flux des demandes de médiation n'a été couvert qu'à hauteur de 83 % (contre 95 % en 2004 et 77 % en 2003).

Cette situation ne manquerait pas de provoquer un allongement du délai de traitement des demandes si des mesures de renforcement des effectifs n'intervenaient pas au cours de l'année 2006 pour prendre en compte cette évolution.

L'origine des demandes

D'une année sur l'autre, la répartition des demandes selon leur origine reste constante.

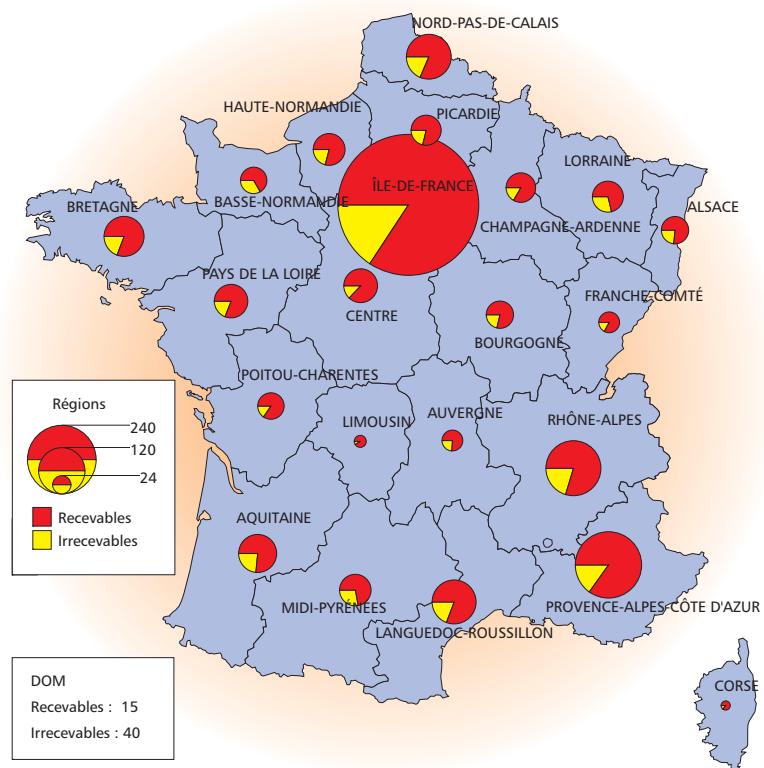
Graphique 3 **Origine des réclamations traitées en 2005**



Le Médiateur est surtout saisi par des particuliers (plus de 86 % en 2005 contre 85 % au cours des deux années antérieures). Le nombre de demandes émanant d'entreprises demeure stable.

La répartition géographique des demandes

Réclamations traitées en 2005



Comme les années précédentes, les demandes de médiation auxquelles il a été répondu proviennent principalement de la région Ile-de-France. À elle seule, cette région est à l'origine de plus de 33 % de l'activité du service de la médiation.

En pourcentage, l'origine des autres demandes se répartit principalement entre les régions suivantes : Provence-Alpes-Côte-d'Azur (9 %), Rhône-Alpes (7 %), Languedoc-Roussillon (5 %), Nord-Pas-de-Calais (5 %) et Bretagne (4 %).

À elles seules, ces six régions concentrent près des deux tiers (63 %) des demandes de médiation.

L'observation mentionnée dans le rapport 2004 conserve sa pertinence : la répartition entre les régions, hors Ile-de-France, varie d'une année sur l'autre.

Cela reflète un développement de la diffusion de l'information sur l'existence du Médiateur dans tous les départements.

Le nombre des dossiers émanant de l'Outre-Mer s'élève à cinquante-cinq. S'agissant des demandes d'usagers résidant à l'étranger, hors Union européenne, elles proviennent de treize États différents et principalement de la Suisse et du Maroc.

L'objet des demandes

Il est significatif de constater qu'en 2005, à nouveau, les demandes de médiation ont porté dans leur majorité (88 % contre 83 % en 2004) sur les difficultés liées au montant de l'impôt mis à la charge du contribuable ou aux modalités de son paiement.

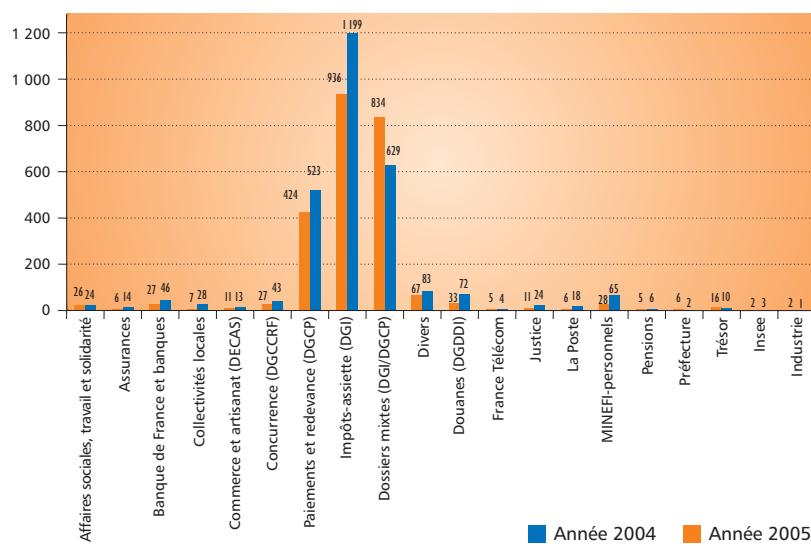
Une analyse plus détaillée permet de constater que les demandes de médiation se rapportant au paiement de l'impôt sont en augmentation continue.

Mais un nombre croissant de demandes tend à obtenir du Médiateur le règlement global d'un différend portant à la fois sur le montant de l'impôt et sur les modalités de son paiement.

Les autres litiges concernent des affaires ayant trait aux douanes, à la concurrence et à la consommation, aux services financiers.

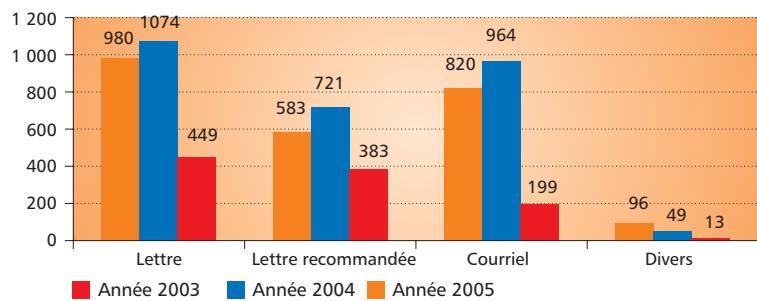
Le Médiateur a également été saisi de plusieurs demandes émanant de collectivités territoriales.

Graphique 4 **Ventilation par administration concernée des demandes de médiation en 2005 et 2004**



Les modes de saisine du Médiateur

Graphique 5 **Modes de saisine du Médiateur**



Le graphique 5 page 18 appelle plusieurs observations :

– En premier lieu, le succès de la saisine du Médiateur par voie électronique est attesté par l'utilisation par les usagers du formulaire mis en ligne depuis novembre 2004 sur le site du ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie.

Plus de 500 demandes auxquelles il a été répondu en 2005 ont été transmises selon ce procédé. Ce mode de saisine s'est substitué aux courriels informels qui baissent de 66 % et explique la nette diminution des demandes de médiation irrecevables.

Globalement, plus du tiers des demandes de médiation sont adressées par voie électronique.

– En deuxième lieu, les demandes formulées par lettre simple restent notamment plus nombreuses que celles envoyées par pli recommandé et leur proportion continue à croître.

Ces deux modes d'envoi des demandes de médiation avaient fortement augmenté en 2004. Le succès du recours au formulaire électronique, d'un accès facile pour les internautes, explique en partie leur diminution relative.

Ces tendances constatées dans les modes de réception des demandes de médiation correspondent à un objectif de la médiation qui est de constituer un mode alternatif de traitement des litiges facile d'accès, gratuit et largement ouvert à la diversité des usagers.

Le traitement des demandes en 2005

Les délais de traitement

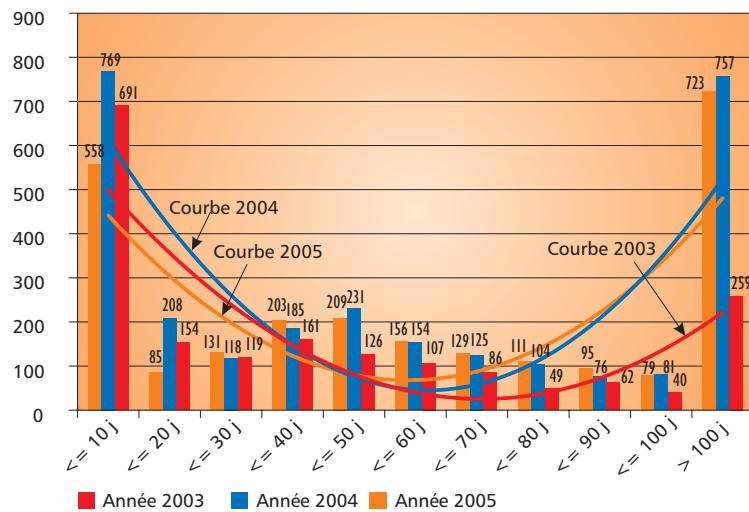
Les délais de traitement de l'ensemble des réclamations

Le Médiateur a adressé 2 489 réponses qui ont donné lieu soit à l'explication du caractère irrecevable de la demande formulée (502), soit à la formulation d'une recommandation (1 987).

Si, globalement, le nombre de réponses adressées aux usagers a diminué par rapport à 2004, cette évolution résulte de la forte diminution du nombre des demandes irrecevables (- 43 %) alors que le nombre de recommandations rendues a légèrement augmenté (+ 4 %).

Le délai de traitement moyen des dossiers s'est allongé : 90 jours en 2005 contre 80 jours en 2004. Toutefois, ce délai reste encore inférieur à un mois pour 31 % des demandes (au lieu de 39 % en 2004 et 51 % en 2003), à deux mois pour 53 % (au lieu de 59 % en 2004 et 72 % en 2003) et atteint 67 % pour les demandes traitées dans un délai inférieur à trois mois (au lieu de 70 % en 2004 et 83 % en 2003).

Graphique 6 **Délais de traitement de l'ensemble des demandes de médiation comparées entre 2003 et 2005**



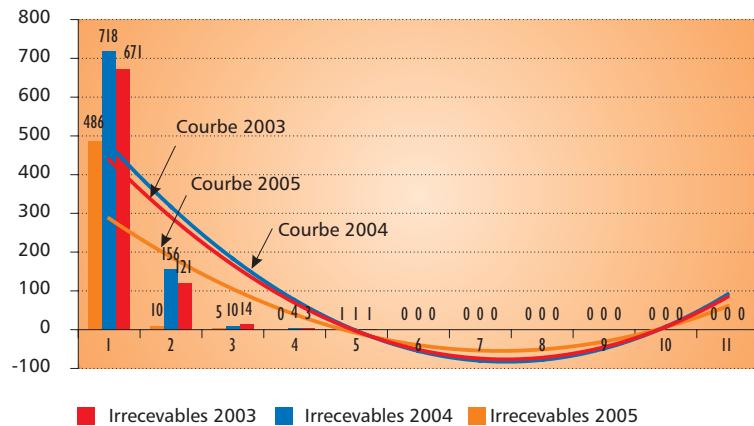
Or, la réorientation des demandes irrecevables peut être effectuée très rapidement alors que l'examen des demandes recevables nécessite, outre la phase d'instruction, une analyse approfondie de chaque situation avant qu'une recommandation ne soit émise en conclusion de la médiation. Le renforcement des effectifs intervenu fin 2004 a permis de contenir cet allongement du délai de traitement des dossiers alors même que la complexité s'accroît.

Les délais de traitement des demandes de médiation réorientées

La rationalisation des méthodes de travail, mise en œuvre parallèlement à la possibilité offerte aux usagers de saisir le Médiateur par la voie d'un formulaire électronique, a permis de réduire très sensiblement (50 %) les délais de traitement des demandes de médiation considérées comme irrecevables :

- soit à défaut d'une démarche préalable de l'usager auprès du service du ministère concerné ;
- soit ne relevant pas de la compétence du Médiateur (litiges entre les agents du ministère et leur administration...) ;
- soit concernant une matière étrangère aux compétences des services du ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie : litiges relevant de la compétence d'autres ministères, litiges bancaires, litiges en matière d'assurances, litiges concernant La Poste, France Télécom ou EDF...

Graphique 7 **Délais de traitement des réclamations réorientées comparées entre 2003 et 2005**



Traités dans un délai moyen de trois jours contre six jours en 2004, ces dossiers donnent lieu à une réponse adressée aux usagers dans 98 % des cas moins de dix jours après la date de la réception de leur demande (contre 81 % en 2004). Dans la pratique, la très grande majorité est traitée le jour même de la réception par le service de la médiation.

Dans chacune des réponses, le Médiateur indique toujours à l'usager :

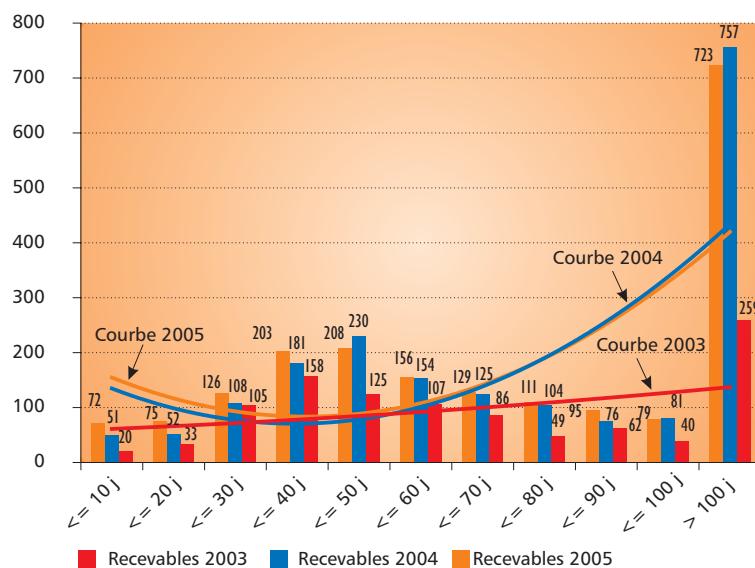
- soit la démarche préalable qu'il lui appartient d'entreprendre avant de le saisir et précise le service qui doit en être rendu destinataire ;
- soit la transmission de sa demande au service compétent ;
- soit les coordonnées de l'administration ou de l'organisme auquel il doit s'adresser pour obtenir une réponse au problème qu'il expose.

Les délais de traitement des demandes ayant fait l'objet d'une recommandation

24 % des médiations ont été effectuées en moins de 40 jours (au lieu de 20 % en 2004 et 30 % en 2003) et 43 % (au lieu de 40 % en 2004) ont été rendues en moins de 60 jours. Le délai moyen de traitement s'établit néanmoins à 113 jours en 2005 (au lieu de 80 jours en 2004 et 77 jours en 2003).

Un délai supérieur ou égal à 80 jours a été nécessaire pour traiter plus de la moitié des réclamations (54 % contre 50 % en 2004).

Graphique 8 **Délais de traitement des médiations entre 2003 et 2005**



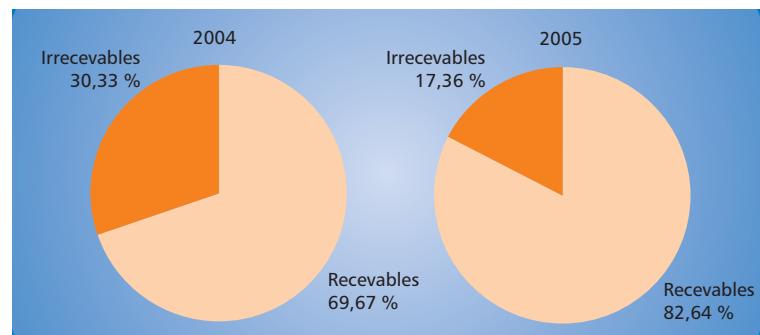
Cette situation suppose qu'une attention particulière soit portée plus que jamais au respect d'un délai de traitement raisonnable des demandes de médiation, ce qui constitue l'un des objectifs prioritaires du Médiateur en 2006.

Les médiations réalisées

La recevabilité des demandes

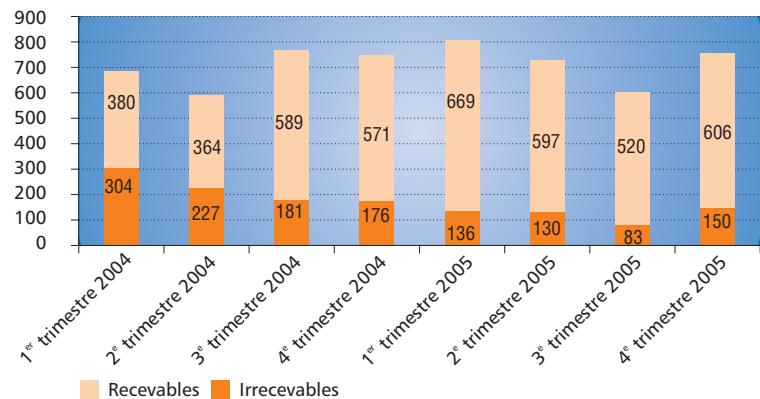
Les graphiques 9 et 10 suivants illustrent l'évolution depuis trois ans de l'activité de la médiation. Le nombre des demandes irrecevables est en constant déclin. Il ne représente plus en 2005 que 17,3 % du nombre total des réclamations contre 30,3 % en 2004 et 33,7 % en 2003.

Graphiques 9 et 10 **Recevabilité des demandes**



Cette évolution est positive. Il est encore trop tôt pour mesurer si elle va se poursuivre en 2006. Il est possible que le pourcentage puisse encore s'améliorer mais les variations ne pourront en toute hypothèse qu'être de moins grande ampleur. La mise en ligne du formulaire électronique a déjà produit les effets escomptés.

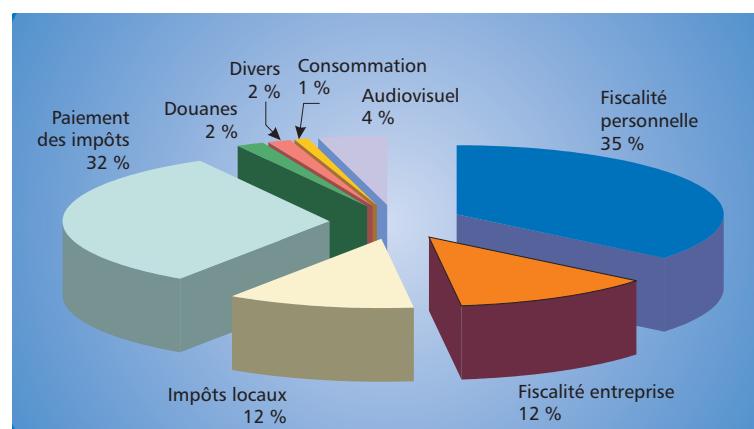
Graphique 11 **Évolution du nombre des demandes trimestrielles de médiation recevables et des demandes réorientées 2004 et 2005**



L'analyse par thème des médiations réalisées

Le graphique 12 confirme une donnée constante depuis l'institution du Médiateur même si, au gré des ans, des évolutions ont pu être identifiées pour chaque thème : la demande de médiation porte principalement sur la fiscalité dans sa double composante du montant et du paiement de l'impôt.

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



Ainsi, les questions fiscales, tous motifs confondus, représentent plus de 90 % des recommandations du Médiateur.

Ces médiations portent sur quatre thèmes différents :

- la fiscalité des particuliers : ce thème représente 35 % des médiations. Ce chiffre reste élevé et témoigne de la persistance de l'incompréhension des contribuables tant dans le calcul de leur impôt que dans l'application de la législation dont la complexité les déroute ;
- le paiement des impôts : ce thème continue de progresser pour atteindre le pourcentage de 32 % (31 % en 2004 et 26 % en 2003). Les demandes présentées à ce titre au niveau du service de la médiation témoignent, notamment, de la situation personnelle difficile d'un certain nombre de contribuables, qu'elle provienne d'une perte d'emploi ou d'une modification de leur situation familiale, ou encore de leur incompréhension face aux décisions prises par les services ou aux poursuites mises en œuvre à leur encontre ;
- la fiscalité des entreprises représente 12 % des recommandations formulées (au lieu de 15 % en 2004). Toutefois, le Médiateur a rendu davantage de recommandations concernant des entreprises en 2005 : 293 contre 281 en 2004 ;
- enfin, le thème des impôts locaux, hormis la taxe professionnelle rattachée à la fiscalité des entreprises, représente un pourcentage de 12 % en 2005 au lieu de 13 % en 2004 et correspond à un même nombre de médiations.

Hors fiscalité, les questions soumises au Médiateur ont porté en particulier sur les difficultés de mise en œuvre et les incompréhensions résultant de l'application de la réforme de la « redevance audiovisuelle » devenue désormais un impôt.

Les autres thèmes concernent essentiellement des questions douanières ou relatives à la concurrence et à la consommation.

Par ailleurs, les usagers entendent mettre en cause, plus fréquemment que par le passé, la responsabilité de l'administration dans les litiges qui les concernent.

Examen détaillé des thèmes ayant donné lieu à médiation

Les demandes examinées en 2005 portent à la fois sur des thèmes déjà évoqués dans les précédents rapports des années 2003 et 2004 mais également sur des questions nouvelles.

L'ensemble des réclamations, qu'elles émanent des particuliers ou des entreprises, mettent en lumière les problématiques suivantes :

Pour les particuliers :

Les demandes portent tant sur l'application des règles fiscales servant à déterminer l'impôt sur le revenu ou les impôts locaux que sur les modalités de recouvrement de l'impôt.

- **L'application des règles fiscales est source d'incompréhension et de difficultés pour les contribuables dans plusieurs domaines.**

En premier lieu, l'origine de certaines difficultés tient à ce que la fiscalité personnelle se fonde sur la notion de foyer fiscal. Or, l'évolution de la composition des familles (divorce, concubinage, famille recomposée, pacte civil de solidarité) génère des demandes de plus en plus nombreuses tendant à ce que soit prise en compte immédiatement la situation personnelle des contribuables.

Le décalage entre l'année des revenus et l'année de paiement de l'impôt dû à raison de ces revenus reste aussi une source de difficultés qui n'ont pas été totalement levées par les mesures déjà prises à la suite des propositions du Médiateur afin de tenir compte de l'évolution des revenus du fait d'un changement dans la situation d'un contribuable.

En deuxième lieu, les difficultés déjà soumises dans le passé au Médiateur persistent et portent, en matière d'impôt sur le revenu, sur le régime fiscal applicable :

- aux revenus différés ou perçus à tort et reversés ;
- à la prestation compensatoire versée en cas de divorce et à la pension alimentaire due pour les enfants, notamment en cas de couple vivant en concubinage, ou à des ascendants voire à des tiers ;
- aux indemnités de remplacement des salaires versées en cas d'accident du travail ou pendant le congé de maternité et aux allocations de licenciement ainsi

qu'aux frais réels et professionnels exposés notamment en cas de double résidence et à la date d'encaissement des salaires ;

- aux dépenses de travaux susceptibles d'être prises en compte au titre de la résidence principale ;
- en cas de déficit en matière de revenus fonciers dans le cadre des dispositifs incitant à l'investissement locatif adoptés par le législateur en métropole (Méhaignerie, Périssol, Besson) ou des mesures tendant à favoriser l'investissement dans les départements d'Outre-Mer (loi Pons).

Les réclamations portant sur l'un ou l'autre de ces thèmes font suite le plus souvent :

- à une remise en cause par l'administration fiscale, après un contrôle, du bénéfice d'allègements fiscaux sollicités par le contribuable ;
- ou à une rectification des déclarations souscrites en raison de l'omission de certains revenus ;
- ou à une remise en cause de l'abattement de 20 % qui d'ailleurs sera désormais intégré dans le barème de l'impôt.

Les demandes relatives à la prime pour l'emploi tendent également à se multiplier. Cette prime est perçue par les contribuables comme ayant la nature d'une aide sociale. Son régime juridique, voire même sa raison d'être qui explique le mode de calcul spécifique de cet « impôt négatif », ne sont pas toujours bien compris.

Des demandes de médiation ont également porté sur les droits d'enregistrement. Le montant des droits de succession donne lieu à contestation. Les difficultés signalées ont trait, comme les années précédentes, à l'évaluation des immeubles, au rapport des donations antérieures à la succession, aux dons manuels et aux contrats d'assurance-vie. Elles concernent aussi les conséquences perçues comme excessives d'une déclaration de succession adressée tardivement.

Les réclamations présentées en matière d'impôts locaux sont en forte augmentation. Elles résultent à la fois de la forte hausse de la fiscalité locale pour les particuliers et des difficultés d'application de la législation en cas d'indivision, de nue-propriété et d'usufruit, de cohabitation, de colocation ou de « famille d'accueil ». Des demandes portent également sur la détermination de la valeur locative des immeubles, sur le revenu de référence et sur l'exigibilité de la taxe d'habitation réclamée d'une part, aux étudiants et d'autre part, aux personnes âgées lorsqu'elles partent en maison de retraite.

Enfin, le Médiateur a examiné davantage de dossiers complexes relatifs à la fiscalité internationale.

En troisième lieu, l'application des mesures fiscales nouvelles a soulevé des difficultés relatives essentiellement à la mention à cocher par certains contribuables sur la déclaration de revenus et attestant qu'ils vivent seuls, au régime applicable aux plus-values immobilières ainsi qu'à la redevance audiovisuelle.

Pour cette dernière imposition, adossée à la taxe d'habitation, la complexité de la loi est à l'origine de nombreuses demandes fondées sur l'existence alléguée d'une double imposition pour la même période de référence.

Enfin, les contribuables ont sollicité le Médiateur afin que la possibilité ouverte par la loi à l'administration d'accorder la remise partielle d'intérêts de retard sur le fondement de l'article L. 247 du Livre des procédures fiscales soit davantage mise en œuvre.

• **Le paiement de l'impôt**

Les litiges liés au paiement de l'impôt par les particuliers continuent d'être à l'origine de nombreuses demandes, que ce soit au titre :

- des modes de paiement (mensualisation, paiement à l'échéance, télépaiement...) ;
- des modalités d'imputation des versements au paiement des impôts mis à leur charge, de l'identification et de la preuve de versements opérés ;
- ou du respect des échéances, du remboursement de trop-perçus, ou du versement d'intérêts pour remboursement tardif.

Les difficultés relatives aux mesures de poursuite initiées par le comptable public pour obtenir le paiement des impositions présentent d'année en année un caractère récurrent notamment au regard de la régularité des procédures engagées à l'égard des usagers, de l'utilisation de l'avis à tiers détenteur et de l'application des dispositions relatives à la prescription.

Par ailleurs, des réclamations portent sur le traitement des demandes de sursis de paiement de l'imposition, sur les prises de garanties dont les hypothèques, ou sur des ventes forcées de biens.

Les litiges portent également souvent sur des demandes de décharge de la responsabilité solidaire au paiement de l'impôt.

• **Les autres réclamations**

En dehors du domaine de la fiscalité, les demandes présentées par les particuliers portent sur des questions aussi diverses que :

- le paiement des amendes de police ou des amendes pénales ; le paiement de dettes diverses à des collectivités locales (frais de séjour dans des maisons de retraite, taxe locale d'équipement...), à des établissements publics (hôpitaux...), à des offices d'HLM ou le règlement de pensions alimentaires, le remboursement de trop-perçus de traitements ;
- l'impossibilité pour un enfant de bénéficier du prêt à taux zéro s'il a opté pour le rattachement au foyer fiscal de ses parents et ne dispose pas de ce fait d'avis d'imposition personnel ;
- l'application des dispositions en matière de déblocage de l'épargne salariale ;
- en matière de concurrence et de consommation : les difficultés rencontrées lors de l'achat de titres de transports (billets d'avion, billets de train...), d'achats par Internet ou d'acquisitions immobilières.

De même, le Médiateur a été saisi de plusieurs réclamations portant sur l'application du droit des assurances (obligation de souscrire une assurance imposée par une fédération sportive, assurance construction, contrat d'assurance dit « Madelin » ou rendement de certains produits d'assurance...).

Les autres demandes concernent principalement l'application de la législation douanière au titre des modalités d'exercice du contrôle douanier en matière d'importation ou d'exportation de biens, de transport de fonds ou lors de voyages de personnes.

Pour les entreprises individuelles ou les sociétés :

- **Les réclamations présentées par les entreprises portent principalement sur la fiscalité.**

Ainsi, 40 % de ces demandes ont trait à l'application des règles relatives à la TVA (champ d'application, exonération, délai de remboursement de crédit de TVA non imputable, pénalités).

Plus de 13 % des demandes concernent la taxe professionnelle (règles d'assujettissement, exonération, détermination de la valeur locative, notion d'établissement industriel, plafonnement en fonction de la valeur ajoutée).

Les entreprises ont également saisi le Médiateur de questions nouvelles plus ponctuelles portant sur les créances de carry-back, la taxe sur les achats de viande, la détermination de la plus-value applicable en cas de cession de fonds de commerce, la méthode de reconstitution des recettes retenue par le vérificateur, l'rigle de prise en compte des encassemens ou, encore, la fiscalité internationale (application des conventions internationales et régime d'imposition des sommes perçues par une personne domiciliée ou établie hors de France, etc.).

- **Plus de 25 % de leurs réclamations portent sur le paiement de l'impôt.**

Ces litiges ont trait principalement au sort réservé aux demandes de délais de paiement, à l'apurement des dettes fiscales des entreprises faisant l'objet de procédures collectives, aux modalités de paiement de la TVA par virement bancaire lorsque celui-ci parvient hors délai ou à la décharge de responsabilité solidaire des dirigeants ou associés au paiement de l'impôt.

- **Les autres demandes portent essentiellement sur les relations avec le service des douanes.**

Ces demandes concernent l'application de la classification des produits au regard de la nomenclature tarifaire, la mise en œuvre des règles relatives à la TVA intracommunautaire ou les contrefaçons de marques, la mise en œuvre de la réglementation des débits de tabacs ou la taxe intérieure sur les produits pétroliers.

Des demandes de médiation sont également formulées, dans une moindre mesure, dans les secteurs de la concurrence et de la consommation

(achat d'équipements), des assurances (assurance garantie décennale) ou bancaire (inscription au Fichier bancaire des entreprises).

Pour les autres personnes morales :

Les demandes de médiation présentées par des collectivités territoriales ou des associations portent dans la moitié des cas sur la fiscalité (exonération en matière de TVA, régime de la taxe professionnelle, taxe sur les salaires, garanties données en paiement de l'impôt ou mainlevée d'hypothèques). Pour le surplus, elles concernent essentiellement des problèmes d'assurances (assurance-garantie).

Les résultats des médiations

Le Médiateur attache une grande importance à sa mission d'explication de la règle applicable et de la position retenue par l'administration.

Il est vrai, comme cela a déjà été souligné dans le précédent rapport, que des efforts soutenus sont entrepris aux divers échelons de la hiérarchie administrative pour améliorer la compréhension de la norme par l'usager et simplifier le vocabulaire utilisé dans les réponses faites aux usagers.

Il n'est donc pas étonnant que 20 % des réponses du Médiateur s'attachent à préciser aux usagers, en des termes si possible les mieux choisis et les plus accessibles, le sens des décisions administratives prises à leur égard.

Cette mission, qui n'implique par elle-même aucune recommandation dont le service concerné devrait assurer l'exécution mais qui peut conduire à la renonciation des usagers à introduire un recours contentieux, a ainsi donné lieu à l'envoi de plus de 360 réponses en 2005 (contre 290 en 2004).

Par ailleurs, le Médiateur a formulé en 2005 des recommandations dans un sens favorable en tout ou en partie au demandeur (remise d'impôt ou de pénalités, échéancier de paiement, etc.) dans 83 % des cas, au lieu de 76 % en 2004 et 69 % en 2003.

Ce pourcentage global masque des situations contrastées : ce taux se situe pour les entreprises à environ 56 % (au lieu de 54 % en 2004 et 53 % en 2003). Quant aux médiations conduites en matière douanière ou dans le secteur de la concurrence et de la consommation, si elles ont toutes donné lieu à une recommandation favorable à l'usager, en dehors des cas d'explication de la position prise par l'administration, ce résultat ne saurait être regardé comme révélateur d'un dysfonctionnement des services en cause, vu le nombre limité de médiations concernées.

Le taux de satisfaction des particuliers en matière fiscale s'élève à 87 % et des précautions d'interprétation s'imposent également, le nombre des médiations

restant faible par rapport à l'ensemble des réclamations traitées par les services du ministère.

On relèvera que 17 % des recommandations ont été formulées après examen du dossier par un conciliateur fiscal départemental et que sur les 83 % des décisions favorables en tout ou en partie à l'usager réalisées par le Médiateur sur ces dossiers, 25 % ont donné lieu à un dégrèvement contentieux.

L'ensemble de ces résultats, il convient de le rappeler, est aussi le fruit d'une coopération fructueuse entre le service de la médiation et les services du ministère pour prendre en considération, au-delà d'éventuelles erreurs de droit, les éléments de justice, d'équité et d'humanité propres à l'appréciation de chaque situation.

L'esprit d'ouverture et la volonté d'une coopération constructive et équitable manifestés dans l'approche du règlement des demandes de médiation ne peuvent que contribuer à l'amélioration de l'image de l'administration auprès des usagers, conformément aux principes de la Charte des médiateurs du service public.

À cet égard, les résultats de l'enquête effectuée en novembre 2005 dans le cadre d'un audit du service de médiation auprès des services avec lesquels le Médiateur est le plus fréquemment en relation (directions des services fiscaux, Trésoreries générales) confirment cette convergence dans les préoccupations de l'un et des autres.

Le fort taux de réponse des correspondants du Médiateur dans les services départementaux du ministère au questionnaire (90 %) est révélateur à lui seul de leur forte implication dans ce mode alternatif de règlement des litiges dont le processus suppose avec les services du Médiateur des échanges fréquents qualifiés de très bons ou bons dans 96 % des cas.

Enfin, il convient de souligner que, comme en 2003 et en 2004, le recours à la médiation aura permis d'éviter l'introduction ou le maintien de nombre d'instances contentieuses devant les juridictions. Cela répond ainsi au double objectif qui a présidé à l'institution du Médiateur : prévenir le contentieux et contribuer au rapprochement des citoyens avec les administrations de ce ministère, ce que confirment les résultats de l'enquête de satisfaction réalisée auprès des usagers ayant choisi de recourir à la médiation.

La parole donnée aux usagers

En 2005, le Médiateur, à l'occasion d'un audit effectué sur l'organisation et le fonctionnement de son service, a effectué une enquête de satisfaction auprès d'un échantillon de 326 usagers représentant 10 % des personnes physiques ou morales ayant reçu une médiation entre le 1^{er} janvier 2004 et le 30 septembre 2005.



176 usagers ont accepté de répondre avec une garantie d'anonymat, soit 54 %. Ce taux de réponse, très élevé pour une enquête de ce type, montre l'intérêt que présente la médiation pour ceux qui y ont recouru.

Les réponses émanent pour 83 % de particuliers, pour 12 % de professions libérales ou d'entreprises, pour 3 % de mandataires et pour 2 % de personnes morales, ce qui constitue un échantillon représentatif des usagers qui saisissent le Médiateur.

L'enquête de satisfaction, dont les résultats détaillés figurent en annexe 1, avait pour objet de permettre aux usagers d'exprimer leur opinion sur l'accès au Médiateur, le suivi de leur demande de médiation, la réponse du Médiateur et de donner leurs impressions générales sur la médiation.

L'accès au Médiateur

Les deux questions posées concernaient d'une part les conditions dans lesquelles l'usager avait été informé de la possibilité de saisir le Médiateur et, d'autre part, les modalités d'envoi de la demande de médiation.

Si pour 88 % des usagers, il est facile de saisir le Médiateur (par courrier, en ligne...), l'information sur l'existence du Médiateur et la possibilité de le saisir est jugée très bonne ou bonne seulement par 53 % et pour près de 25 % d'entre eux, considérée comme mauvaise ou très mauvaise.

« Aucune information ne nous a été communiquée sur la possibilité de saisir le Médiateur. Nous l'avons fait par nous-mêmes... »

- j'ai dû me démener seul... Heureusement qu'Internet existe ;*
- j'ai eu connaissance de cette possibilité par l'intermédiaire d'un ami ;*



– j'ai eu connaissance de cette possibilité par la presse professionnelle. Quid des particuliers ?...

– il me semble que ce service est quasi confidentiel... ».

Le suivi de la demande de médiation

Dans près de 80 % des cas, les usagers considèrent que l'accusé de réception de leur demande de médiation leur a été adressé dans un délai bon ou très bon.

Si, dans cet accusé de réception, le Médiateur les a informés que leur demande de médiation était irrecevable, les raisons de cette irrecevabilité leur paraissent avoir été indiquées dans plus de 50 % des cas de façon très claire ou claire.

Enfin, s'ils ont eu l'occasion d'appeler téléphoniquement le service du Médiateur, l'accueil qui leur a été réservé est considéré dans 60 % des cas comme bon ou très bon.

La réponse du Médiateur

S'agissant du délai de réponse à leur demande de médiation, les usagers considèrent, dans 58 % des réponses, qu'il est très bon ou bon et, dans 22 % des réponses, moyen. Dans 20 % des cas, ce délai est perçu comme mauvais ou très mauvais.

La réponse du Médiateur apparaît comme très satisfaisante ou satisfaisante dans 57 % des cas, moyennement satisfaisante dans 17 % des cas. Par ailleurs, même si cette réponse confirme la position de l'administration, elle apparaît encore dans 30 % des cas comme très satisfaisante ou satisfaisante.

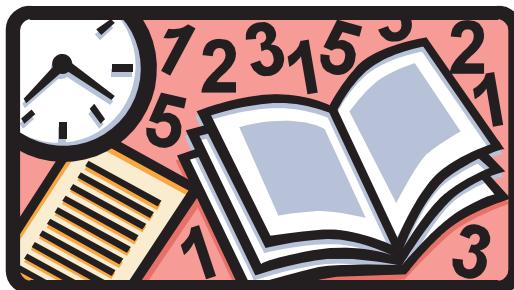
79 % des usagers estiment que la réponse reçue est rédigée en termes clairs ou très clairs.

Les appréciations générales sur la médiation

60 % des usagers se disent satisfaits d'avoir eu recours à la médiation et 76 % la recommandent autour d'eux.



- « Pour régler une situation complexe à l'amiable ;
– nous sommes très démunis devant l'administration complexe » ;
- « Pour la simplicité de la procédure et la rapidité ;
– la possibilité de faire appel à un élément neutre » ;



« Pour éviter une procédure contentieuse et avoir un point de vue objectif (une entreprise) ;

– mieux qu'un procès... » ;

« Pour la précision des réponses, la neutralité de celles-ci, la responsabilité du Médiateur ;

– il s'agit d'un recours essentiel qui donne espoir d'un règlement juste. Une marque d'intérêt pour les entrepreneurs, un tiers pacificateur qui cherche à objectiver (une entreprise) » ;

« C'est un bon moyen pour créer une situation de respect mutuel entre l'administration et les administrés ;

– même si le traitement de mon dossier ne m'a pas satisfait – mes arguments n'ont apparemment pas été compris, j'aurais aimé être entendu – c'est un principe sain à développer... ».



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 quelques 2 000 médiations réalisées en 2005. Elles sont regroupées selon les quatre axes suivants : généraliser la culture du conseil à l'usager, privilégier le règlement global des situations, utiliser avec discernement les différentes mesures de poursuites pour obtenir le paiement des dettes publiques, mieux prendre en compte les évolutions de la vie sociale.

Généraliser la culture du conseil à l'usager dans les différents services du ministère

Les services du ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie ont donné, au cours des dernières années, une importance prioritaire au renforcement systématique de la qualité des relations avec les usagers, qu'il s'agisse des entreprises ou des particuliers.

C'est ainsi qu'au-delà de l'information, se pratique de plus en plus le conseil personnalisé à l'usager.

Il est proposé de généraliser à l'ensemble des services du ministère cette culture du conseil à l'usager. Il ne s'agit pas pour l'administration de décider à la place des personnes concernées, mais de permettre à chaque usager de prendre en toute connaissance de cause et de façon responsable ses décisions, compte tenu de sa situation personnelle.

Favoriser l'écoute de l'usager

Nombre de demandes de médiation se sont fait l'écho d'un souhait des usagers d'être mieux écoutés et du regret de n'avoir pu exposer, auprès d'un agent de l'administration disponible, les difficultés qu'ils rencontrent ou obtiennent, après l'envoi d'une lettre, une réponse circonstanciée même si celle-ci ne pouvait pas leur donner satisfaction.

Il en est ainsi des conseils souhaités par des personnes percevant des indemnités de remplacement en cas d'accident du travail et de congés de maternité ou de cessation d'activité. Tel est également le cas des usagers qui souhaitent être guidés sur leur régime d'imposition en cas de mobilité internationale.

Ériger le rendez-vous en pratique usuelle

Le rendez-vous donné à l'usager à sa demande est devenu la règle des engagements de qualité des services, mais il importe qu'il soit érigé en pratique usuelle dans tous les services du MINEFI.

Sans doute convient-il de faire la part des choses et de tenir compte à la fois des contraintes du service au plan local et de l'objet des demandes.

Néanmoins, le recours systématique au rendez-vous afin de répondre aux usagers qui sollicitent des conseils face aux difficultés qu'ils rencontrent et s'interrogent sur l'attitude à adopter ou la démarche à entreprendre contribuerait à améliorer la perception de la qualité du service public.

Cette demande est exprimée principalement à l'occasion de l'établissement et du paiement des impôts, de la part des particuliers et des petites et moyennes entreprises.

Concevoir une organisation des services tournée vers le conseil et dotée des outils adaptés à cette culture

La culture du conseil suppose que les agents des services concernés disposent d'un système d'information adapté à cette mission.

Tel est notamment le rôle du pilotage et de la rationalisation de l'ensemble des moyens de documentation ainsi que des actions de formation nécessaires en la matière à tous les niveaux.

Ainsi, l'accès des agents concernés des services fiscaux et des services du Trésor public au dossier global, informatisé et à jour du contribuable, devrait pouvoir constituer un moyen utile pour favoriser cette fonction de conseil.

L'accent pourrait également être mis sur deux aspects :

- d'une part, l'importance qui s'attache à ce que soient prises et diffusées sans délai aux services locaux les instructions d'application des nouvelles lois entrant en vigueur immédiatement ;
- d'autre part, l'intérêt qu'une réflexion soit conduite sur la généralisation de plates-formes d'information auxquelles les fonctionnaires pourraient s'adresser afin de disposer des éléments de réponse et de conseil utiles comme cela existe déjà dans certaines administrations du ministère.

Simplifier l'accès au conseil et à la prise de position de l'administration

L'examen des dossiers fait apparaître une méconnaissance, de la part de certains usagers, des conditions prévues par le Livre des procédures fiscales en matière d'opposabilité d'une prise de position de l'administration dans son rôle de conseil.

Des contribuables s'estiment ainsi victimes d'un conseil ou d'une information erronée qu'un agent de l'administration leur a délivrés oralement peut-être sur la base d'éléments qu'ils n'ont pas su ou pu complètement exposer.

Or, si l'article L. 80 A du Livre des procédures fiscales institue au profit des contribuables une garantie contre les changements d'interprétation, par l'administration, des textes fiscaux, cet article comprend toutefois deux alinéas comportant des règles différentes dont l'application est délicate. Une unification des règles prévues par ce texte mériterait d'être étudiée.

Enfin, le développement de la culture de conseil va de pair avec le souci de prévenir les risques liés à la mise en jeu de la responsabilité de l'État à raison de dysfonctionnements administratifs.

En effet, ces dysfonctionnements ne manqueront pas d'engager de façon croissante la responsabilité de l'État. L'évolution des comportements traduit une montée de ce risque dans le cadre de la « judiciarisation » de la vie sociale qui progresse à l'image de ce que l'on constate dans certains pays étrangers.

Une vigilante attention aux problèmes rencontrés par les citoyens ne peut que contribuer à contenir une telle évolution dommageable.

Privilégier le règlement global des situations des usagers

Apporter une solution complète et globale à l'usager

L'usager du ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie, face au cloisonnement de certaines procédures, souhaite qu'une solution globale puisse être apportée aux problèmes qu'il rencontre. Tel est le cas en matière fiscale des litiges qui impliquent des services locaux relevant de plusieurs départements ou d'administrations différentes (établissement de l'impôt, paiement de l'impôt).

De ce point de vue, le développement en cours de l'interlocuteur unique et l'expérimentation des compétences croisées entre services du Trésor et services fiscaux répondent à de vrais besoins.

Il est donc proposé d'ériger en principe la règle de la détermination d'une solution globale pour tout litige entre un usager et les services du ministère.

Cette règle implique une réelle concertation entre les différents services concernés. Elle offrirait à l'usager l'avantage de pouvoir présenter à l'administration une demande unique pour l'ensemble des difficultés qu'il rencontre et d'obtenir une réponse globale prenant en compte toutes les dimensions de sa situation.

Privilégier la transaction

La transaction est une solution contractuelle qui implique chacune des parties dans l'élaboration et la mise en œuvre d'un compromis. Elle s'oppose à la décision unilatérale, même favorable à l'usager. Elle rétablit l'équilibre entre l'administration et ce dernier.

Certaines administrations du ministère, telle l'administration des douanes, possèdent une expérience riche d'enseignements dans ce domaine.

La transaction doit être perçue par les services, notamment en matière fiscale, comme un mode de règlement des litiges et non comme une façon pour le service de se prémunir contre tout risque contentieux en concédant, par exemple, une remise des pénalités.

La transaction est un contrat qui, en tant que tel, est régi par le principe de l'équilibre des droits et des obligations des parties à la convention. De ce fait, la proposition de transaction émanant de l'administration doit être adaptée aux capacités de l'autre partie, laquelle doit être en mesure d'y répondre favorablement et de l'appliquer strictement si elle la considère comme équilibrée.

Utiliser avec discernement les différentes mesures de poursuites permettant d'obtenir le paiement des dettes publiques

Les mesures de poursuite pour obtenir le paiement de dettes fiscales ou de créances diverses sont parfois initiées sans qu'il soit fait une application mesurée de la loi ou une vérification de la régularité des procédures.

S'assurer de l'application régulière des règles relatives à la prescription

Ainsi, l'existence de règles de prescription appliquées différemment selon le réseau comptable compétent (direction générale des impôts ou direction générale de la comptabilité publique) ne repose sur aucune justification pouvant être comprise et donc acceptée par le redevable.

Rationaliser l'utilisation de l'avis à tiers détenteur

En dépit de progrès incontestables au cours de la période récente, l'utilisation de l'avis à tiers détenteur (ATD) apparaît encore dans certains cas effectuée sans discernement suffisant. Les effets d'un ATD sur les comptes bancaires ou postaux des usagers sont dans certains cas disproportionnés par rapport au nombre de comptes affectés au montant des frais bancaires encourus eu égard aux sommes dont il s'agit d'obtenir le paiement.

Au surplus, nombre de réclamations adressées au Médiateur se fondent sur le non respect des procédures préalables à l'envoi de cet avis.

Revoir les conditions d'application des règles relatives aux demandes de garanties exigées en cas de sursis de paiement et à la mise en œuvre de la vente forcée de biens

Il apparaît opportun d'assurer une harmonisation des pratiques dans la mise en œuvre de l'exigence de garanties pour permettre au contribuable d'obtenir le sursis de paiement de l'imposition sans pour autant enlever au comptable public son pouvoir d'appréciation en fonction des données portées à sa connaissance. Le même constat s'impose en cas de vente forcée de biens.

Réviser les règles d'examen relatives aux demandes de décharge en responsabilité solidaire du paiement de l'impôt

Le sort réservé aux demandes de décharge en responsabilité solidaire du paiement de l'impôt traduit une insuffisante prise en considération de l'évolution des situations familiales. Le délai de traitement de ces demandes est trop souvent excessif et l'absence parfois observée de toute réponse à une telle demande, notamment lorsqu'une instance juridictionnelle a été engagée par l'une des parties concernées pour contester l'imposition au fond, aggrave des situations déjà souvent fort délicates.

S'agissant d'une procédure gracieuse qui suppose une juste appréciation des faits et des situations, la demande de décharge de responsabilité doit faire l'objet d'une particulière attention. À tout le moins, devrait-il être prévu de ne pas exiger du demandeur le paiement des pénalités sanctionnant le comportement répréhensible du redevable dès lors qu'aucune participation à ce comportement ne peut être établie.

Faciliter le paiement des créances diverses en favorisant le rapprochement entre le comptable chargé d'en obtenir le paiement et le créancier

Enfin, s'agissant des demandes de paiement de créances diverses (dettes à une collectivité territoriale, à un établissement hospitalier, dette de loyer à un office public d'habitation à loyer modéré, remboursement de traitements, paiement

d'amendes de police ou pénales), elles peuvent donner lieu à la mise en œuvre de poursuites sans qu'un rapprochement avec l'ordonnateur ait permis de mieux apprécier l'efficacité réelle de ces mesures, notamment dans les situations les plus délicates.

Ainsi est-il relevé, s'agissant plus particulièrement des amendes de police, que le recouvrement effectué par les services du Trésor public à la demande des officiers ministériels publics s'opère trop souvent sans que soient effectivement vérifiées auprès de ces officiers les allégations des redevables relatives à l'annulation de l'amende ou aux démarches effectuées pour faire valoir des circonstances particulières (véhicule volé, véhicule vendu...).

Mieux prendre en compte les évolutions de la vie sociale

Favoriser l'accès au bénéfice du prêt à taux zéro

L'exigence pour bénéficier du prêt à taux zéro d'un certificat d'imposition au titre de l'année N-2 et depuis un récent décret au titre de l'année N-1, a pour conséquence d'exclure du droit à l'octroi d'un tel prêt les personnes majeures qui ont été rattachées au foyer fiscal de leurs parents.

Alors que les autres conditions seraient satisfaites, cette différence de traitement dans des situations objectivement comparables apparaît contestable au regard de l'équité.

Prendre en compte l'impact réel du régime de l'indivision en matière de taxes foncières

La multiplication des situations d'indivision (conjointes séparés de biens mais propriétaires en commun du logement familial, conjoints divorcés, partenaires d'un pacte civil de solidarité, concubins, indivisaires à la suite d'une succession...) rend plus aiguë la question des droits et obligations de l'indivisaire au sujet de son assujettissement aux taxes foncières sur les propriétés bâties et non bâties et du paiement de ces taxes, la solidarité ne s'attachant pas de plein droit à la qualité d'indivisaire.

Une réforme apparaît nécessaire sur la base d'une mise à plat à réaliser des règles et des pratiques administratives actuellement en vigueur.

Mesurer les conséquences réelles de la cohabitation et de la colocation en matière de taxes d'habitation

L'évolution des modes de vie et la hausse du prix de l'immobilier se sont notamment conjuguées pour engendrer une véritable explosion des phénomènes de cohabitation ou de colocation.

Si la taxe d'habitation est établie au nom des personnes qui ont la disposition ou la jouissance d'un local imposable en vertu de l'article 1408 du Code général des impôts (CGI), il reste que la circonstance qu'un même local soit occupé par plusieurs personnes n'impose pas d'établir la taxe sous autant d'avis d'imposition distincts dans la mesure où le logement n'est pas constitué de plusieurs unités d'habitation.

Il en résulte que l'administration établit un seul avis d'imposition qu'elle met à la charge de l'un quelconque des occupants, voire de deux. La désignation du redevable est ainsi laissée à la discrétion du service.

Cette situation est d'autant plus pénalisante pour les intéressés que, d'une part, l'un des membres de la colocation ou de la cohabitation peut être en droit de prétendre à raison de sa situation personnelle à une exonération de cette taxe et que, d'autre part, il n'existe pas de solidarité pour le paiement de cet impôt en dehors de celle instituée par les articles 1685-1 et 1685 bis du CGI applicable seulement aux époux vivant sous le même toit et aux partenaires d'un pacte civil de solidarité.

Compte tenu de la forte augmentation des litiges en la matière, une remise à plat de la législation applicable s'impose.

Le fonctionnement du plafonnement de la taxe d'habitation en fonction d'un pourcentage du revenu

Le plafonnement de la taxe d'habitation due pour l'habitation principale en fonction d'un pourcentage du revenu prévu par l'article 1414 A du Code général des impôts ne remplit plus aujourd'hui sa vocation initiale en raison de la forte augmentation des impôts locaux constatée dans certains cas.

En effet, cette augmentation a pour conséquence de rendre désormais effectivement imposables à la taxe d'habitation des occupants qui, dans le dispositif voulu initialement par le législateur, pouvaient bénéficier d'une exonération totale.

Il apparaît ainsi nécessaire, soit d'actualiser la législation en vigueur si l'on souhaite conserver à ce dispositif son effectivité en cas de forte augmentation des impôts locaux, soit de communiquer sur les limites dans lesquelles joue le mécanisme du plafonnement de la taxe d'habitation.

*

* *

D'ores et déjà, les propositions de réforme formulées par le Médiateur et relatives, d'une part, à l'indivision en matière d'impôts locaux et, d'autre part, aux décharges en responsabilité solidaire au paiement de l'impôt, ont été retenues en 2005 parmi les chantiers de réingénierie considérés par le ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie comme prioritaires.

Les suites données aux propositions des rapports 2002, 2003 et 2004

Les propositions de réforme des rapports d'activité des années antérieures poursuivaient les objectifs suivants :

- au titre de 2002 : améliorer la qualité des relations avec les usagers, clarifier et simplifier la réglementation et informer les usagers sur le rôle du Médiateur ;
- au titre de 2003 : faciliter un dialogue constructif avec les usagers, améliorer la compréhension des réponses de l'administration, favoriser l'égalité de traitement entre usagers et renforcer la sécurité juridique ;
- au titre de 2004 : mieux assurer les garanties des usagers, améliorer les relations inter-services au bénéfice de l'usager, accompagner le recours aux nouvelles technologies, favoriser la compréhension de la loi par les usagers.

Il a été rendu compte dans les deux précédents rapports des premières initiatives prises pour donner suite aux propositions du Médiateur au titre des années 2002 et 2003.

Le présent chapitre fait le point des suites données aux propositions des rapports 2002, 2003 et 2004 à la fin de l'année 2005.

Les propositions 2002

Le rapport relatif à l'année 2002 contenait 12 propositions dont 10 ont été mises en œuvre (7 en totalité et 3 partiellement). Les deux autres propositions appellent les observations suivantes :

Il s'agit, d'une part, de l'institution d'un interlocuteur fiscal unique pour les personnes expatriées. La réflexion sur ce point n'a pas encore abouti. Néanmoins, les démarches des usagers concernés devraient être facilitées par le rapprochement géographique sur un même site des services compétents et l'installation prochaine d'un centre d'accueil commun modernisé et adapté à des échanges privilégiant la voie des courriels ou de la téléphonie.

D'autre part, s'agissant du développement de l'information sur l'existence de la possibilité de recourir à la médiation pour obtenir le règlement d'un litige, la proposition a été précisée dans le rapport 2004 (voir ci-après).

Les propositions 2003

Le rapport consacré à la médiation en 2003 présentait onze propositions dont plus des deux tiers ont été mises en application en totalité ou, pour la moitié d'entre elles, en partie.

Trois propositions, non suivies formellement d'effets, appellent les observations suivantes :

- En premier lieu, il était proposé de clarifier les règles de versement des intérêts dus en raison d'un trop versé d'impôt, d'un remboursement tardif d'une somme due ou des frais de constitution de garanties supportés à tort.

Sur le premier point, une modification de la réglementation n'apparaît pas nécessaire à l'administration fiscale en l'état actuel des pratiques. En effet, le remboursement d'excédents d'impôt sur les sociétés est généralement effectué dans le délai de trente jours à compter de la demande (article 1668-2 du Code général des impôts). En cas de remboursement tardif qui présente un caractère résiduel, des intérêts sont actuellement versés au contribuable sur sa demande. Une réflexion est actuellement menée sur leur versement spontané dans une telle hypothèse.

Sur le second point, l'administration procède à l'examen d'une modification des dispositions réglementaires (article R. 208-3 du Livre des procédures fiscales) relatives au remboursement des frais de constitution des garanties ;

- En deuxième lieu, l'impossibilité de faire figurer sur la déclaration de revenus « papier » plus de deux pensions alimentaires demeure. Néanmoins, cet inconvénient est doublement tempéré, d'une part, par la faculté offerte aux contribuables d'indiquer dans le cadre « autres renseignements » de la déclaration ou de mentionner, sur papier libre, le montant des diverses pensions alimentaires et, d'autre part, par sa suppression pure et simple en cas de déclaration des revenus par voie électronique.
- En troisième et dernier lieu, la proposition d'exonération de la taxe foncière pour le logement social n'a pas encore abouti, mais la réforme est en préparation dans le cadre d'échanges interministériels.

Les propositions 2004

Mieux assurer les garanties des usagers

En matière fiscale, les résultats obtenus dans le cadre du programme « Pour vous faciliter l'impôt » (PVFI) appliqué par l'administration depuis le 1^{er} janvier 2004 répondent en grande partie à la suggestion de garantir aux contribuables un haut niveau d'application des engagements de qualité. Ces engagements sont repris dans la Charte du contribuable publiée en septembre 2005 qui récapitule les droits et devoirs des contribuables vis-à-vis de l'administration fiscale.

De même, l'attention des services a été rappelée sur la bonne application par les agents chargés du contrôle sur pièces des articles L. 55 et L. 57 du Livre des procédures fiscales dont les dispositions impliquent l'existence d'un dialogue effectif avec les usagers.

Par ailleurs, les modifications suggérées de l'imprimé de déclaration des revenus fonciers n° 2044 ont suscité l'intérêt même si leur mise en œuvre a été différée en l'absence d'une stabilisation de la législation relative aux dispositifs d'incitation à l'investissement locatif.

En matière douanière, les engagements contenus dans la Charte Marianne sur l'accueil des usagers dans les services recevant du public ont été mis en œuvre à partir du 3 janvier 2005. La mise en place de cette charte s'accompagne de mesures du respect des engagements pris par la direction générale des douanes et des droits indirects.

Le développement des téléprocédures mises à la disposition des usagers de la douane, regroupées au sein du nouveau portail de téléserveurs Prodou@ne, s'accompagne d'une démarche de qualité de service relative à l'assistance apportée aux utilisateurs.

Par ailleurs, l'administration des douanes a généralisé, au sein des unités de surveillance, le recours à un registre des réclamations destiné à prévenir très en amont les conflits susceptibles de survenir lors de contrôles. De plus, les usagers disposent, depuis le 12 octobre 2005, d'un centre de contacts (Infos Douane Service).

En matière de concurrence et de consommation, la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes a procédé à l'adaptation de son centre d'accueil téléphonique (Info Service Consommation), de ses engagements « qualité » pour tenir compte de ceux contenus dans la Charte Marianne, en particulier sur les délais de réponse aux demandes des usagers.

Enfin, en ce qui concerne l'information des usagers de la totalité de leurs droits et, notamment, de la faculté de saisir le Médiateur, il convient de noter plusieurs initiatives :

- En premier lieu, l'administration des douanes a prévu l'insertion d'une mention relative à la possibilité de recourir au Médiateur du ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie sur les imprimés portant accusé de réception relatifs à la contestation d'une créance, sur les réponses négatives adressées aux usagers à la suite de leur réclamation contre l'action du service et lors de la notification des décisions individuelles de retrait d'agrément ou d'autorisations administratives.
- En deuxième lieu, la Charte du contribuable précitée contient à la rubrique : « Vous pouvez contester nos positions » et à la sous-rubrique : « Vous disposez de nombreuses voies de recours », la mention de la possibilité de « saisir le Médiateur du MINEFI en cas de litige persistant après une première démarche auprès du service concerné ». En revanche, l'administration fiscale n'a pas encore donné suite à la proposition tendant à prévoir sur tout document mentionnant une voie de recours juridictionnel la possibilité également de s'adresser au Médiateur du ministère avec l'indication de ses coordonnées et des modalités de sa saisine.
- En troisième lieu, il convient d'indiquer que les directions départementales de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes mettent à la disposition des visiteurs la carte « Un Médiateur à votre écoute » et que cette direction générale a mis sur son site Internet une fiche de présentation dédiée au Médiateur du MINEFI avec création d'un lien avec le site de ce dernier.
- Enfin, la nouvelle présentation du site Internet du ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie revue en liaison avec les représentants des usagers a pour objectif de faciliter l'accès à « l'espace du Médiateur ». Il est ainsi prévu un lien d'accès direct aux formulaires de saisine en ligne du Médiateur en cliquant sur « particuliers » ou « entreprises », quels que soient la thématique ou le service du ministère choisi.

Améliorer les relations inter-services au bénéfice de l'usager

L'harmonisation de la position de différents services sur une même question juridique a été renforcée grâce à la diffusion de notes techniques sur le réseau Intranet de la direction concernée. Par ailleurs, en cas de nécessité et lorsque les enjeux ont paru justifiés, ont été mis en place des groupes de travail afin d'évaluer les risques juridiques.

Enfin, si des difficultés techniques liées aux configurations informatiques ne permettent pas, en l'état, la mise en place d'un dispositif automatique de concertation entre les réseaux comptables de la direction générale des impôts et de la direction générale de la comptabilité publique tant que le compte fiscal unique ne sera pas opérationnel, il reste que des informations sont échangées entre les deux services.

Accompagner le recours aux nouvelles technologies

L'administration fiscale a porté à la connaissance des contribuables recourant à la télédéclaration de leurs revenus des précisions complémentaires quant à leur obligation de conserver les justificatifs des dépenses ouvrant droit à des réductions ou à des crédits d'impôt.

Par ailleurs, des dispositions ont été prises au sein de cette administration afin de prévenir certaines difficultés liées aux conséquences de la dématérialisation de la documentation.

Enfin, l'administration en charge du recouvrement de l'impôt a entrepris une action soutenue afin qu'une attention particulière soit portée par les agents du réseau comptable du Trésor public aux modes de paiement dématérialisé, notamment le paiement direct en ligne.

Favoriser la compréhension de la loi par les usagers

La proposition d'harmonisation des règles applicables en matière d'intérêt de retard qui faisait écho aux nombreux litiges fiscaux dont le Médiateur avait été saisi sur ce point, est devenue réalité depuis le 1^{er} janvier 2006 en vertu de l'article 26 de la loi de finances pour 2006. Le taux des intérêts moratoires dus par l'État en cas de dégrèvement ou par le contribuable en cas d'insuffisance ou de retard de paiement de l'impôt est ainsi désormais fixé au même niveau de 0,40 % par mois, soit 4,80 % par an.

L'espace du Médiateur sur le site du MINEFI

Pour accéder à l'espace du médiateur sur le site du MINEFI

L'espace du Médiateur sur le site du MINEFI (suite)

The screenshot shows the MINEFI website homepage with a blue header and a yellow banner. The banner features a photo of a man and a woman smiling. Below the banner, the text 'lesparticuliers.minefi.gouv.fr' and 'Le ministère de l'Économie, des finances et de l'industrie au service des particuliers' are displayed. The main content area is divided into several sections: 'En ce moment' (with articles on 15 février 2006, conservation of telephone numbers, and sales), 'En pratique' (with articles on distance purchases, vehicle imports, associations, fuel prices, contests, documentation, and energy prices), and 'Médiation' (with a call to 'Consulter le Médiateur pour résoudre votre situation'). On the left, there is a sidebar with a 'Recherche' field and a 'Vos préoccupations' list. A large orange box at the bottom left contains the text: 'Pour accéder à l'espace du médiateur sur le site du MINEFI'.

L'espace du Médiateur sur le site du MINEFI (suite)

Accueil MINEFI Recherche Tous les sites du MINEFI Tous les services en ligne ► Le ministère ► Documentation ► Courrier ► Espace presse ► Abonnements

Lundi 13 Février 2006

minefi.gouv.fr
Ministère de l'Économie, des finances et de l'industrie

Accueil > 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. Constans

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

- 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.

© Ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie - créé le 26 octobre 2004, modifié le 24 février 2005

Plan du site / Aide / Forum / Statistiques
© Copyright MINEFI 2005 - Mentions légales

▲ Haut de page

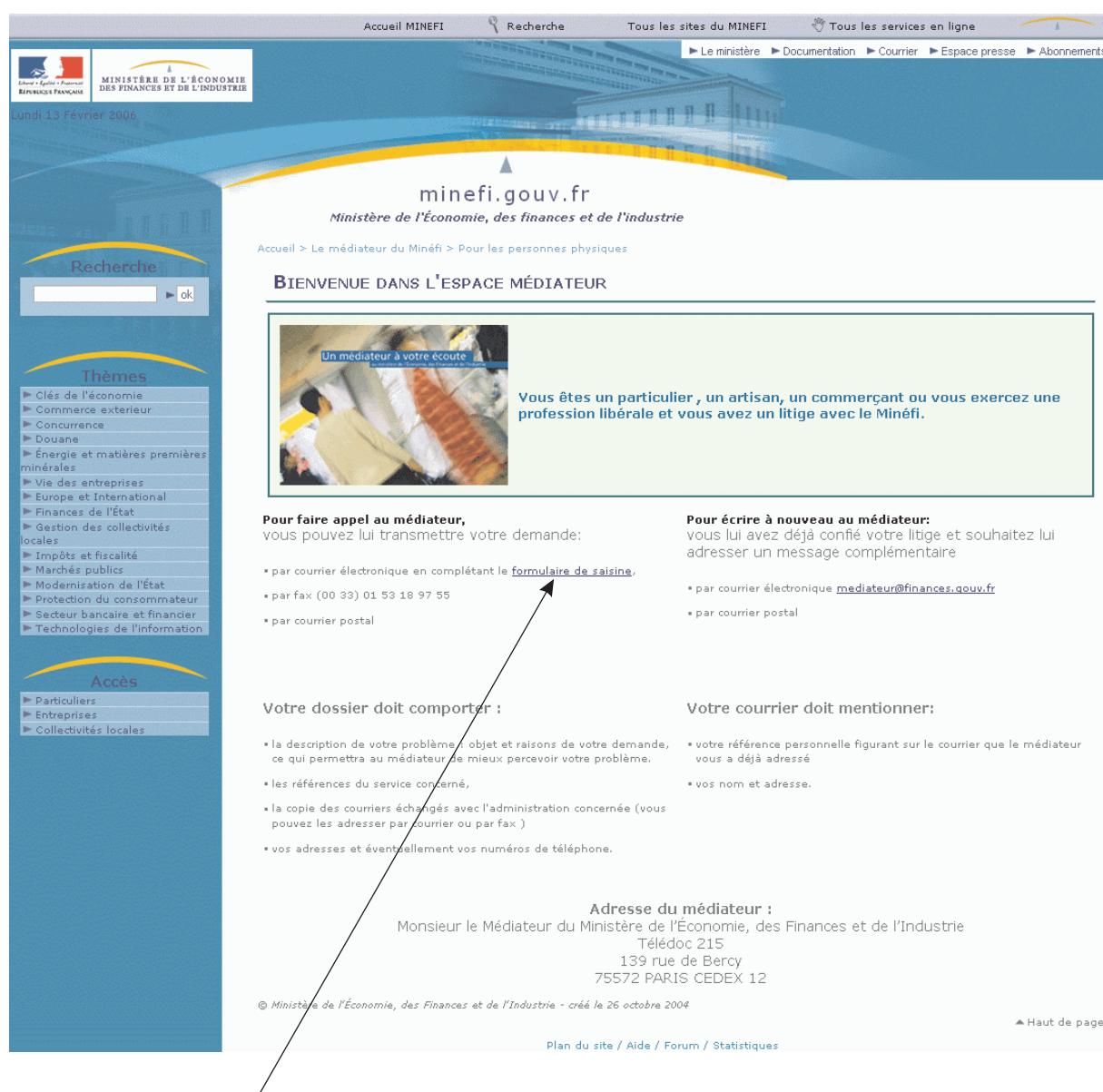
Actualité
Le rapport 2004 du Médiateur

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

Mieux connaître son action
Projeteurs sur l'action du Médiateur
Quelques exemples de médiation
Le rapport 2003 du Médiateur

Pour accéder au formulaire de demande de médiation

L'espace du Médiateur sur le site du MINEFI (suite)



The screenshot shows the MINEFI website homepage with a blue header. The header includes the French tricolor, the MINEFI logo, and a search bar. The main content area has a yellow banner at the top with the text 'minefi.gouv.fr' and 'Ministère de l'Économie, des finances et de l'industrie'. Below the banner, a sub-header reads 'BIENVENUE DANS L'ESPACE MÉDIAUTEUR'. A photograph of a person in a suit is displayed with the caption 'Un médiateur à votre écoute'. A text box states: 'Vous êtes un particulier, un artisan, un commerçant ou vous exercez une profession libérale et vous avez un litige avec le Minéfi.' Below this, two columns provide information on how to contact the mediator: 'Pour faire appel au médiateur' (via email, fax, or post) and 'Pour écrire à nouveau au médiateur' (via email or post). Further down, sections explain what documents are needed for a dossier and what information should be mentioned in a letter. At the bottom, the mediator's address is listed: 'Monsieur le Médiateur du Ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie, Télédoc 215, 139 rue de Bercy, 75572 PARIS CEDEX 12'. The page also includes a footer with links to the site plan, help, forum, and statistics.

Pour remplir le formulaire de demande de médiation

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

Organisation du service du Médiateur

Emmanuel CONSTANS
Médiateur du MINEFI

Marie-Françoise PARNAUDEAU-MASSON
Déléguée Générale

Claire MAREST
Conseillère

Jean-Yves PIBOIN
Conseiller

Véronique STALMACH
Conseillère

Secrétariat : Danielle GUÉRIN
Armelle BENOIT
Jeanine DUPRÉ
Hididja ISKOUNENE
Annie HÉGON
Annie-Marie GIROD



ANNEXE 2



Réponses au questionnaire de satisfaction des usagers du Médiateur

175 reçus sur 335 questionnaires envoyés -9 retours = 326 (54 %)

1 L'ACCÈS AU MÉDIATEUR

1° Les conditions dans lesquelles vous avez été informé(e) de la possibilité de saisir le médiateur du MINEFI vous paraissent-elles ?

[30 - (17 %)] très bonnes	[25 - (14 %)] mauvaises
[61 - (36 %)] bonnes	
[41 - (24 %)] moyennes	[15 - (9 %)] très mauvaises
[rien : 3]	

Si vous estimez que ces conditions sont mauvaises ou très mauvaises, merci d'en indiquer les raisons :

2° Les modalités d'envoi de votre demande de médiation (Internet, lettre, télecopie...) vous paraissent-elles ?

[66 - (39 %)] très satisfaisantes	[1 - (1 %)] insatisfaisantes
[83 - (49 %)] satisfaisantes	
[15 - (9 %)] moyennement satisfaisantes	[4 - (2 %)] très insatisfaisantes
[sans réponse : 5]	

II LE SUIVI DE VOTRE DEMANDE DE MÉDIATION

1^o Le Médiateur a accusé réception de votre demande de médiation. Le délai d'accusé de réception vous paraît-il ?

65 - (38 %) très bon

9 - (5 %) mauvais

66 - (39 %) bon

23 - (14 %) moyen

7 - (4 %) très mauvais

[sans réponse : 5]

2^o Si dans l'accusé de réception de votre demande de médiation vous avez été informé(e) qu'elle était irrecevable, les raisons de cette irrecevabilité vous paraissent-elles avoir été indiquées de manière ?

12 - (22 %) très claire

9 - (17 %) pas claire

17 - (31 %) claire

9 - (17 %) moyennement claire

7 - (13 %) incompréhensible

[rien : 121]

3^o Si vous avez appelé le service de la Médiation pendant la durée de l'instruction de votre demande, l'accueil téléphonique qui vous a été réservé vous paraît-il ?

12 - (30 %) très bon

8 - (20 %) mauvais

12 - (30 %) bon

5 - (12 %) moyen

3 - (8 %) très mauvais

[rien : 135]

III LA RÉPONSE DU MÉDIATEUR

1°Le délai mis pour vous répondre vous paraît-il ?

[31 - (18 %)] très bon **[16 - (9 %)] mauvais**

[69 - (40 %)] bon

[38 - (22 %)] moyen **[19 - (11 %)] très mauvais**

[rien : 2]

2°La réponse définitive du médiateur vous paraît-elle ?

[46 - (28 %)] très satisfaisante **[24 - (14 %)] insatisfaisante**

[48 - (29 %)] satisfaisante

[17 - (10 %)] moyennement satisfaisante **[32 - (19 %)] très insatisfaisante**

[autres : 8]

3°Si la réponse du médiateur a conduit à la confirmation de la position de l'administration, les explications ou les conseils qui vous ont été donnés vous ont-ils paru ?

[10 - (10 %)] très satisfaisants **[24 - (25 %)] insatisfaisants**

[19 - (20 %)] satisfaisants

[17 - (17 %)] moyennement satisfaisants **[27 - (28 %)] très insatisfaisants**

[rien : 78]

4°La réponse que vous avez reçue vous a-t-elle paru rédigée en des termes ?

[57 - (35 %)] très clairs **[7 - (4 %)] pas clairs**

[73 - (44 %)] clairs

[22 - (13 %)] moyennement clairs **[6 - (4 %)] incompréhensibles**

[rien : 10]

IV - VOS APPRÉCIATIONS GÉNÉRALES SUR LA MÉDIATION

1°Globalement, ce mode de règlement de votre litige a-t-il répondu à votre attente ?

75 - (44 %) tout à fait 22 - (13 %) pas vraiment

27 - (16 %) plutôt 45 - (27 %) pas du tout

[autres : 6]

2°Recommanderiez-vous à votre entourage d'effectuer une demande de médiation ?

127 - (76 %) oui 41 - (24 %) non

[autres : 7]

Pour quelle(s) raison(s) ?

Vous êtes un(e):

145 - (83 %) particulier

9 - (5 %) professionnel libéral

6 - (3 %) mandataire (avocat, notaire...)

12 - (7 %) entrepreneur

3 - (2 %) autre personne morale

ANNEXE 3

Exemples de médiations concernant des particuliers et des entreprises

Généraliser la culture du conseil à l'usager dans les différents services du ministère

Favoriser l'écoute de l'usager

Particuliers

- 1 Monsieur X a fait l'objet d'une saisie sur salaire pour obtenir le paiement d'une dette fiscale. Il a proposé sans succès au comptable du Trésor de régler lui-même chaque mois cette somme pour apurer sa dette afin de préserver ses relations avec son employeur.

Dans le cadre de la médiation, le trésorier accepte d'accorder un échéancier de paiement sur la base de versements mensuels d'un montant équivalent à celui prévu dans le cadre de la saisie sur salaire et l'annulation des pénalités de paiement après règlement des droits dus en principal.

- 2 Monsieur X a soumis aux services de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes de son département un litige qui l'oppose, en qualité de locataire d'un logement neuf du secteur privé, à la société gestionnaire de cette habitation. Il estime que ne serait pas assurée la sécurisation de cette résidence présentée comme un atout selon la publicité diffusée par cette société. Estimant ne pas avoir été écouté et ne comprenant pas la réponse qui lui a été adressée par le service auquel il demandait d'effectuer une enquête, il saisit le Médiateur et accompagne sa demande d'observations sur les missions de cette administration à l'égard des consommateurs.

Dans le cadre de la médiation, il lui est expliqué de façon très détaillée les conditions dans lesquelles le service concerné a procédé à l'examen de sa requête et a décidé de ne pas donner suite à sa demande d'enquête dans

la mesure où l'analyse du dossier n'a pas fait apparaître une absence de sécurisation mais surtout des dysfonctionnements, des équipements défectueux ou des malfaçons éventuelles. Ce litige purement civil n'est pas de nature à justifier l'ouverture d'une procédure pénale pour publicité mensongère ni d'une enquête plus approfondie. Il peut trouver une issue dans le cadre d'un règlement amiable avec la société gestionnaire du logement ou, à défaut, dans le cadre d'une procédure civile.

Par ailleurs, le Médiateur lui précise le rôle de cette administration chargée d'assurer la protection du consommateur et qui relève, le cas échéant, par procès-verbal, les infractions commises par les professionnels aux textes législatifs ou réglementaires qu'elle est habilitée à faire respecter. Mais elle ne peut régler les litiges contractuels en lieu et place des consommateurs qu'elle peut seulement orienter dans leurs démarches en l'espèce.

3 Monsieur X a fait l'objet d'un contrôle douanier dans un train à l'occasion d'un voyage transfrontalier. Mécontent de la façon dont s'est déroulé ce contrôle et des réponses qui ont été adressées à sa réclamation par le service des Douanes, il saisit le Médiateur et souhaite obtenir communication du rapport du service établi à la suite de ce contrôle ainsi que des renseignements qui pourraient ou auraient pu être enregistrés dans un fichier géré par cette administration.

Après examen de sa demande, le Médiateur lui expose les conditions dans lesquelles les agents des douanes peuvent procéder à un contrôle douanier tel celui dont il a fait l'objet et qui, en l'espèce, est régulier. Il lui indique qu'il convient de reconnaître que les conditions dans lesquelles sont effectués les contrôles à bord des trains sont parfois difficiles en raison notamment du fait qu'ils peuvent avoir lieu entre deux gares.

Des instructions sont toujours données aux agents pour que le contrôle soit effectué dans des conditions de respect de la personne et de confidentialité. Toutefois, afin d'améliorer ses relations avec les usagers, l'administration des douanes a généralisé la présence d'un registre de réclamations pour leur permettre de formuler leurs doléances.

Dans le cadre de la médiation, il est transmis un extrait du rapport du service relatant l'incident qu'il a évoqué et il lui est assuré que les informations collectées à l'occasion de ce contrôle ne figurent dans aucun fichier susceptible de faire l'objet d'un traitement informatisé.

Entreprises-Personnes morales

4 Monsieur X, commerçant ambulant, a fait l'objet sur un marché d'un contrôle douanier qui a donné lieu à la saisie de vêtements reproduisant un personnage de bande dessinée. Plus d'un mois après, alors même que le fournisseur auprès duquel il a acheté ses marchandises continue à les commercialiser, il ne comprend pas la mesure prise à son encontre. Malgré

ses nombreux appels téléphoniques effectués auprès des services concernés, il n'obtient aucune explication.

Le Médiateur lui rappelle que la lutte contre la contrefaçon est l'une des missions permanentes des douanes et lui expose dans quelles conditions ces contrôles peuvent être effectués et, notamment, l'importance des justificatifs de l'origine des produits en cause présentés au moment du contrôle. En l'espèce, durant le délai où ses marchandises ont été consignées, le caractère de contrefaçon n'a pas été confirmé par le représentant légal de la marque concernée. Les marchandises en cause sont donc, dans le cadre de la médiation, restituées au commerçant.

5 La société X a fait l'objet d'une vérification de comptabilité et s'est vu notifier des rappels d'impôt sur les sociétés au titre des années 1995 et 1996 à la suite de la remise en cause de la déduction de provisions pour risques et charges.

Faisant valoir que ces provisions avaient fait l'objet d'une reprise comptable au cours des exercices 1997 à 2000, ce qui aboutit à une double imposition des mêmes sommes, l'entreprise a introduit une réclamation, afin que les impositions de ces dernières années soient révisées.

Cette réclamation, formulée à la fin de l'année 2002 auprès de la direction de contrôle, n'a été renvoyée qu'en octobre 2003 aux services locaux, seuls compétents pour en connaître. Ceux-ci ont rejeté la réclamation en avril 2005.

Parallèlement à la saisine du tribunal administratif, la société saisit le Médiateur et se prévaut d'un traitement inéquitable tout en se plaignant d'un dysfonctionnement flagrant. Elle souhaite pouvoir faire valoir ses observations afin que le dialogue soit rétabli avec l'administration concernée.

Le Médiateur informe la société que les services fiscaux, après réexamen du dossier, prononcent les dégrèvements contentieux sollicités, d'un montant de plus de 400 000 euros, et préviennent le tribunal de cette décision qui met fin au litige. Il lui présente ses regrets quant au délai anormalement long de traitement de sa réclamation contentieuse et de l'absence d'échange sur le litige en cause.

6 Monsieur X, président d'une association, a eu la surprise de constater que l'INSEE avait transféré son numéro SIREN sur celui d'une autre association faisant partie de la même fédération départementale. Il n'a obtenu aucune suite à sa réclamation en dépit de l'envoi de quatre lettres recommandées et, du fait de cette situation, il rencontre, en outre, des difficultés avec l'administration fiscale.

Le Médiateur lui indique qu'il est en effet regrettable que la direction régionale concernée n'ait pas répondu par courrier aux différentes lettres

recommandées qu'elle avait reçues, même si elle était en relation avec l'avocat de l'association et les partenaires administratifs (URSSAF) pour résoudre le problème. La situation est finalement rétablie et chaque association dispose d'un numéro SIREN individualisé et des avis d'identification sont faxés à l'avocat.

Ériger le rendez-vous en pratique usuelle

Particulier

7 Monsieur X a fait l'objet de poursuites pour le paiement d'impôts dont serait redevable sa mère, décédée après un séjour de près de quatre années en unité de soins de longue durée, et ce, alors même que la succession est totalement réglée. En dépit des démarches auprès du service social de l'hôpital où elle séjournait et des services de l'action sociale du département qui a pris en charge une partie des frais d'hospitalisation, il n'a obtenu aucun renseignement sur la nature exacte des impositions en cause.

Dans le cadre de la médiation, il lui est indiqué le montant et la nature des impositions restant impayées au nom de sa mère – une taxe foncière et des taxes sur des logements vacants au titre de deux années – ainsi que cela figure sur l'état qui lui est adressé. Par ailleurs, le Médiateur l'informe que le trésorier est disposé à lui accorder un rendez-vous pour trouver une solution lui permettant, en liaison éventuellement avec le notaire chargé de la liquidation de la succession de sa mère, de surmonter les difficultés rencontrées.

Entreprise

8 La société X, dont la principale activité consiste en l'importation et l'exportation de bijoux, a demandé à son syndicat professionnel d'obtenir des précisions sur le régime de dédouanement applicable aux produits qu'elle importe pour fabriquer des bijoux dont elle exporte d'ailleurs la plus grande partie. Elle estime que cette opération peut être effectuée par le bureau de douane de l'aéroport par lequel transiting ces produits mais elle n'a obtenu aucune réponse à sa demande alors qu'elle est confrontée au quotidien à des difficultés pour effectuer ces opérations.

Dans le cadre de la médiation, le service procède à une analyse complète de la demande de la société. Le Médiateur lui indique que le dédouanement à l'importation comme à l'exportation d'objets en métaux précieux ou comportant des métaux précieux peut s'effectuer dans tous les bureaux de douane et de droits indirects. Il lui précise que, compte tenu de la nature des bijoux en cause, elle est soumise à la législation dite de la garantie. Cela étant, l'évolution de la réglementation applicable aux métaux précieux permet désormais aux importateurs, sous certaines conditions, d'effectuer

eux-mêmes les opérations de titrage et de marquage dans le cadre de conventions conclues avec l'administration des douanes, ce qui supprime l'obligation de présentation préalable des marchandises à un bureau de garantie.

L'attention du service des douanes concerné par la majorité des opérations de dédouanement de la société a été appelée afin d'en faciliter le déroulement, soit directement, soit via les transitaires auxquels elle recourt.

La société considère que les explications obtenues grâce au Médiateur sur les compétences des bureaux de douane vont lui permettre d'optimiser ses coûts et délais d'export, ce qui est important pour son activité.

Concevoir une organisation des services tournés vers le conseil et dotés d'outils adaptés à la culture de conseil

Particuliers

9 Monsieur X a fait l'objet d'un contrôle de sa déclaration de revenus de 2002 qui a abouti à la remise en cause, par les services fiscaux, du crédit d'impôt dont il avait initialement bénéficié au titre du remplacement de la chaudière dans sa maison.

Il a saisi le conciliateur fiscal départemental qui a rejeté sa demande de révision de ce redressement.

Il s'adresse au Médiateur en faisant état de l'ambiguïté de la notice explicative et du Code général des impôts, du caractère injuste et disproportionné de l'application d'intérêts de retard puisque ce sont les services fiscaux qui procèdent au calcul de l'impôt, et des difficultés à obtenir des agents du centre des impôts des explications complètes et exactes sur le sujet, ceux-ci ayant refusé de lui accorder un rendez-vous d'explications, et l'intégralité des textes applicables n'ayant été donnée que par le conciliateur.

Dans le cadre de la médiation, l'administration fiscale propose d'accorder à Monsieur X la remise, à titre purement gracieux, des intérêts de retard, compte tenu, en particulier, de la complexité de la législation en la matière. Par ailleurs, le Médiateur lui donne des explications complémentaires tant sur le régime de l'avantage fiscal en question que sur l'action de l'administration fiscale.

Il précise notamment que l'article 5 de la loi de finances pour 2000 soumet au taux réduit (5,5 %) de la TVA, à compter du 15 septembre 1999, les travaux d'amélioration, de transformation, d'aménagement et d'entretien portant sur les locaux à usage d'habitation achevés depuis plus de deux ans.

La baisse de la TVA a eu pour contrepartie un aménagement des dispositifs qui existaient en matière d'impôt sur le revenu, soit sous forme de réduction d'impôt, soit sous forme de crédit d'impôt. Pour tenir compte du fait que les dispositions communautaires ne permettent pas de soumettre les gros équipements au taux réduit de TVA, le législateur a donc prévu, pour certains de ces équipements afférents à l'habitation principale, un crédit d'impôt.

Ce crédit d'impôt, qui s'applique ainsi aux acquisitions de gros équipements de chauffage dans un immeuble collectif, dès lors qu'ils sont soumis au taux normal de la TVA, ne s'applique pas à la fourniture d'équipements individuels de chauffage dans une maison ou un appartement puisque ceux-ci bénéficient du taux réduit de la TVA.

La notice d'accompagnement de la déclaration de revenu est claire à cet égard et Monsieur X cite d'ailleurs lui-même le texte y faisant référence. Dès lors que la totalité de la facture était soumise au taux réduit de la TVA, il ne devait pas y avoir d'hésitation. Le Médiateur invite à l'avenir Monsieur X, en cas de doute, à consulter directement son centre des impôts lors du dépôt de sa déclaration, les notices ne pouvant que rester sommaires.

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

Ainsi, lors de l'exploitation de sa déclaration, il a bénéficié du crédit d'impôt correspondant aux données qu'il avait déclarées mais sans que cela signifie que l'administration fiscale avait validé le bien-fondé de ce crédit d'impôt.

10 Madame X, maître de l'enseignement privé sous contrat d'association avec l'État, était en congé de maternité à compter de septembre 2004. Elle a continué à percevoir, de la part du Rectorat, son plein traitement tout en percevant des indemnités journalières versées par la sécurité sociale. Elle a reversé le trop-perçu de rémunérations en 2005.

Le centre des impôts lui a indiqué qu'elle devait déclarer, pour l'impôt sur le revenu de 2004, la totalité des sommes reçues en 2004, trop-perçus inclus, ce qu'elle a fait.

Par voie de réclamation, compte tenu des incidences fiscales (surplus d'impôt) et sociales (perte de prestations), elle a sollicité la possibilité de déduire de ses revenus de 2004 les sommes reversées en 2005.

À la suite du rejet de sa réclamation, elle saisit le Médiateur de l'Éducation nationale qui transmet sa demande au Médiateur du ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie.

Au plan du droit, compte tenu du principe de l'annualité de l'impôt résultant de l'article 12 du Code général des impôts, les revenus, même perçus à tort, sont bien imposables l'année de leur perception. Le versement est pris en compte pour le calcul de l'impôt sur le revenu de l'année de restitution.

En l'état actuel des textes, il ne peut être dérogé à ce principe par l'administration fiscale qui ne peut donc procéder à une imputation des sommes dues sur les revenus de 2004.

Cela étant, la direction générale des impôts préconise à ses services, dans ce cas, d'apprécier la situation en équité et d'accorder, à titre gracieux, la remise du différentiel d'impôts résultant éventuellement de l'application de la loi.

En effet, du fait notamment de la variation du taux marginal d'imposition liée à la progressivité de l'impôt sur le revenu, l'imputation de ses revenus sur les revenus perçus au cours de l'année de versement peut ne pas rétablir exactement la situation dans laquelle la personne se serait trouvée si elle n'avait pas perçu les sommes en cause.

Mais l'ensemble des incidences fiscales n'est connu, en toute hypothèse, qu'après établissement des impositions de la ou des années de versement. Le Médiateur conseille donc à Madame X, s'il s'avère qu'en définitive la situation fiscale d'ensemble lui est défavorable, de revenir auprès des services fiscaux après établissement de ces impositions.

Simplifier l'accès au conseil et à la prise de position de l'administration, expliquer les conditions de mise en cause de la responsabilité de l'État

Particuliers

11 Monsieur X a levé en 2001 l'ensemble des options d'achats de titres qui lui avaient été attribuées par la société Y entre 1996 et 1999. Afin de déterminer le régime fiscal des gains réalisés, il s'est rendu au centre des impôts et a soumis les sommes perçues au régime des plus-values et gains taxables à 16 %. L'administration, après avoir constaté que l'option avait été levée avant l'expiration du délai d'indisponibilité de cinq ans, a réintégré à ses salaires imposables de l'année 2001 l'avantage correspondant à la différence entre la valeur réelle des actions à la date de levée de l'option et leur prix de souscription.

Monsieur X a demandé au Médiateur d'invalider le décompte du délai d'indisponibilité, la date de cession retenue par le service des impôts étant celle de l'opération en bourse et non celle du règlement du prix, qui a été payé deux jours après l'expiration du délai d'indisponibilité. Il estime, en outre, que les instructions données à l'occasion de sa visite au service des

impôts sont opposables à l'administration, qui ne peut dès lors revenir sur sa position.

Dans la mesure où les délais prévus par la loi sont d'application stricte et qu'au cas particulier le délai d'indisponibilité de cinq ans n'a pas été respecté, le Médiateur confirme le bien-fondé de l'imposition.

Par ailleurs, il est indiqué à Monsieur X qu'il n'a pas communiqué certains renseignements tels que le prix et la date de cession, lors de sa visite au service des impôts, lequel n'a pu répondre que de manière incomplète. À cet égard, il lui est conseillé, lorsqu'il souhaitera à l'avenir une prise de position de l'administration sur l'application de la loi, d'en faire la demande par écrit afin d'obtenir une réponse dont il pourra se prévaloir.

Enfin, le Médiateur souligne que, compte tenu de la démarche de Monsieur X, le rappel d'impôt n'a été assorti d'aucun intérêt de retard.

12 Madame X, enseignante à l'Éducation nationale, a perçu des indemnités pendant un congé de longue maladie. Ayant lu dans une revue spécialisée que ces indemnités ne seraient pas imposables, son époux décide, avant de souscrire leur déclaration de revenus, de se rendre au service des impôts pour obtenir des renseignements à cet égard. Au cours de cette visite, il obtient, selon lui, une réponse qui corrobore sa lecture.

Ayant reçu une proposition de rectification de leurs revenus, au motif qu'a été omise une partie des salaires imposables correspondant à ces indemnités, les époux X se prévalent auprès du Médiateur de la circonstance que l'administration fiscale a pris position sur le caractère non imposable des indemnités perçues par Madame X et qu'en conséquence, elle ne peut procéder au rehaussement de l'imposition. Ils soulignent en outre le caractère particulièrement pénalisant de la procédure de redressement qui les a privés du bénéfice de l'abattement de 20 % sur les salaires omis et qui les assujettit en outre au paiement d'intérêts de retard.

Le Médiateur confirme tout d'abord le caractère imposable des sommes perçues. En effet, l'article 80 *quinquies* du Code général des impôts, qui exonère les indemnités journalières versées par les organismes de sécurité sociale aux personnes victimes d'un accident de travail ou atteintes d'une affection comportant un traitement prolongé ou une thérapeutique particulièrement coûteuse, ne concerne pas les fonctionnaires, ceux-ci étant rémunérés non pas en fonction de leur régime de sécurité sociale mais en application de leur statut général, lequel prévoit qu'ils perçoivent dans le cas de maladie tout ou partie de leur traitement.

Il leur expose ensuite que l'administration n'a pas pris, en l'espèce, formellement position sur l'appréciation d'une situation de fait au regard d'un texte fiscal au regard des articles L. 80 A et L. 80 B du Livre des procédures fiscales.

Il est donc conseillé aux époux X, lorsqu'ils souhaitent obtenir une position sur un point précis, d'exposer la situation par écrit en fournissant tous les renseignements ou documents nécessaires afin que les services des impôts fassent connaître leur position en connaissance de cause.

Cela étant, dans la mesure où il n'est pas anormal que Monsieur et Madame X ne soient pas en mesure de justifier des renseignements qui ont pu leur être donnés à l'occasion d'un entretien non formalisé, l'administration accepte, dans le cadre de la médiation, de rétablir l'abattement de 20 % et d'accorder la remise des intérêts de retard.

13 Monsieur et Madame X ont fait l'objet de rappels d'impôt sur le revenu pour les années 2001 et 2002 à la suite de la réintégration, dans leurs revenus imposables, des indemnités perçues par Madame X, directrice d'école, à la suite d'un accident de travail dont elle a été victime en 2000.

Ils ont contesté ces rappels en soutenant, à titre principal, le caractère non imposable des indemnités en cause au regard des dispositions légales et en faisant état, à titre secondaire, des indications figurant sur les notices explicatives jointes aux imprimés de déclaration de revenus (application de l'article L. 80 A du Livre des procédures fiscales) et d'une prise de position de l'administration qui n'a pas opéré de redressements à cet égard lors d'un premier contrôle au titre des mêmes années (application de l'article L. 80 B du Livre des procédures fiscales).

Leur demande ayant été rejetée par les services fiscaux, ils saisissent le Médiateur.

Celui-ci leur confirme le caractère imposable des sommes perçues par Madame X. Cette dernière a bénéficié d'un congé de plein traitement jusqu'à sa mise à la retraite, conformément à l'article 34-2° 2^e alinéa de la loi n° 84-16 du 11 janvier 1984 relative au statut des fonctionnaires. Elle a ainsi perçu de l'État l'intégralité de ses rémunérations, qui ne peuvent bénéficier de l'exonération d'impôt sur le revenu prévue à l'article 81-8° du Code général des impôts, comme l'a jugé à plusieurs reprises le Conseil d'État.

Il en va différemment pour les autres salariés, les indemnités journalières versées au taux prévu par le Code de la sécurité sociale étant exonérées conformément aux dispositions de l'article précité. C'est à cette exonération que fait référence la notice explicative accompagnant la déclaration de revenus, visant les « indemnités journalières d'accident du travail », exonération qui n'est pas applicable aux fonctionnaires, placés sous un statut particulier.

Par ailleurs, le Médiateur indique aux intéressés qu'ils ne peuvent se prévaloir d'aucune prise de position de l'administration fiscale, ni au plan général, au titre des mentions figurant sur la notice, pour les raisons déjà exposées, ni au plan particulier, l'absence de redressement sur le sujet lors

d'un premier contrôle des déclarations qui n'a porté que sur la déduction de frais ne pouvant être considérée comme une prise de position formelle sur le caractère non imposable des indemnités.

Cela étant, dans le cadre de la médiation, l'administration fiscale accepte, compte tenu des circonstances, de ne pas maintenir les redressements en litige.

Entreprises

14 Monsieur X s'est vu notifier des redressements au titre de l'impôt sur le revenu des années 2000 à 2002, les services fiscaux considérant comme imposables les primes annuelles exceptionnelles portées en compte de « charges à payer » dans la comptabilité de la société dont il est président et associé majoritaire.

À la suite du refus de l'interlocuteur départemental de revoir la position des services, qu'il conteste, il a saisi le Médiateur en faisant notamment valoir l'absence de redressements au titre des années antérieures.

Le Médiateur confirme, d'une part, le bien-fondé des redressements notifiés.

En effet, il résulte de la jurisprudence que les dirigeants doivent être regardés comme ayant la disposition des sommes inscrites à leur profit dans un compte de charges à payer (et non seulement au crédit de leur compte courant) même s'ils ne les ont pas prélevées, sauf s'ils justifient que des circonstances indépendantes de leur volonté ont rendu impossible le prélèvement desdites sommes au cours de l'année d'imposition, ce qui n'est pas le cas en l'espèce.

Le Médiateur relève, d'autre part, qu'aucune prise de position n'est opposable à l'administration, au regard des dispositions de l'article L. 80 B du Livre des procédures fiscales. Certes, la société avait déjà fait l'objet d'un contrôle au titre des années 1992 et 1993 et aucun redressement n'avait été notifié concernant les primes de Monsieur X. Mais la situation de trésorerie de la société n'était en toute hypothèse pas identique, compte tenu de sa création récente et de son fort endettement. Par ailleurs, un redressement avait été notifié au titre de l'année 1994 mais non maintenu à la suite des observations de Monsieur X.

Au regard de la loi et de la jurisprudence en la matière, aucune de ces situations ne peut être analysée comme une prise de position formelle, seule opposable.

15 La société X, qui exerçait une activité de bar-brasserie, a fait l'objet en 2001, après cession du fonds, d'une vérification de sa comptabilité. Celle-ci étant considérée comme non probante, l'administration fiscale a procédé à une

reconstitution du chiffre d'affaires, et des rappels de TVA et d'impôt sur les sociétés lui ont été notifiés.

Concomitamment à l'engagement du contrôle, le trésorier et le receveur des impôts ont fait opposition au paiement du prix de vente auprès du notaire dépositaire des fonds provenant de la vente.

La société a introduit une réclamation contentieuse contre les rappels d'impôt qui a donné lieu à une décision d'admission totale en raison d'un vice de procédure (absence de motivation de la réponse aux observations du contribuable à la suite de la notification des redressements), mais suivie d'une reprise de la procédure respectant cette fois les garanties du contribuable.

La société ayant saisi pour avis la Commission départementale des impôts directs et des taxes sur le chiffre d'affaires, celle-ci a émis un avis défavorable à l'administration sur le caractère non probant de la comptabilité, avis que l'administration a décidé de suivre et qui a conduit à l'abandon des redressements envisagés. Par ailleurs, la mainlevée des mesures conservatoires, suspendues puis reprises, a été définitivement accordée.

Faisant état de faits qui, selon lui, caractérisent une situation d'acharnement, le gérant de la société a demandé réparation du préjudice moral et financier causé par la procédure d'assiette et par les mesures conservatoires prises par les services chargés du recouvrement, préjudice qu'il chiffre à 83 847 euros (550 000 F).

Il a saisi le Médiateur de ce litige, en précisant avoir envoyé un dossier complet à la direction des services fiscaux quatre mois auparavant. Le Médiateur lui confirme que c'est à juste titre que ces services lui ont indiqué que sa demande de mise en cause de la responsabilité de l'État afin d'obtenir le versement de sommes à titre de réparation d'un préjudice relève d'une procédure spécifique et que son instruction incombe au seul bureau J1 du service juridique de la direction générale des impôts.

En l'état du dossier, ce service n'entend pas apporter une réponse favorable à la demande d'indemnisation, et la décision en ce sens vient donc d'être notifiée au gérant. Le Médiateur indique à celui-ci qu'il a la possibilité de contester cette décision devant le tribunal administratif dans les deux mois de la notification de la décision et qu'il peut également revenir vers lui en développant des arguments complémentaires.

16 Monsieur X a fait l'objet d'un contrôle fiscal au titre de ses revenus des années 2000 à 2002. La plupart des redressements initialement envisagés ont été abandonnés.

S'estimant victime des agissements des agents de l'administration fiscale, il a demandé réparation du préjudice subi, chiffré à environ 3 000 euros,

correspondant au temps consacré à suivre ce contrôle, au coût engendré par les photocopies et les envois en recommandé et au stress subi.

Sa demande, qui relève du contentieux de la responsabilité, a été rejetée par le service juridique de la direction générale des impôts.

Le Médiateur, saisi de cette demande simultanément à la réclamation initiale, lui confirme les règles applicables en la matière, une demande d'indemnisation n'étant susceptible de recevoir une suite favorable que si les conditions juridiques d'un engagement de la responsabilité de l'État sont remplies, à savoir, d'une part, un comportement fautif de la part de l'administration et, d'autre part, un préjudice indemnisable en relation directe avec cette faute.

À cet égard, les juges estiment que 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'engendrer la responsabilité de l'État. Il en est donc *a fortiori* de même lorsque les redressements ont été abandonnés avant la mise en recouvrement des rappels d'impôt correspondants.

17 Monsieur X, qui exerçait une activité artisanale de plombier-chauffagiste et relevait à ce titre du régime forfaitaire d'imposition, a introduit une demande en dommages-intérêts en soutenant que l'action de l'administration fiscale au titre des années 1979 et 1980 a conduit à la faillite de son entreprise, au non-paiement de cotisations d'assurance vieillesse et à la liquidation tardive de sa retraite complémentaire alors qu'il a eu gain de cause en 1985 et 1989 dans le cadre de ses instances devant les juridictions administratives visant à contester les impositions.

À la suite du rejet de sa demande par le service juridique de la direction générale des impôts, il saisit le Médiateur. Celui-ci lui confirme le rejet de sa demande dès lors que les conditions juridiques ne sont pas remplies.

Tout d'abord, aux termes de l'article 1^{er} de la loi n° 68-1250 du 31 décembre 1968 relative à la prescription quadriennale, toute demande indemnitaire doit être présentée avant le 31 décembre de la quatrième année suivant celle au cours de laquelle l'existence de la créance a été révélée à l'intéressé. Or en l'espèce, ce délai expirait le 31 décembre 1993 et la demande, formulée pour la première fois en 2000, est donc irrecevable.

En outre, le fait que l'administration ait mis en recouvrement des impositions qui ont été dégrevées à la suite d'une décision de justice ne constitue pas, par lui-même, une faute de nature à engager la responsabilité de l'État.

Au demeurant, au cas particulier, le tribunal administratif a, par un jugement rendu dès 1984, estimé que les impositions devaient être établies selon les chiffres déclarés par Monsieur X. Les dégrèvements ont donc été prononcés en exécution de ce jugement. La circonstance que

l'administration ait fait appel de ce jugement, qui était en contradiction avec la jurisprudence dominante sur les procédures, et qu'en définitive, le Conseil d'État ait confirmé, en 1989, la régularité du jugement du tribunal ne peut permettre de conclure à l'existence d'une faute susceptible d'engager la responsabilité de l'État.

Enfin, Monsieur X n'apporte pas la preuve d'un préjudice financier en relation directe avec l'action de l'administration fiscale. Il n'établit pas que la mise en liquidation judiciaire serait liée à cette action alors que le contribuable a bénéficié d'un sursis de paiement de l'intégralité des impositions.

Privilégier le règlement global des situations des usagers

Apporter une solution complète et globale à l'usager

Particuliers

- 1 Monsieur X, résidant dans un DOM, a reçu par voie postale un appareil photo numérique. À la suite d'une erreur de classification de cet appareil, il a fait l'objet d'une surtaxe d'octroi de mer. Sur le conseil du service de la douane, il a effectué une démarche demeurée vaine, auprès de la direction régionale des douanes, pour obtenir le remboursement de la somme indûment payée.

Dans le cadre de la médiation, il lui est confirmé que les difficultés qu'il rencontre ne constituent pas directement un litige avec la douane mais avec la société qui a effectué la taxation. Toutefois, dans le souci de l'accompagner dans ses démarches et pour que son dossier de remboursement soit traité dans les meilleurs délais, le Médiateur lui indique que le receveur des douanes a reçu mission de saisir le responsable de la société en cause.

- 2 Monsieur X, évoquant des difficultés financières à la suite de sa démission, a demandé une remise gracieuse de l'impôt sur le revenu et de la taxe d'habitation dont il est redevable au conciliateur fiscal départemental, qui lui a adressé une réponse défavorable.

Il sollicite un réexamen de son dossier par le Médiateur et souhaite à tout le moins un échéancier de paiement, même s'il estime que ses capacités de paiement sont limitées.

Constatant que les difficultés financières résultent d'un surendettement aggravé par la circonstance que Monsieur X a continué à contracter des

dettes alors même qu'il avait saisi la commission de surendettement, le Médiateur confirme la réponse du conciliateur fiscal départemental au plan gracieux. L'État ne peut en effet, au seul motif que le contribuable aurait à faire face à des dettes privées, prononcer une remise d'impôt qui, en fait, bénéficierait aux créanciers privés.

Cela étant, dans le cadre de la médiation, il est demandé au trésorier concerné d'examiner le dossier et celui-ci propose d'accorder des délais de paiement prévoyant des échéances compatibles avec la situation financière de Monsieur X.

3 Monsieur X a déclaré ses revenus de 2003 en indiquant son ancienne adresse en Dordogne et s'est acquitté de l'imposition en résultant.

À la suite d'une relance des services fiscaux de son nouveau domicile en banlieue parisienne, au vu de son adresse principale, il a envoyé à ces services sa déclaration de revenus préimprimée portant cette adresse, sans préciser que sa déclaration souscrite en ligne mentionnait son ancienne adresse, et a été imposé une seconde fois sur les mêmes éléments.

Il a sollicité la décharge de cette imposition auprès de ces mêmes services qui, estimant avoir légitimement imposé Monsieur X, ont renvoyé la demande aux premiers services.

Pendant ce temps, le trésorier concerné a réclamé le paiement de la seconde imposition et a envoyé à Monsieur X un commandement de payer sous huit jours.

Compte tenu de la situation, Monsieur X a saisi le Médiateur.

Le trésorier suspend immédiatement les poursuites mais le Médiateur doit intervenir directement pour mettre fin à la situation de blocage constatée entre les services fiscaux des deux départements concernés afin que soit retenue la solution de bon sens consistant à dégager la seconde imposition ce qui permet d'éviter des transferts entre les deux trésoreries.

Entreprises-association-collectivité locale

4 Monsieur X, président d'une association, a constaté qu'une fédération sportive subordonnait la délivrance de la licence à la souscription, par le pratiquant du sport en cause, d'une assurance individuelle accident payée par l'adhérent en même temps que la licence. Si ce dernier ne souhaitait pas adhérer à cette assurance, il pouvait y renoncer en adressant un courrier simple à l'assureur qui lui remboursait la prime. C'est cette pratique que dénonce, sans obtenir satisfaction, Monsieur X, au motif qu'elle constitue une subordination de prestation de service.

Dans le cadre de l'instruction de sa demande de médiation, le service de la direction de la concurrence, de la consommation et de la répression des

fraudes reçoit le président de la fédération sportive en cause pour examiner le système existant de souscription.

À l'issue de cette rencontre et de plusieurs échanges de lettres, la fédération s'engage par procès-verbal de déclaration à modifier ce système en concertation avec le service. Le nouveau livret du licencié 2005-2006 est alors modifié et offre désormais deux possibilités en matière d'assurance individuelle accident : soit adhérer à l'assurance de base, soit refuser d'y adhérer et ne régler que le montant de la licence.

Le Médiateur informe alors Monsieur X de la suite favorable qui a pu être réservée à sa demande.

5 À la suite de la cession de son fonds de commerce le 1^{er} juillet 2003, Monsieur X a déposé une déclaration de revenus provisoire au centre des impôts dont il relevait alors et l'imposition en résultant a été émise auprès de la trésorerie compétente en mars 2004.

Il a souscrit ultérieurement sa déclaration de revenus définitive à sa nouvelle adresse mais, faute de communication entre les deux centres des impôts, l'imposition définitive a été établie sans prise en compte de l'imposition provisoire.

En outre, Monsieur X, qui a introduit une réclamation au sujet du montant de la plus-value imposable résultant de la cession de son fonds de commerce et a obtenu un dégrèvement conséquent, s'est vu appliquer par le premier trésorier des majorations pour retard de paiement qui ont été maintenues.

Dans le cadre de la médiation et dans la mesure où l'imposition a été régulièrement établie dans le premier département, les services fiscaux procèdent au dégrèvement des sommes mises en recouvrement dans le second.

Par ailleurs, compte tenu des circonstances (dégrèvement partiel au titre de la première imposition et règlement partiel de la seconde imposition), les services du Trésor public du premier département acceptent de procéder à la remise totale des pénalités et des frais de poursuite et donnent mainlevée des avis à tiers détenteur et de l'opposition au prix de vente du fonds de commerce. Ceux du second département remboursent les prélèvements effectués dans le cadre de la mensualisation et rattachés à la seconde imposition totalement dégrevée.

6 Monsieur et Madame X ont cédé en 2000 un fonds de commerce de débit de boissons. Ils ont fait l'objet de rappels d'impôt sur le revenu et de contributions sociales d'un montant de plus de 230 000 euros résultant de la remise en cause de l'exonération de la plus-value réalisée à cette occasion, prévue à l'article 151 *septies* du Code général des impôts. Les services fiscaux ont en effet rehaussé, dans le cadre d'une vérification

de comptabilité, les recettes annuelles réalisées en 1999 et 2000 et le seuil d'exonération défini par l'article précité se trouve ainsi dépassé.

Les intéressés ont contesté ces impositions supplémentaires en faisant valoir, en vain, notamment, que le taux de rentabilité retenu par l'administration est excessif, les établissements cités comme termes de comparaison étant situés dans des quartiers beaucoup plus commerçants.

C'est dans ces conditions qu'ils ont saisi le Médiateur de ce litige tout en adressant au tribunal administratif une requête contestant la décision du service prise sur leur réclamation.

L'examen approfondi des éléments de fait, dans le cadre de la médiation, aboutit à constater qu'effectivement, il n'est pas pertinent en l'espèce d'opposer aux intéressés les taux de rentabilité des débits de boisson retenus et qui étaient beaucoup mieux situés que leur établissement. En retenant un taux de rentabilité plus conforme à la réalité économique de l'exploitation en cause, compte tenu de son implantation, le chiffre d'affaires réalisé au titre des années 1999 et 2000 se situe sous le seuil d'exonération de l'article 151 *septies*. Il est donc procédé au dégrèvement contentieux total des rappels d'impôts qui leur ont été notifiés. Cette affaire pendante devant la juridiction administrative est donc close.

7 La ville de X perçoit des redevances d'une société hôtelière, détitrice de la société fermière du casino de X, pour la mise à disposition du bâtiment dépendant du domaine public dans lequel sont exercées les activités du casino municipal. Elle n'a pas soumis ces redevances à la TVA.

À la suite d'une vérification de comptabilité de la société fermière, les services fiscaux ont considéré que ces redevances devaient être considérées comme des loyers provenant d'une location de locaux aménagés et ne pouvaient, dès lors, être exonérés de la TVA. Des rappels de TVA ont donc été mis à la charge de la ville de X tant pour les années visées par ce contrôle que pour les années suivantes.

La ville de X a contesté ces rappels et le litige est pendant devant le tribunal administratif lorsque, par l'intermédiaire de son avocat, elle décide de saisir le Médiateur qui fait procéder à un examen approfondi du dossier au plan juridique.

Compte tenu des termes du contrat d'affermage conclu entre la ville et la société fermière (la ville ne participe pas aux résultats et aux pertes de l'exploitation du service délégué) et des dispositions de droit applicables (6^e directive européenne et doctrine administrative), l'administration fiscale admet, dans le cadre de la médiation, que les redevances perçues n'ont pas à être soumises à la TVA et, tirant les conséquences de cette analyse, procède au dégrèvement contentieux des rappels de cotisations de TVA en cause.

Privilégier la transaction

Particuliers

8 Monsieur X, gérant d'une société qui exploite un hôtel, est également associé d'une société en nom collectif (SNC) qui loue le fonds et exploite un café-bar-restaurant attenant. Il a fait l'objet d'un examen de sa situation fiscale personnelle (ESFP) au terme duquel ont été mis à sa charge des rappels d'impôt sur le revenu au titre de l'année 1993 résultant, d'une part, du contrôle de la SNC (à hauteur de sa quote-part) et, d'autre part, de la taxation de revenus d'origine indéterminée.

À la suite de sa réclamation visant à contester certains des redressements, les services fiscaux ont admis partiellement sa demande. Monsieur X a contesté en 2001 la partie défavorable de cette décision devant le tribunal administratif où l'instance est pendante.

Faisant état d'une situation financière très difficile et de sa bonne foi, il saisit le Médiateur de ce litige en sollicitant un dégrèvement à titre gracieux. À l'occasion de la médiation, le dossier fait l'objet d'un réexamen au plan contentieux qui aboutit à un dégrèvement assez conséquent correspondant à l'abandon d'un redressement au titre des revenus d'origine indéterminée.

Pour le surplus, le Médiateur informe Monsieur X que la poursuite d'une contestation contentieuse s'oppose à l'octroi d'une remise gracieuse au titre des impositions contestées mais que les services sont disposés à lui accorder, dans le cadre d'une transaction, la remise des pénalités d'assiette et de recouvrement dont il reste redevable sous réserve du paiement des droits restant dus selon un échéancier à convenir avec le trésorier et de la renonciation expresse à tout contentieux.

9 Madame X a effectué en 2000 un placement financier sur un contrat d'assurance-vie prévoyant un taux garanti sur une période de 4 ans et assorti d'une rémunération de 32,24 % garantie à condition que l'indice CAC 40 à l'échéance du support soit supérieur ou égal au CAC 40 initial. Constatant la moins-value de son placement, elle a choisi de ne pas attendre l'échéance et demandé en avril 2003 le rachat de la totalité de son contrat pour le réinvestir sur un autre contrat d'assurance. N'ayant pu obtenir l'indemnisation de la perte financière subie, elle a saisi le Médiateur de ce litige.

Dans le cadre de la médiation, il est procédé à un nouvel examen de la situation de l'intéressée qui, après une réunion entre le service concerné et l'intéressée, aboutit à la signature d'une transaction qui prévoit le versement sur son nouveau contrat d'une somme valant règlement à titre forfaitaire et de manière définitive du litige, l'intéressée se désistant de toutes instances et actions.

Entreprises

10 À la suite d'une vérification de comptabilité, la société X a conclu une transaction avec l'administration fiscale visant à limiter les majorations appliquées à 10 %, sous réserve du paiement de la totalité des rappels d'impôt sur les sociétés et des pénalités mis à la charge de l'entreprise dans un délai de deux mois suivant la conclusion de l'accord transactionnel.

Le terme fixé pour le paiement étant arrivé à échéance et la société n'ayant pas réglé sa dette en totalité, le délai prévu au contrat étant trop court, elle a saisi le Médiateur en vue d'atténuer les conséquences de la caducité de la transaction, alors qu'elle a consenti de réels efforts financiers pour tenter de la respecter.

Dans le cadre de la médiation, l'administration fiscale propose un nouveau contrat de transaction prévoyant une remise complémentaire des intérêts de retard et un délai supplémentaire d'une durée de douze mois pour le paiement. Cette proposition permet de répondre à la demande de la société, qui avait par ailleurs sollicité auprès du trésorier un échéancier sur la base de onze mensualités. En outre, le Médiateur invite la société à se rapprocher des services du Trésor public afin d'aménager le paiement des impositions courantes.

11 La société X conteste le rejet de sa comptabilité et la reconstitution de son chiffre d'affaires effectuée par l'administration fiscale dans le cadre de son droit de contrôle. La réclamation contentieuse ayant été rejetée, elle saisit le tribunal administratif tout en décidant de soumettre parallèlement le dossier à l'appréciation du Médiateur.

Dans le cadre de la médiation, la gérante et son conseil sont reçus à la direction des services fiscaux où le correspondant du Médiateur, après avoir examiné le dossier, prononce des dégréments au titre de la TVA et de l'impôt sur les sociétés et leur propose un contrat de transaction qui prévoit des remises des pénalités, en contrepartie du paiement des sommes restant dues dans un délai de douze mois et du désistement de la société de son instance devant le tribunal administratif.

La gérante de la société accepte les termes du contrat, ce qui conclut la médiation.

12 La société X, qui se prévalait d'une domiciliation en Grande-Bretagne, a fait l'objet d'un contrôle à l'occasion duquel l'administration fiscale française a constaté que l'activité de conception et développement de logiciels informatiques de la société était uniquement assurée par le travail personnel de son dirigeant réalisé à son domicile situé en France et a imposé la société en France, compte tenu des dispositions de la convention fiscale entre la France et la Grande-Bretagne, au titre de l'impôt sur les sociétés et de la TVA.

Le dirigeant a contesté ces impositions auprès des services fiscaux, qui ont rejeté ses réclamations, et a porté le litige devant le tribunal administratif.

Il a saisi le Médiateur du même litige et se plaint des mesures d'intimidation des services fiscaux.

Le Médiateur procède à un examen très attentif au plan du droit strict et en équité et conclut au bien-fondé des impositions. L'administration fiscale britannique a d'ailleurs remboursé les impositions acquittées par la société ainsi que par le dirigeant au titre de l'impôt sur le revenu.

Il relève par ailleurs qu'au cours d'un entretien, avant la mise en recouvrement des impositions, les services fiscaux ont évoqué la possibilité d'une transaction sous réserve que la société accepte formellement le principe des impositions émises et s'acquitte immédiatement des sommes remboursées par l'administration britannique, proposition qui n'a pas abouti.

Dans le cadre de la médiation, il est indiqué au dirigeant de la société X que l'administration fiscale est disposée, à titre exceptionnel, à lui accorder la remise des majorations d'assiette appliquées sous réserve de la renonciation à tout contentieux et du paiement des droits et pénalités restant dus dans les délais à fixer en accord avec les comptables du Trésor public et des impôts.

Utiliser avec discernement les différentes mesures de poursuites permettant d'obtenir le paiement des dettes publiques

S'assurer de l'application régulière des règles relatives à la prescription

Particuliers

- 1 Alors qu'il était domicilié à l'étranger, Monsieur X a souscrit une déclaration de revenus faisant état au titre de l'année 1998 de revenus fonciers tirés d'un immeuble situé en France. Par suite, l'administration fiscale a mis en recouvrement en 1999 des contributions sociales et représentatives du droit de bail.

Dans la mesure où il n'a pas acquitté ces impositions, la trésorerie des non-résidents émet, en juillet 2004, à l'encontre de Monsieur X, un avis à tiers détenteur auprès de sa banque. Il sollicite des explications sur la nature des sommes exigées, à défaut d'avoir reçu les avis d'imposition, mais acquitte les sommes dues afin d'éviter le blocage de ses comptes bancaires.

Dans une lettre adressée en octobre 2004 au conciliateur fiscal départemental de son domicile, il conteste l'action des services de recouvrement qu'il considère comme étant prescrite. La trésorerie des non-résidents décide d'accorder la remise des majorations pour paiement tardif, mais informe Monsieur X qu'en vertu des dispositions de l'article R. 281-2 du Livre des procédures fiscales, le délai de réclamation de deux mois suivant la notification de l'avis à tiers détenteur qui courait jusqu'au 30 septembre 2004 est expiré. Il ne peut dès lors plus contester le paiement demandé.

Monsieur X saisit alors le Médiateur en demandant le remboursement des sommes acquittées.

Après examen de la demande, le Médiateur lui explique que le paiement spontané auquel il a procédé a constitué une cause d'interruption de la prescription. La prescription n'étant pas de droit, il incombaît à Monsieur X de l'invoquer dans le délai d'opposition aux poursuites dès lors que l'administration avait décidé de poursuivre le recouvrement. Au surplus, s'agissant d'un moyen de droit, la prescription ne peut être invoquée devant le juge qu'à condition que les circonstances de fait qui fondent cet argument aient été soumises préalablement à l'appréciation du trésorier-payeur général.

À supposer, en conséquence, que Monsieur X n'ait pas renoncé à la prescription, il ne pouvait être fait droit à sa demande dès lors que sa réclamation initiale était irrecevable car hors délai.

Dans le cadre de la médiation, le trésorier des non-résidents propose néanmoins de rembourser les frais d'avis à tiers détenteur décomptés par l'établissement bancaire.

2 Le comptable public a adressé le 16 juin 2001 à Madame X un commandement de payer d'un montant de 2 500 euros correspondant au remboursement du solde d'un prêt d'honneur étudiant qui lui avait été accordé en 1987 par son département. Elle a demandé des explications aux services du Trésor sur la nature de cette dette et invoqué la prescription quadriennale de l'action en recouvrement des comptables publics applicable en matière de créances dues à des collectivités territoriales.

Deux nouveaux commandements de payer lui ont été adressés. Elle saisit alors le Médiateur.

Dans le cadre de la médiation, l'administration concernée reconnaît que les conditions de la prescription de l'action en recouvrement sont réunies.

En effet, le premier acte de poursuites a été notifié plus de quatre ans après la date d'émission du titre de recette. En outre, aucun acte n'a été pris et notifié à l'intéressé durant ce délai pour interrompre la prescription.

Le Médiateur informe Madame X que les mesures de poursuites dont elle fait l'objet sont annulées.

3 Monsieur X, résident à l'étranger qui dispose d'un compte ouvert auprès d'un établissement bancaire français pour pouvoir régler des dépenses occasionnées par un traitement médical suivi en France, est informé en novembre 2002 qu'il fait l'objet d'une procédure d'avis à tiers détenteur pour le paiement d'un rappel d'impôt sur ses revenus de l'année 1990 mis à sa charge en 1994 par l'administration fiscale.

À la suite de nombreux échanges écrits qui lui ont permis de connaître la nature des sommes dues, il oppose la prescription de l'action de recouvrement prévue à l'article L. 274 du Livre des procédures fiscales dans la mesure où il en a eu connaissance pour la première fois plus de dix ans après l'émission de l'avis d'imposition.

L'administration lui a fait savoir que la prescription avait été interrompue par deux procès-verbaux de recherches. Ce mode de signification, qui peut s'appliquer à tous les actes signifiés à l'initiative des comptables publics, présente un caractère exceptionnel. Il est mis en œuvre lorsque les recherches entreprises pour localiser le destinataire de l'acte de poursuites se sont révélées vaines et donne lieu à un procès-verbal de recherches établi par un huissier qui relate avec précision la nature et la date des diligences accomplies. L'original de ce procès-verbal est conservé par le comptable et la copie est envoyée à la dernière adresse connue du redevable par lettre recommandée avec demande d'avis de réception auquel est jointe la copie de l'acte qui initialement n'a pu être signifié.

Dans le cadre de la médiation, les services concernés ont procédé à un nouvel examen de ce dossier qui a permis de constater que les conditions de mise en œuvre de cette procédure n'avaient pas été scrupuleusement respectées et que la prescription de l'action en recouvrement mise en œuvre à son encontre devait être reconnue.

Rationaliser l'utilisation de l'avis à tiers détenteur

Particuliers

4 Monsieur X a signalé au service des impôts son changement de lieu de domicile. Celui-ci n'a pas été pris en compte. Il a été avisé par sa banque qu'il faisait l'objet d'un avis à tiers détenteur pour le paiement d'une dette fiscale. Alors qu'il avait pris contact avec le service des impôts qui avait

admis ce dysfonctionnement, un second avis à tiers détenteur était adressé à sa banque.

Après avoir effectué sans succès des démarches tant auprès des services de la trésorerie générale que du conciliateur fiscal départemental, voire même de la préfecture, pour obtenir le remboursement des frais d'avis à tiers détenteur, il saisit le Médiateur.

Dans le cadre de la médiation, après avoir reconnu sa bonne foi et l'absence de transmission entre administrations des données relatives à sa nouvelle adresse, les services du Trésor public réservent une suite favorable à sa demande.

5 Madame X est redevable d'une taxe d'habitation d'un montant de 584 euros pour le paiement de laquelle elle a obtenu des délais. N'ayant pu acquitter le solde (200 euros) dans le délai convenu en raison de ses difficultés financières, elle a fait alors l'objet de trois procédures d'avis à tiers détenteur adressées le même jour à sa banque, son employeur et à l'Assedic. Bien qu'ayant procédé immédiatement au règlement de sa dette, elle a dû effectuer une nouvelle démarche auprès du comptable public pour obtenir la mainlevée de l'opposition faite sur son compte bancaire. Trois semaines après la date du règlement, celui-ci demeure toujours bloqué. Compte tenu de cette situation et de la gêne qu'elle lui occasionne notamment pour subvenir à ses besoins, elle saisit le Médiateur.

Dans le cadre de la médiation, le comptable public se propose de lui rembourser les frais occasionnés par l'envoi de l'avis à tiers détenteur prélevés par sa banque.

6 En dépit de ses nombreuses démarches auprès des services du Trésor public – courriers envoyés en recommandé, fax, appels téléphoniques et déplacement à la trésorerie, Madame X n'arrive pas à obtenir la situation correcte de son compte fiscal compte tenu des versements qu'elle a effectués pour payer ses impôts sur le revenu et ses impôts locaux. Deux avis à tiers détenteur ont été adressés à sa banque. Elle estime qu'ils sont injustifiés et demande le remboursement des frais bancaires prélevés à raison de ces actes.

À l'occasion de l'examen de sa demande de médiation, le comptable du Trésor reconnaît qu'un chèque de 514 euros envoyé en octobre 2004 a été mal imputé dans les écritures de la trésorerie. Cette erreur de prise en compte est à l'origine des procédures de paiement initiées auprès de la banque. Il rétablit la situation du compte fiscal de Madame X et annule les majorations de paiement appliquées à tort en raison de cet enregistrement erroné du paiement opéré.

Le Médiateur donne à Madame X toutes les explications utiles et lui transmet une situation détaillée de son compte fiscal tenant compte de dégrèvements obtenus suite à une réclamation relative à la prise en compte d'un enfant

et des paiements effectués soit à la date d'échéance des impositions soit dans le cadre de la mensualisation.

Revoir les conditions d'application des règles relatives aux demandes de garanties exigées en cas de sursis de paiement et à la mise en œuvre de la vente forcée de biens

Entreprises

7 La société X, spécialisée dans le conseil des techniques de l'information et des télécommunications, a fait l'objet d'une vérification de comptabilité à l'issue de laquelle des impositions supplémentaires ont été mises à sa charge. Ayant rencontré des difficultés financières liées à un litige commercial avec un client étranger, elle a obtenu des délais de paiement et la remise conditionnelle des intérêts de retard dont ont été assorties ces impositions dès lors que les droits dus en principal auront été payés. Se trouvant dans l'impossibilité de respecter ce plan d'apurement, la société a sollicité un sursis de paiement. Sa demande est restée sans réponse si ce n'est l'envoi de nouveaux avis à tiers détenteur. Elle saisit le Médiateur pour clarifier sa situation fiscale.

Dans le cadre de la médiation, il est rappelé au dirigeant les conditions pour bénéficier d'un sursis de paiement d'imposition au sens de l'article L. 277 et R. 277-1 du Livre des procédures fiscales. Une telle demande ne peut être effectuée qu'à l'appui d'une réclamation contentieuse adressée à l'administration fiscale tendant à contester le bien-fondé des impositions. Elle suppose que des garanties soient présentées et acceptées par le comptable. Or, aucune démarche dans ce sens n'avait été effectuée par l'entreprise.

Par ailleurs, si la société entendait demander de nouveaux délais de paiement, ceux-ci constituant une mesure accordée à titre gracieux et exceptionnel par le trésorier, il lui incombaît de justifier de l'évolution de sa situation auprès de ce dernier.

Cela étant, le Médiateur lui précise qu'en raison de la procédure de liquidation judiciaire ouverte depuis lors à l'encontre de la société, la transaction proposée par l'administration fiscale est devenue caduque. Le comptable public a déclaré la créance fiscale existante antérieurement au jugement de liquidation auprès du mandataire judiciaire chargé du suivi de son dossier.

8 Monsieur X, gérant associé d'une société civile immobilière constituée dans le but de racheter par crédit-bail les locaux dans lesquels son père exerçait son activité professionnelle, reste redevable du solde de la TVA mis à sa charge à la suite de la vérification de comptabilité de cette société. Cette imposition supplémentaire correspond à la réintégration de la TVA que

la société a regardée à tort comme étant déductible alors qu'il s'agissait de locations de locaux nus à usage commercial. À défaut d'avoir coché, lors de la souscription de la déclaration d'existence de la société, la case prévue à cet effet, l'exercice de l'option prévue par les articles 260 et 260 a du Code général des impôts a été effectué tardivement.

Ayant rencontré des difficultés financières importantes et connu une longue période de chômage depuis le décès de son père, il décide de saisir le Médiateur de cette situation qui perdure depuis dix ans et qu'il estime injuste.

Alors qu'il vient d'adresser sa demande de médiation, un avis de passage d'un huissier est déposé à son domicile lui indiquant qu'il fera l'objet d'une saisie-vente de ses meubles en l'absence de paiement de cette dette. À défaut de prendre contact avec l'étude sous quarante-huit heures, il sera procédé à l'ouverture forcée des portes avec l'assistance d'un serrurier et du commissaire de police.

Dans le cadre de la médiation, les poursuites sont suspendues et après un nouvel examen du dossier, l'administration, prenant en compte les circonstances particulières de cette affaire et faisant une application mesurée de la loi fiscale, décide de prononcer le dégrèvement des droits dont Monsieur X restait redevable.

Réviser les règles d'examen relatives aux demandes de décharge en responsabilité solidaire du paiement de l'impôt

Particuliers

9 Madame X s'est adressée à plusieurs reprises au comptable du Trésor public pour demander des délais de paiement de sa dette fiscale, compte tenu des difficultés financières qu'elle rencontre. Elle souhaitait également obtenir des précisions sur un versement effectué par chèque et ne semblant pas avoir été pris en compte. Ces démarches sont demeurées vaines. Elle a reçu la notification d'un envoi d'avis à tiers détenteur adressé à sa banque.

Dans le cadre de l'examen de sa demande de médiation, le service concerné a reçu l'intéressée qui a été mise à même d'exposer sa situation familiale (séparation avec son époux depuis plus d'un an), au demeurant non ignorée de ce service.

Le Médiateur recommande au trésorier d'examiner la situation financière et familiale de l'intéressée dans sa globalité en liaison avec l'administration fiscale pour envisager, d'une part, l'examen d'une proposition de demande de décharge en responsabilité du paiement des impositions communes à son ancien foyer fiscal et, d'autre part, la mise en place d'un plan de paiement

assorti de la remise de la majoration de 10 % pour paiement tardif. Par ailleurs, il est demandé au service de vérifier qu'elle est redevable de la totalité des impositions restant dues et, notamment, d'une taxe d'habitation en tenant compte de son lieu de domicile au 1^{er} janvier de l'année en cause et que des démarches ont été également effectuées auprès de son ex-époux pour en obtenir le paiement. Enfin, le Médiateur s'assure que sa nouvelle situation familiale a bien été prise en compte pour le calcul de ses impositions futures et apporte également les précisions qu'elle souhaitait obtenir sur la prise en compte du versement qu'elle avait effectué.

10 Monsieur X, surendetté et divorcé avec trois enfants à charge dont un enfant mineur, n'a pas été en mesure d'acquitter, dans le délai convenu, l'impôt sur le revenu réclamé à la suite d'un contrôle des revenus de son ancien foyer fiscal. Le Trésor public s'est adressé à son employeur pour faire effectuer des retenues sur son salaire en vue du paiement de cette imposition supplémentaire qui résulte de la communication à l'administration d'une information relative à l'ouverture d'une procédure judiciaire à l'encontre de son ex-épouse à la suite de nombreuses plaintes déposées pour escroquerie par des particuliers. S'estimant victime de la situation et étant le seul poursuivi, il a fait parvenir en vain plusieurs courriers tant aux services du Trésor public qu'à ceux de l'administration fiscale.

À l'occasion de l'examen de sa demande de médiation, il lui est indiqué que les impositions en cause ont été régulièrement établies au nom du foyer fiscal. Chacun des époux est tenu solidiairement au paiement de l'impôt sur le revenu. La demande de paiement peut donc être effectuée auprès de l'un ou de l'autre des époux solidaires à concurrence de la totalité de la dette sans avoir à respecter un principe d'égalité entre les époux ni à tenir compte des revenus respectifs de chacun d'entre eux.

Le Médiateur lui expose qu'il ne peut donc être réservé une suite favorable à sa demande de remise gracieuse de l'imposition. En effet, si une telle décision constitue une mesure de bienveillance accordée à titre exceptionnel aux contribuables qui sont dans l'impossibilité de payer leur dette par suite de gêne ou d'indigence, elle suppose la prise en considération également de leur comportement fiscal. En l'espèce, elle ne peut être envisagée en raison des agissements frauduleux sanctionnés pénalement.

Toutefois, compte tenu de sa situation particulièrement délicate, le Médiateur l'informe de la possibilité qui lui est ouverte de solliciter une demande de décharge gracieuse partielle de responsabilité solidaire pour la part des impôts correspondant aux revenus de son ex-épouse.

Il l'invite à prendre rendez-vous avec le comptable du Trésor pour effectuer cette démarche et lui précise que les procédures de paiement mises en œuvre à son encontre sont suspendues. Enfin, son attention est appelée sur le fait qu'il lui appartiendra, lorsqu'il aura obtenu cette décharge, de demander un nouvel examen de sa situation par la commission de surendettement

des particuliers qui lui avait accordé un moratoire destiné à lui permettre de régler sa dette fiscale.

11 Monsieur et Madame X ont fait l'objet d'une procédure d'examen de leur situation fiscale personnelle en l'absence de dépôt de deux déclarations de revenus dans les délais légaux. Monsieur X a indiqué à l'administration fiscale qu'il faisait entière confiance à son épouse qui, de surcroît, était comptable de profession. Cela étant, il a répondu aux demandes du service des impôts mais n'a pu produire qu'un nombre limité des relevés bancaires. Les revenus de ces deux années ont été taxés d'office et les impositions en résultant ont été assorties d'intérêts de retard ainsi que de la majoration de 40 %.

Monsieur X n'a pas contesté le redressement fiscal ni la mise en cause de sa solidarité au paiement de ces impositions. Toutefois, considérant que le comportement imputé à son ex-épouse l'avait mis dans une situation financière difficile – il a d'ailleurs porté plainte contre elle pour abus de confiance à la suite d'un emprunt conclu à son nom en imitant sa signature – il a présenté une demande de décharge gracieuse de responsabilité qui a été rejetée.

Dans le cadre de la médiation, après avoir réexaminé l'ensemble du dossier fiscal de l'intéressé et, notamment, son comportement personnel au regard de ses obligations fiscales qui fait apparaître le respect de ses obligations déclaratives avant et après les deux années en cause et les mesures qu'il a prises de lui-même pour apurer sa situation – vente de sa maison – les services du Trésor public donnent leur accord à la proposition effectuée par les services fiscaux au Médiateur consistant à lui octroyer une décharge gracieuse de responsabilité à hauteur de la part des impôts correspondant aux revenus de son ex-épouse. Le montant des versements qu'il a déjà effectués étant supérieur à celui de la dette désormais due, le trop versé lui est remboursé.

12 Madame X a fait l'objet de procédures mises en œuvre à son encontre pour obtenir le paiement de rappels d'impôt sur le revenu mis à la charge de son foyer fiscal à la suite de la vérification de la société Y dont son mari était le gérant. Il est envisagé, notamment, de faire vendre trois biens immobiliers dont elle est propriétaire à titre personnel. Elle précise qu'elle était mariée sous le régime de la séparation de biens et qu'elle est séparée de fait de son époux depuis 1989, c'est-à-dire avant la mise en recouvrement des impositions supplémentaires. Elle indique n'avoir jamais eu connaissance des procédures de redressement fiscal et des agissements frauduleux de son mari et ne comprend pas la décision de rejet de sa demande de décharge de responsabilité solidaire au paiement de ces impositions.

Le Médiateur lui rappelle que la règle de solidarité, en matière d'impôt sur le revenu, est fondée sur la notion d'imposition du foyer fiscal. Les époux mariés sous le régime de séparation de biens des revenus sont soumis

à cette solidarité, même pour des impositions résultant de revenus acquis et dissimulés par l'un ou l'autre d'entre eux.

Il lui est précisé que l'examen de sa situation fait apparaître qu'elle a effectué des déclarations communes de revenus avec son mari jusqu'en 1996. Par ailleurs, l'argument relatif à la méconnaissance de l'existence de dettes fiscales est contredit par le fait qu'elle était associée non seulement dans l'entreprise vérifiée mais également dans les autres entreprises dirigées par son époux. Dans un tel contexte d'actionnariat familial, l'absence d'information de l'ouverture du redressement judiciaire de l'entreprise Y prononcée par le tribunal ainsi que de la procédure pénale engagée à l'encontre de son mari paraît douteuse. Enfin, au cours de l'année 1995, elle a acquis avec son mari une maison d'habitation et procédé à une donation partage à ses enfants.

Compte tenu de ces éléments, le Médiateur confirme la position de l'administration et l'invite à se rapprocher du trésorier pour convenir avec lui d'un plan de paiement échelonné de la dette afin d'éviter de nouvelles poursuites. Il lui précise qu'elle ne fera l'objet d'aucune poursuite pour les dettes fiscales personnelles de son mari postérieures à l'année 1996.

13 Madame X est gérante de droit d'une société qui a fait l'objet d'un contrôle fiscal antérieurement à une procédure de redressement puis de liquidation judiciaire ayant abouti à un jugement de clôture pour insuffisance d'actif. Ne comprenant pas les mesures prises à son encontre, Madame X saisit le Médiateur à la suite de la procédure mise en œuvre par le trésorier en raison de sa qualité de gérante de fait solidairement responsable du paiement des dettes fiscales de cette société.

Dans le cadre de la médiation, il lui est indiqué que l'administration a effectivement pris en compte ses observations sur sa qualité de gérante de droit et annulé le commandement de payer qui mentionnait à tort sa qualité de gérante de fait.

Parallèlement, les amendes fiscales restant dues à la date d'ouverture de la procédure de redressement judiciaire, dont le paiement lui avait été demandé, ont été annulées par l'administration fiscale pour tenir compte des effets de la procédure de liquidation judiciaire dont a fait l'objet la société.

Toutefois, s'agissant d'une somme de 250 euros versée par sa banque à la suite d'un avis à tiers détenteur, elle ne peut lui être restituée dès lors que cette mesure de recouvrement forcé a été régulièrement mise en œuvre par le comptable public, antérieurement au jugement de liquidation judiciaire.

Le Médiateur lui précise enfin qu'aucune mesure ne sera dorénavant prise à son encontre pour obtenir le paiement des impositions concernant la société.

Faciliter le paiement des créances diverses en favorisant le rapprochement entre le comptable chargé d'en obtenir le paiement et le créancier

Particuliers

14 Monsieur et Madame X, résidant à l'étranger, ont séjourné durant leurs vacances de l'été 2004 dans un camping municipal. La veille de leur départ dont ils avaient informé la responsable du camping, ils n'ont pu procéder, en raison de son absence, au paiement des frais de camping. En dépit des démarches effectuées avant leur départ et en l'absence de toute réponse à la demande de renseignements sur la procédure à suivre pour effectuer ce paiement, ils s'acquittent de ces frais dès réception du commandement de payer qui leur a été adressé par le comptable public du Trésor. Toutefois, ils déduisent une somme de 22,70 euros correspondant aux frais qu'ils estiment ne pas devoir supporter en raison du dysfonctionnement de la régie du camping.

Ayant reçu une menace de saisie de leur compte bancaire pour obtenir le paiement de ce solde, ils ont saisi le Médiateur.

Il apparaît que le comptable public a bien transmis la réclamation à la collectivité territoriale concernée mais n'a pas suspendu les mesures de poursuites.

Le Médiateur leur expose que le comptable est seulement chargé d'obtenir le paiement des sommes dues par les utilisateurs du camping et ce, sur la base des états de frais établis par la commune. À l'occasion de la médiation, le comptable, après avoir pris contact avec celle-ci, a pris acte de la suite favorable réservée à leur demande et annulé la dette en cause.

15 Monsieur X a vendu son véhicule automobile en juillet 2004, mais le nouvel acquéreur n'a pas procédé aux formalités nécessaires pour faire immatriculer le véhicule à son nom. Ayant commis de nombreuses infractions dans plusieurs départements, les amendes de police correspondantes, à défaut d'être payées dans les délais, ont été transformées en amendes forfaitaires dont le paiement est confié aux comptables du Trésor public.

Monsieur X a fait l'objet de poursuites alors qu'il a adressé à plusieurs reprises aux comptables du Trésor public des lettres indiquant qu'il a effectué des démarches auprès des services de la Justice et obtenu l'annulation de la quasi-totalité de ces amendes.

Dans le cadre de la médiation, les services concernés, prenant en considération les démarches effectuées par Monsieur X, donnent mainlevée des oppositions qui ont été adressées à sa banque et suspendent toutes les procédures de poursuite. Ils se rapprochent des officiers ministériels publics compétents pour prononcer les annulations des amendes en cause et

proposent de recevoir Monsieur X pour procéder au règlement complet de son dossier.

Entreprise

16 La société X a signé une convention de préretraite progressive en février 2001 avec le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Formation professionnelle prévoyant la compensation de la transformation de quatre emplois à temps plein en emplois à mi-temps, par deux embauches parmi un public prioritaire, en équivalent plein temps, et ce dans un délai maximum de trois mois précédent ou suivant les transformations d'emploi.

À défaut du respect de la totalité de cette clause conventionnelle, l'entreprise a fait l'objet d'une sanction financière dont elle a contesté le montant en faisant valoir qu'elle avait rencontré des difficultés indépendantes de sa volonté pour tenir cet engagement. La direction départementale du Travail, de l'Emploi et de la Formation professionnelle a ramené le taux de cette pénalité de 12 % à 5 % et a informé la société qu'elle devait en effectuer le paiement auprès du comptable du Trésor public.

L'entreprise a contesté le montant de cette pénalité dans une lettre adressée au comptable. Elle saisit le Médiateur au motif qu'en dépit de cette contestation, elle fait l'objet de mesures de paiement forcé.

Après instruction de sa demande, le Médiateur lui confirme que le trésorier a transmis sans délai sa réclamation à la direction départementale du Travail, de l'Emploi et de la Formation professionnelle concernée et seule compétente pour se prononcer sur le bien-fondé de cette contestation et lui a octroyé des délais de paiement. Par la suite, le comptable s'est rapproché de cette administration. Son dossier ayant ainsi fait l'objet d'un suivi particulièrement attentif par les deux services concernés, le Médiateur lui conseille de respecter le plan de paiement qui lui a été accordé et de renouveler, le cas échéant, sa demande de modération de la pénalité en cause auprès de la direction départementale du Travail.

Mieux prendre en compte les évolutions de la vie sociale

Favoriser l'accès au bénéfice du prêt à taux zéro

Particuliers

1 Monsieur X est le père d'une fille majeure qui souhaite bénéficier du prêt à taux zéro. Ce prêt étant accordé sous certaines conditions de ressources, l'organisme bancaire a demandé à sa fille de fournir son avis d'imposition au titre de l'année N-2.

Or, au titre de cette année, elle était rattachée au foyer fiscal de ses parents et ne peut de ce fait obtenir un prêt à taux zéro faute de disposer du document requis par la réglementation.

Monsieur X a demandé aux services fiscaux la possibilité de revenir sur l'option de rattachement.

Sa demande ayant été rejetée, il a saisi le Médiateur en se prévalant de l'information donnée par le ministère du Logement selon laquelle la solution proposée par le ministère des Finances consiste pour l'enfant à demander le détachement du foyer fiscal des parents afin de pouvoir disposer d'un avis d'imposition propre.

Le Médiateur confirme le bien-fondé du rejet de la demande, en l'état actuel des textes.

La circulaire interministérielle du 6 novembre 1995 précisant les conditions d'application du prêt à taux zéro tel qu'il résulte du décret n° 95-1064 du 19 septembre 1995 ainsi que des arrêtés du 2 octobre suivant prévoit expressément que les personnes rattachées au foyer fiscal de leurs parents au titre de l'année N-2, et en particulier les étudiants, ne peuvent bénéficier d'un prêt à taux zéro.

Par ailleurs, l'option d'un enfant majeur pour le rattachement au foyer fiscal dont il faisait partie avant sa majorité est annuelle et irrévocable au plan légal comme l'a jugé le Conseil d'État.

Certes, lorsque le rattachement se révèle, en définitive, désavantageux pour le contribuable parce qu'il entraîne une augmentation de la charge fiscale globale du groupe familial, l'administration fiscale admet la possibilité pour les intéressés de revenir sur leur choix initial et accorde, à titre gracieux, le dégrèvement d'impôt correspondant.

Cette dérogation à la loi ne trouve pas à s'appliquer dans des cas, comme en l'espèce, où la régularisation de la situation nécessiterait une imposition supplémentaire et, au demeurant, elle ne peut en toute hypothèse entraîner l'établissement de nouveaux avis d'imposition.

La direction générale des impôts a exposé ces principes au directeur général de l'Urbanisme, de l'Habitat et de la Construction le 3 juillet 2002, en observations à la réponse du 13 septembre 1999 du ministère du Logement (R ép. Rodet, AN. 13 septembre 1999, p. 5405).

2 Monsieur X, détaché en Grande-Bretagne par son entreprise jusqu'en août 2004, n'a pas été imposé, en application de la convention franco-britannique, à l'impôt sur le revenu français à raison des salaires qu'il a perçus. De retour en France, il souhaite bénéficier du prêt à taux zéro, mais n'est toutefois pas en mesure de produire aux établissements bancaires l'avis d'imposition de l'année N-2 qui lui est réclamé.

L'administration fiscale refusant de lui délivrer ce document puisqu'il n'était pas titulaire de revenus imposables en France au titre de l'année 2003, il saisit le Médiateur de la demande.

Dans le cadre de la médiation, il lui est expliqué qu'en vertu des dispositions de l'article 244 *quater J* du Code général des impôts (CGI), le montant total des ressources à prendre en compte lors de l'offre de prêt à taux zéro s'entend de la somme des revenus fiscaux de référence au sens de l'article 1° du IV de l'article 1417 du CGI. Dans la mesure où la notion de revenu fiscal de référence est spécifique au droit français, elle ne peut être établie sur la base d'un avis d'imposition étranger.

Le Médiateur indique toutefois que lorsque l'offre de prêt à taux zéro est émise à compter du 1^{er} avril, est pris en compte pour la vérification des ressources de l'emprunteur au regard du revenu fiscal de référence l'avis d'imposition de l'année N-1, celui de l'année N-2 n'ayant qu'un rôle justificatif (par exemple pour prouver le rattachement fiscal).

Monsieur X est informé qu'il pourra en conséquence, si l'offre de prêt est émise à compter du 1^{er} avril 2005 et s'il est en mesure de transmettre à l'établissement de crédit un avis d'imposition français de l'année 2004 mentionnant le revenu fiscal de référence, produire par ailleurs l'avis d'imposition émis par les services britanniques au titre de l'année 2003 et comportant les justificatifs nécessaires à l'obtention du prêt.

Prendre en compte l'impact réel du régime de l'indivision

Particuliers

3 Monsieur et Madame X, séparés de fait mais non divorcés, la procédure de divorce étant en cours, ont acquis pendant leur mariage un bien commun dans lequel Madame X réside désormais en vertu de la décision du juge aux affaires matrimoniales.

Le paiement de la taxe foncière concernant ce bien a été réclamé uniquement à Monsieur X, qui estime cependant que son conjoint est redevable de la moitié de cet impôt. Il demande le remboursement des sommes qu'il estime avoir acquittées à tort pour le compte de Madame X.

Saisi de la demande, le Médiateur lui indique que, s'agissant d'un bien en indivision acquis pendant le mariage contracté sous le régime de la communauté de biens réduite aux acquêts, les époux sont solidaires au paiement de la taxe foncière, ce qui autorise le trésorier à poursuivre le paiement à l'encontre d'un seul des époux.

Cette règle prévaut tant que le divorce n'est pas prononcé et que le jugement n'est pas devenu définitif.

Cela étant, le Médiateur conseille à Monsieur X de faire valoir, lors de la liquidation de la communauté, qu'il a acquitté pour le compte de celle-ci la totalité de l'impôt dont elle était redevable.

4 Madame X et son frère sont propriétaires en indivision à parts égales d'un bien acquis par succession à la suite du décès de leurs parents. Destinataire de l'avis de taxe foncière, Madame X a acquitté sa quote-part de l'imposition, mais a reçu un commandement de payer l'autre moitié qui incombe, selon elle, à son frère. Elle demande qu'aucune poursuite ne soit diligentée à son encontre.

Le Médiateur lui confirme que les impôts fonciers sont dus par les co-indivisaire en fonction des droits de chacun dans l'indivision et que le fait d'adresser l'avis d'imposition à un seul indivisaire n'a pas pour effet de mettre juridiquement à sa charge exclusive le montant de la taxe foncière.

Dans ces conditions, le destinataire de l'avis a la possibilité, soit de régler l'impôt dans sa totalité et d'en demander le remboursement partiel aux autres co-indivisaire, soit de ne payer que sa quote-part en informant le comptable du Trésor public.

Au cas d'espèce, le trésorier, dans le cadre de la médiation, demande au frère de Madame X le paiement de la part qui lui incombe.

5 Monsieur X, propriétaire d'un bien en indivision avec deux autres personnes, conteste le fait de recevoir à son seul nom l'avis de taxe foncière

concernant cet immeuble, estimant qu'il joue ainsi le rôle d'un « collecteur d'impôts forcé », les autres co-indivisaire ne se sentant pas, selon lui, concernés par le paiement de cet impôt.

N'ayant aucune part prépondérante dans l'indivision, puisque les trois co-indivisaire sont propriétaires à parts égales, il demande qu'un rôle individuel et personnel soit établi pour chacun.

Dans la mesure où l'indivision est une situation juridique de plusieurs personnes titulaires en commun sur un bien ou sur un même ensemble de biens, sans qu'il y ait division matérielle de leurs parts, le Médiateur lui indique que l'administration fiscale ne tire que les conséquences de cette situation en émettant un seul avis d'imposition, la taxe foncière ne pouvant donc être divisée en vue d'imposer individuellement chaque indivisaire.

Il lui est indiqué par ailleurs que l'avis d'imposition, bien qu'il lui soit adressé, n'a pas pour effet de mettre à sa charge exclusive le montant de la taxe foncière en cause et qu'il peut n'acquitter que sa quote-part de taxe foncière en mentionnant expressément qu'il se fonde sur le principe de répartition entre les co-indivisaire en fonction de leurs droits dans l'indivision prévue à l'article 815-10 du Code civil.

En l'espèce, les instructions administratives qui déterminent le choix du destinataire de l'avis de taxe foncière du bien en indivision – part prépondérante dans l'indivision, résidence dans la commune du bien... – n'étant pas applicables, le Médiateur informe Monsieur X qu'il a demandé au service des impôts d'adresser, pour l'avenir, l'avis d'imposition à un autre indivisaire.

Enfin, il lui est rappelé que chaque indivisaire a toujours la possibilité, pour mettre un terme aux difficultés que l'indivision soulèverait, de provoquer par un partage la fin de cette situation.

6 Dans le cadre d'une activité de marchand de biens, Monsieur X a acquis en 1988 un bien en indivision avec Monsieur Y, son associé. Ce bien a fait l'objet d'une vente judiciaire en 2004.

Les taxes foncières des années 1999 à 2004 n'étant pas acquittées, le paiement en a été demandé à Monsieur X. En l'absence de règlements de sa part, la trésorerie a adressé des avis à tiers détenteur aux établissements financiers dans lesquels celui-ci est titulaire de comptes, ce qui a permis en définitive le paiement de la quasi-totalité de la dette.

Faisant état d'une situation financière difficile, Monsieur X demande au service des impôts une remise gracieuse de ces taxes et, par voie de conséquence, le remboursement des sommes prélevées sur ses comptes bancaires.

À l'occasion de la demande de médiation, la situation juridique du bien est examinée et il est demandé à l'administration fiscale de préciser le pourcentage de propriété de chacun des co-indivisaire.

Au motif que la solidarité au paiement de la taxe foncière ne s'attache pas de plein droit à la qualité de co-indivisaire, et que d'une manière générale, chaque co-indivisaire n'est tenu au paiement qu'à hauteur de ses droits dans l'indivision, le Médiateur fait valoir ensuite auprès du trésorier concerné que Monsieur X n'était redevable que de la moitié des taxes et qu'il incombait au service chargé du recouvrement de diligenter des poursuites à l'encontre de l'autre co-indivisaire pour le surplus.

Dans le cadre de la médiation, le trésorier se propose en conséquence de rembourser la moitié des sommes perçues à l'occasion de la procédure de paiement forcé mise en œuvre.

Meurer les conséquences réelles de la cohabitation et de la colocation

Particuliers

7 Madame X, qui habite chez son père depuis 2003, a sollicité le bénéfice de l'exonération de la taxe d'habitation 2004 mise à la charge de celui-ci en faisant état du fait qu'il est invalide. Sa demande ayant été rejetée, elle sollicite des explications auprès du Médiateur, son père ayant toujours jusque-là été totalement exonéré de cette taxe.

Elle ne comprend pas la raison pour laquelle, la taxe étant émise au nom de son père, ses revenus personnels sont pris en considération.

Le Médiateur lui explique que, certes, la loi prévoit une exonération de la taxe d'habitation pour les personnes invalides dont les revenus de l'année précédente n'excèdent pas la limite prévue à l'article 1417 du Code général des impôts. Mais, pour bénéficier de cette exonération, les personnes invalides doivent occuper leur habitation, au 1^{er} janvier de l'année d'imposition, soit seules, soit avec des personnes limitativement énumérées par la loi (conjoint, personnes à charge au sens de l'impôt sur le revenu, titulaires de l'allocation supplémentaire visée à l'article L. 815-2 ou L. 814-3 du Code de la sécurité sociale ou personnes dont le revenu fiscal de référence n'excède pas la limite précitée).

Par dérogation, l'administration fiscale admet que les titulaires d'une pension d'invalidité majorée pour tierce personne, en application de l'article L. 355-1 du Code de la sécurité sociale, ne peuvent pas être privés de l'exonération du seul fait que la tierce personne vivant à leur domicile ne satisfait pas aux conditions de ressources prévues par la loi.

En l'espèce, le père de Madame X ne bénéficie pas de cette majoration et c'est donc de manière régulière que ses revenus, en tant que personne cohabitant, ont été pris en considération. Ceux-ci excédant le seuil légal, le bénéfice de l'exonération ne peut être accordé à son père.

8 Monsieur X et son épouse habitent, ainsi que sa sœur, chez ses parents. La taxe d'habitation émise aux noms de ces derniers a été établie, régulièrement, en prenant en compte leurs revenus mais également ceux du foyer fiscal de Monsieur X et ceux du foyer fiscal de sa sœur.

Il a demandé au centre des impôts de lui indiquer le montant de la quote-part de la taxe qu'il devait rembourser à ses parents.

Celui-ci lui ayant répondu ne pouvant calculer ce montant, il s'adresse au Médiateur.

Le Médiateur lui indique que le calcul de la taxe d'habitation est basé sur la valeur locative du logement et que ce n'est qu'après calcul de la taxe qu'un plafonnement de celle-ci est éventuellement appliquée en prenant en compte les revenus des personnes habitant dans le logement et le quotient familial de chaque foyer fiscal.

Il confirme qu'il n'appartient pas à l'administration fiscale de procéder à une quelconque ventilation de la taxe entre les cohabitants, seuls ses parents étant les redevables légaux de cette taxe vis-à-vis de l'administration.

Certes, ses parents peuvent demander une participation financière aux personnes habitant chez eux, mais il s'agit d'une décision privée.

Un calcul précis ne peut être réalisé que par les intéressés en combinant, d'une part, la surface occupée respectivement par chaque foyer, ces données n'étant connues que par eux, et, d'autre part, le revenu fiscal de référence de chaque foyer.

C'est donc à titre purement indicatif que le Médiateur leur suggère une méthode de calcul simple mais celle-ci ne prenant certes pas en compte les surfaces respectives occupées ni les quotients familiaux de chaque foyer.

Elle consiste à répartir cette taxe en proportion (règle de trois) du revenu fiscal de référence de chacun des trois foyers, étant précisé que la mention du revenu fiscal de référence (de l'année précédente) figure sur les avis d'impôt sur le revenu.

9 Monsieur X a sollicité la remise gracieuse de la taxe d'habitation de 2004 émise au nom de sa fille, étudiante, pour le logement qu'elle occupe près de la faculté, celle-ci ne disposant pas de revenus personnels.

À la suite du rejet de cette demande, il saisit le Médiateur qui confirme cette décision.

Au plan du droit, dès lors que, pour l'impôt sur le revenu, la fille de Monsieur X a demandé le rattachement au foyer fiscal de ses parents, la taxe d'habitation afférente à son logement a été régulièrement établie en tenant compte de l'ensemble des revenus du foyer de Monsieur X et elle ne peut bénéficier d'aucun plafonnement légal de la taxe en fonction de sa seule situation de revenus.

Il en est de même au plan gracieux, la situation de ressources du foyer de Monsieur X permettant le paiement de cette taxe sans difficulté particulière.

Cela étant, il est indiqué à Monsieur X que, s'il estime que le rattachement de sa fille à son foyer est globalement défavorable (au titre de l'impôt sur le revenu et des taxes d'habitation), il peut solliciter, à titre gracieux, la révision de l'option de rattachement.

10 Madame X, dont le grand-père est hébergé par Madame Y qui exerce l'activité d'accueillante familiale, a sollicité, auprès du centre des impôts, des explications quant à l'établissement de la taxe d'habitation, puisque Madame Y, au nom de laquelle la taxe est émise, a vu sa taxe majorée du fait de la situation de revenus d'un locataire et a divisé le montant de la taxe entre les locataires.

En l'absence de réponse de la part des services fiscaux sur le régime d'imposition en ce cas, elle saisit le Médiateur en soulignant que les locataires ont de faibles revenus.

Après examen des divers cas susceptibles de se présenter, le Médiateur lui expose les règles générales applicables en la matière et celles à retenir au cas d'espèce.

La loi ne prévoit pas de disposition spécifique pour les accueillants familiaux, ceux-ci sont imposables dans les conditions de droit commun.

Même si la loi a prévu, pour le calcul de la taxe d'habitation, des mesures d'exonération ou de plafonnement en fonction de conditions de revenus notamment, celle-ci est un impôt dû en raison de l'occupation d'un local.

La situation est ainsi différente selon que la personne accueillie a la disposition privative d'un logement meublé indépendant ou est logée dans l'habitation personnelle de la famille d'accueil.

Dans le premier cas, la personne accueillie et la famille d'accueil sont personnellement redevables de la taxe d'habitation afférente au logement dont ils ont la disposition privative.

L'accueillant familial peut, le cas échéant, bénéficier des exonérations et dégrèvements de taxe d'habitation prévus par l'article 1414 du Code général des impôts (CGI) ou du plafonnement de la taxe d'habitation en fonction du revenu visé par l'article 1414 A du CGI s'il remplit les conditions de

ressources. Dans ce cas, les revenus de la ou des personnes accueillies ne sont pas prises en compte.

Il en va de même pour la personne accueillie si elle remplit les conditions requises.

Dans le second cas, la taxe d'habitation est établie au nom de la personne accueillante pour l'ensemble du logement, y compris pour la pièce louée.

Pour bénéficier de la mesure de plafonnement de la cotisation de taxe d'habitation prévue à l'article 1414 A du CGI, qui est subordonnée à la condition que le revenu fiscal de référence du redevable n'excède pas certaines limites, les dispositions de l'article 1414 A-II. c prévoient expressément que les revenus du ou des cohabitants sont ajoutés à ceux du redevable de la taxe, lorsqu'ils excèdent la limite prévue au I de l'article 1417 du CGI.

Ces modalités permettent de prendre en compte les ressources de l'ensemble des cohabitants qui occupent le logement.

En l'espèce, les personnes accueillies disposent d'une chambre meublée dans le logement même de Madame Y et la situation est donc celle évoquée en second lieu. Madame Y est donc seule redevable auprès de l'administration fiscale de la taxe, qui est calculée en tenant compte du revenu fiscal de référence de l'ensemble des cohabitants. Dans le cadre de relations purement privées, elle a toute latitude pour récupérer sur les cohabitants la charge de cette taxe, un éventuel litige à cet égard ne relevant pas de l'administration fiscale mais des tribunaux civils.

11 La taxe d'habitation de l'année 2004 concernant une maison a été mise à la charge exclusive de Madame X, alors que celle-ci occupe cet immeuble avec cinq autres colocataires, chacun étant titulaire d'un bail individuel.

Après avoir acquitté à la trésorerie un sixième de la taxe, montant dont elle s'estime uniquement redevable, elle demande la cessation des poursuites à son encontre pour le surplus et l'établissement, par le centre des impôts, de six avis d'imposition au nom de chacun des colocataires.

Le Médiateur, saisi de sa demande, lui expose qu'en l'état actuel de la réglementation fiscale, les locaux faisant l'objet d'une occupation indivise sans que le bien comprenne des logements distincts, ils ne peuvent donner lieu qu'à une seule imposition à la taxe d'habitation. L'administration fiscale peut en conséquence émettre régulièrement un avis d'imposition au nom de l'un quelconque des occupants.

Il est donc indiqué à Madame X qu'elle devait acquitter la totalité de la taxe réclamée et en demander le remboursement aux autres colocataires. À cet égard, et afin d'éviter tout litige en la matière, qui constitue au demeurant

un litige privé, il est recommandé de prévoir le paiement de cette taxe au contrat de location ainsi que sa répartition entre les colocataires.

Anticiper l'évolution des effets du plafonnement de la taxe d'habitation en fonction d'un pourcentage du revenu

Particulier

12 Monsieur X a reçu un avis d'imposition pour la taxe d'habitation de 2005 d'un montant de 475 euros alors que depuis l'année 2000 il n'avait pas à payer cette taxe. Il a sollicité auprès des services fiscaux la remise gracieuse de cette taxe et, en l'attente d'une réponse, il expose ses difficultés au Médiateur en faisant état du fait que sa situation financière ne s'est pas améliorée et qu'il est en situation de surendettement.

Le Médiateur lui indique que l'État établit pour le compte des collectivités locales les impôts locaux mais que le niveau de ceux-ci dépend des taux votés par ces collectivités, décisions qui relèvent de leur seule responsabilité. Au cas particulier, sa taxe d'habitation a ainsi évolué, en base, de + 46,87 %, comme cela figure sur son avis d'imposition pour 2005.

À compter de l'année 2000, le législateur a prévu un allégement de la taxe d'habitation pour les personnes de condition modeste sous forme d'un plafonnement en fonction du revenu. Sont pris en compte à ce titre, également, les revenus des personnes qui habitent sous le même toit.

En l'espèce, pour le calcul de la taxe de 2005, ont ainsi été pris en compte son revenu de référence de l'année 2004 et celui d'une de ses filles, domiciliée chez lui. Il a ainsi bénéficié d'un plafonnement d'un montant de 350 euros, comme indiqué sur l'avis d'imposition.

Au plan du droit, la taxe a donc été régulièrement établie.

Dans le cadre de la médiation, une modération complémentaire à celle accordée par le centre des impôts qui a réduit sa taxe au montant de celle qu'il aurait payée en l'absence de prise en compte des revenus de sa fille, est accordée, correspondant au plafonnement dont aurait pu bénéficier Monsieur X s'il avait déclaré une autre de ses filles, étudiante sans ressources de moins de 25 ans, à charge. Un plan de paiement lui ayant été accordé par le trésorier, cette remise vient diminuer ses dernières mensualités.

ANNEXE 4

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

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 5

Charte des médiateurs du service public

Extraits de la Charte des médiateurs du service public

Les signataires de cette charte, signée le 16 septembre 2004, 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 permet 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. [...]

Les signataires :

*le Médiateur de la Caisse des dépôts et consignations ;
le Médiateur d'EDF ;
le Médiateur de l'Éducation nationale ;
le Médiateur de la Fédération française des sociétés d'assurances ;
le Médiateur de France 2 ;
la Médiale Médiateur de Gaz de France ;
le Médiateur de La Poste ;
la Médiale Médiateur du ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie ;
le Médiateur de la RATP ;
le Médiateur du Service universel postal ;
le Médiateur de la SNCF.*

ANNEXE 6

La démarche de médiation

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

Qui peut saisir le Médiateur ?

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

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

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

Le préalable d'une première démarche de l'usager

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

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

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

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

démarche (recours hiérarchique, réclamation contentieuse...) présentée par l'usager à l'issue de la procédure de contrôle.

L'instruction des réclamations

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

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

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

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

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

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

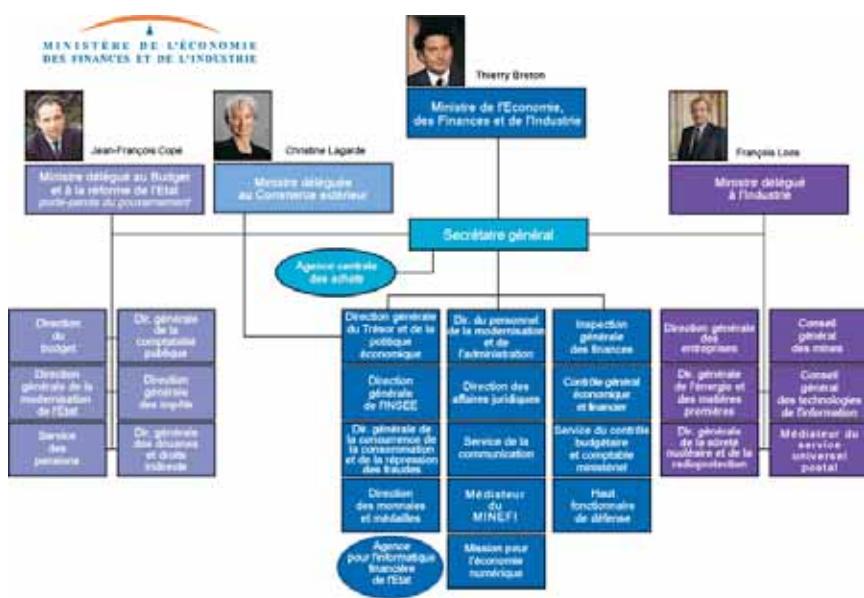
– La réponse finale du Médiateur est d'autant plus rapide que l'affaire est simple. Le Médiateur s'efforce d'achever ses médiations dans les délais les plus courts possibles.

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

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

ANNEXE 7

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



ANNEXE 8

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 : « particulier » ou « entreprise »
ou « collectivité locale ».

Le formulaire de saisine du médiateur

Si vous êtes un particulier

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

Version 24 Janvier 2005

Accès à l'outil en particulier

Demande de médiation

Votre démarche prioritaire

Date de la démarche* (jj/mm/aaaa)

Aspects de quel(s) service(s)*

Si vous effectuez cette démarche pour la compte d'un tiers, veuillez indiquer son nom et son adresse de sa société

Rejet et date de rejet* (jj/mm/aaaa)
 Toute 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 modalité* (max 100 caractères)

Autres observations destinées au médiateur (max 1 000 caractères)

Pièces envoyées séparément (indique la voie à suivre si la réponse attendue n'est pas par e-mail)

Si vous souhaitez faire établir une déclaration d'identité, veuillez indiquer sur une page séparée l'ensemble des informations nécessaires à l'exercice suivantes :

du ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie
Bâtiment 200
54, rue de Béarn - 75110 PARIS CEDEX 02
Tél. 01 53 18 87 95

Abandonner la saisie **Valider la saisie**

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

© Ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie - 2005

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

Demande de médiation

Votre démarche préalable

Date de la démarche* (jj/mm/aaaa)

Auprès de quel(s) service(s) ?

Je soumets ma demande au service(s) de l'Etat ou d'un établissement public ou à une autre autorité de l'Etat.

Date de la démarche* (jj/mm/aaaa)

Résultat de la démarche* :
□ Résultat et date du rejet* (jj/mm/aaaa)

Pas de réponse

Vos coordonnées

Code postal* (jj)

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* (max 120 caractères)

Autres observations destinées au médiateur* (max 120 caractères)

Police envoyée à séparément (max 10 joint à l'avis de saisine initial)

Je vous autorise à me donner des documents justificatifs
établis par mon service, notamment d'un caractère
de confidentialité ou secret défense. L'autorisation concerne :
du ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie
105, rue du Bac - 75772 PARIS CEDEX 12
au numéro de tél. : 01 53 51 87 55

Actions

Afficher le contenu Valider la saisine

*Les informations sont indispensables pour pouvoir procéder à l'ouverture de votre saisine.

© Ministère de l'Économie, 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.