

RAPPORT du MEDIATEUR

du

Ministère de l'économie, des finances et de l'industrie

2006



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

Paris, le **6 AVR 2007**

Nos réf. : E/2007/18947/CRB/NN/R

Monsieur le Médiateur,

Vous avez bien voulu m'adresser votre rapport pour l'année 2006 et je vous en remercie.

Le fait que vous ayez reçu et traité depuis 2002, date de création du médiateur du Ministère de l'Economie, des Finances et de l'Industrie, près de 12 000 demandes de médiation montre combien ce mode de règlement des litiges, qui s'inscrit pleinement dans le cadre de la réforme de l'Etat, répond aux besoins des usagers.

Le taux de satisfaction très élevé auquel vous parvenez en 2006 témoigne également d'une remarquable qualité du service rendu aux particuliers et aux entreprises qui s'adressent à vous. Je vous en félicite vivement ainsi que les membres de votre équipe qui travaillent efficacement à vos côtés.

J'attache personnellement une grande importance aux propositions de réforme formulées par le Médiateur dans ses rapports annuels car elles reposent directement sur des cas concrets de médiation. Il est heureux que la plupart de ces propositions aient déjà été suivies d'effet.

Aussi, je vous demande d'assurer, avec l'ensemble des services concernés du ministère, un suivi régulier de la mise en œuvre tant des nouvelles propositions contenues dans le présent rapport que de celles faites dans les précédents pour simplifier et améliorer les relations du Ministère de l'Economie, des Finances et de l'Industrie avec les usagers.

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

Avec toutes mes félicitations,

Thierry BRETON

Monsieur Emmanuel CONSTANS
Médiateur du Ministère de l'Economie,
des Finances et de l'Industrie
Bâtiment Colbert
Télédoc 215

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

139, rue de Bercy - Télédoc 144 - 75572 Paris Cedex 12



*Le Médiateur du Ministère de l'Economie,
des Finances et de l'Industrie*

Paris le 21 mars 2007

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous remettre le rapport 2006 du médiateur du ministère de l'Economie, des Finances et de l'Industrie.

Ce rapport fait apparaître une progression du taux de satisfaction de l'usager. En effet, celui-ci a obtenu satisfaction, en tout ou en partie, dans 88% des médiations effectuées en 2006, qu'il s'agisse de particuliers ou d'entreprises. En 2005, ce taux était de 83%.

La complexité croissante des dossiers de médiation conduit à un accroissement de leur délai de traitement mais 50% des médiations correspondant aux demandes reçues en 2006 ont été effectuées en moins de 60 jours.

Le nombre de demandes de médiation se stabilise en 2006 à environ 2 800, soit une diminution de 3% par rapport à 2005. Cette évolution tient notamment au développement, encouragé par le Médiateur, du rôle des conciliateurs fiscaux départementaux.

Les demandes de médiation adressées via le portail internet du Médiateur augmentent de 20% entre 2005 et 2006 et représentent ainsi plus de 25% des demandes traitées.

Quant aux propositions présentées dans mes précédents rapports pour améliorer les relations avec les usagers et prévenir les litiges, elles ont été suivies d'effet, soit en totalité, soit partiellement, dans 84% des cas.

Les nouvelles propositions contenues dans le présent rapport et sur lesquelles j'appelle votre attention répondent à plusieurs objectifs : rendre la loi mieux acceptée et appliquée plus harmonieusement, renforcer la lisibilité des documents destinés aux usagers, prévenir des sources de litiges potentiels et favoriser le règlement des litiges de consommation par voie de médiation.

Rendant hommage à la compétence et à l'efficacité de l'équipe qui m'entoure ainsi qu'à l'excellente coopération entre mon service et l'ensemble des services du Ministère, je vous prie de croire, Monsieur le Ministre, à l'assurance de mes sentiments respectueux les meilleurs.

Emmanuel CONSTANS

Monsieur Thierry Breton
Ministre de l'Economie,
des Finances et de l'Industrie



INTRODUCTION : La médiation en 2006

- 11 Le taux de satisfaction de l'usager progresse**
- 12 Le nombre de demandes de médiation se stabilise**
- 13 Des propositions suivies d'effet**

PREMIERE PARTIE : LES MEDIATIONS EN CHIFFRES ET EN LETTRES

- 11 Les médiations en chiffres**
 - 111 Un mode de règlement des litiges qui répond au besoin des usagers**
 - 112 Au service des particuliers, des entreprises et des personnes morales**
 - 113 Résidents en France ou à l'étranger**
 - 114 Un médiateur facile d'accès**
 - 115 Une proportion élevée de médiations relatives aux impôts**
- 12 Les médiations en lettres**
 - 121 Les délais de réponse**
 - 122 Les caractéristiques des médiations**
 - 123 Les résultats pour l'usager**
 - 124 Projecteur sur quelques médiations**

SECONDE PARTIE : LES PROPOSITIONS DU MEDIATEUR

- 21 Les nouvelles propositions du Médiateur**
 - 211 Rendre la loi mieux acceptée**
 - 212 Veiller à une application plus harmonieuse de la loi**
 - 213 Renforcer la lisibilité des documents destinés aux usagers**
 - 214 Prévenir des sources de litiges potentiels**
 - 215 Favoriser le règlement des litiges de consommation par voie de médiation**
- 22 Les suites données aux propositions des précédents rapports**
 - 221 En matière fiscale**
 - 222 En matière douanière**
 - 223 En matière de concurrence, de consommation et de répression des fraudes**

ANNEXES

- Annexe I : Exemples de médiations à l'origine des nouvelles propositions de réforme du Médiateur**
- Annexe II : Décret instituant un médiateur du ministère de l'économie, des finances et de l'industrie**
- Annexe III : La Charte des médiateurs du service public**
- Annexe IV: La démarche de médiation**
- Annexe V : Organigramme du service du Médiateur**
- Annexe VI: Organigramme du ministère de l'Economie, des finances et de l'industrie**
- Annexe VII : Guide pratique de saisine du Médiateur**

INTRODUCTION:

LA MEDIATION EN 2006

LA MEDIATION EN 2006

Le cinquième rapport annuel du Médiateur du ministère de l'économie, des finances et de l'industrie fait apparaître les traits majeurs suivants de son activité en 2006 :

11 Le taux de satisfaction de l'usager progresse

Ainsi, le Médiateur a donné satisfaction, en tout ou en partie, à l'usager dans 88% des médiations en 2006 (particuliers et entreprises) au lieu de 83% en 2005.

De plus, en dépit d'une complexité croissante des dossiers, 50% des médiations correspondant à des demandes reçues en 2006 ont été rendues dans un délai inférieur à 60 jours.

12 Le nombre de demandes de médiation se stabilise en 2006 à environ 2 800 demandes (-3% par rapport à 2005). Cette légère diminution tient notamment au développement, encouragé par le Médiateur, du rôle des conciliateurs fiscaux départementaux.

Les demandes de médiation adressées via le portail internet du Médiateur (www.minefi.gouv.fr) augmentent de 20% entre 2005 et 2006 et représentent plus de 25% des demandes traitées.

13 Enfin, 84% des propositions du Médiateur pour améliorer les relations avec les usagers figurant dans les rapports publics de 2003, 2004 et 2005 ont été suivis d'effet, soit en totalité, soit partiellement.

Cette année, le Médiateur propose de nouvelles voies de progrès afin de rendre la loi mieux acceptée et appliquée plus harmonieusement, de renforcer la lisibilité des documents destinés aux usagers, de prévenir des sources de litiges potentiels et de favoriser le règlement des litiges de consommation par voie de médiation.

PREMIERE PARTIE

LES MEDIATIONS EN CHIFFRES ET EN LETTRES

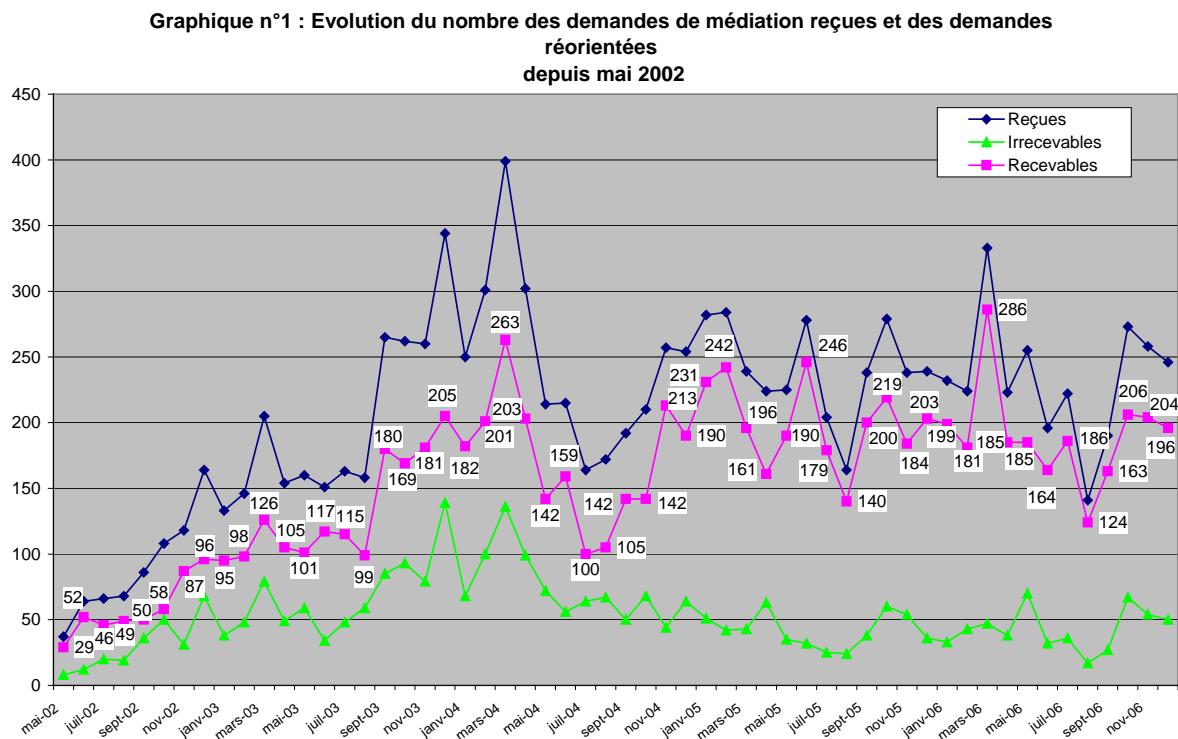
11 Les médiations en chiffres

Le Médiateur a reçu, au cours de l'année 2006, 2 793 demandes de médiation. Ce chiffre est en léger retrait par rapport à ceux constatés en 2005 (2 891) et 2004 (2 942). Pour autant, cette évolution, qui fait suite à des années de forte croissance (2003 et 2004), traduit surtout une stabilisation du flux des demandes.

Cette stabilisation qui tient notamment au développement, encouragé par le Médiateur, du rôle des conciliateurs fiscaux départementaux, était attendue. Elle devrait permettre au Service du Médiateur de répondre, dans de meilleures conditions, à l'attente des usagers, notamment en ce qui concerne la réduction des délais de médiation pour les dossiers complexes.

111 Un mode de règlement des litiges qui répond aux besoins des usagers

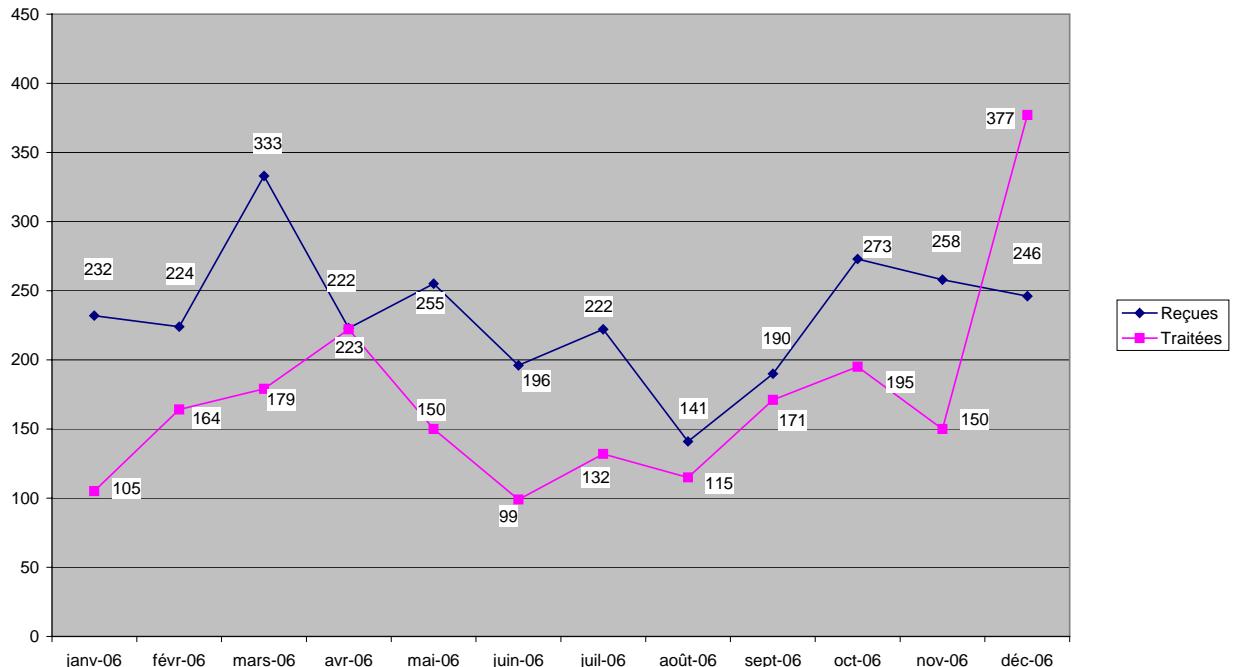
Le graphique 1 ci-dessous retrace l'évolution du nombre des demandes de médiation reçues, des demandes recevables et des demandes irrecevables réorientées depuis la création de l'institution en mai 2002.



La structure des réclamations reçues en 2006 n'est guère différente de celle de 2005. Le nombre des réclamations recevables s'élève à 2 279 (contre 2 389 en 2005) et celui des réclamations irrecevables s'établit à 514 (contre 502 en 2005). Cependant compte tenu de la diminution du nombre total des demandes reçues (-98) la part des réclamations réorientées est en légère augmentation.

Le graphique 2 fait apparaître un flux mensuel de demandes de médiation qui se situe en moyenne à 230 réclamations.

Graphique n°2 : Nombre de réclamations reçues et traitées par mois en 2006



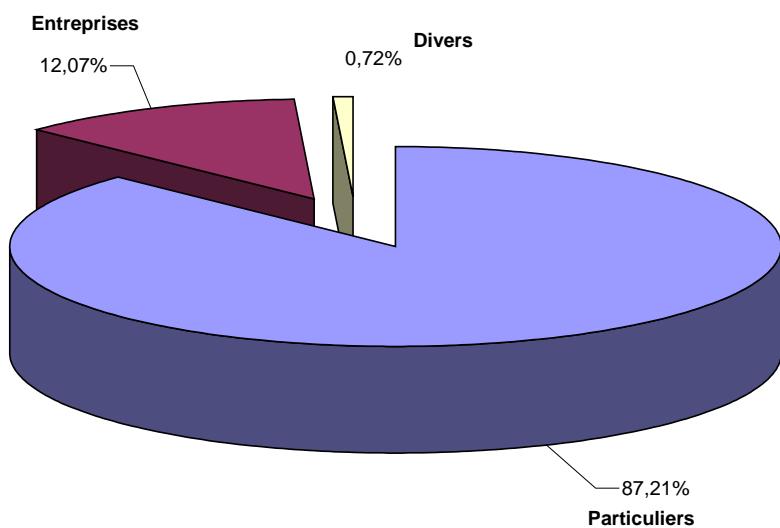
Au cours de l'année 2006, le Médiateur a traité 2 362 réclamations (contre 2 489 en 2005, 2 808 en 2004 et 1 875 en 2003), ce qui représente une diminution de 5% par rapport à l'année 2005.

Ainsi, le Service n'a pas pu en 2006 absorber l'intégralité du flux des demandes. Le pourcentage de couverture atteint néanmoins presque 85%, ce qui traduit une légère amélioration de la situation constatée en 2005 (83%). La situation devrait s'améliorer en 2007 compte tenu du renforcement des effectifs de l'équipe mise à la disposition du Médiateur.

112 Au service des particuliers, des entreprises et des personnes morales

L'année 2006 confirme le constat des années antérieures.

graphique n°3 : Origine des réclamations traitées en 2006



Dans plus de quatre cas sur cinq, le Médiateur est saisi par des particuliers (87% en 2006 contre 86% en 2005 et 2004). Les demandes présentées par les entreprises et notamment par les petites et moyennes entreprises représentent 12% du nombre total des réclamations. On constate en 2006 un accroissement sensible des demandes de médiation présentées pour le compte de leurs clients par des avocats.

113 Résidents en France ou à l'étranger

Les tendances constatées les années antérieures se confirment. La région Ile de France représente à elle seule 35% du nombre des demandes de médiation reçues (33% en 2005).

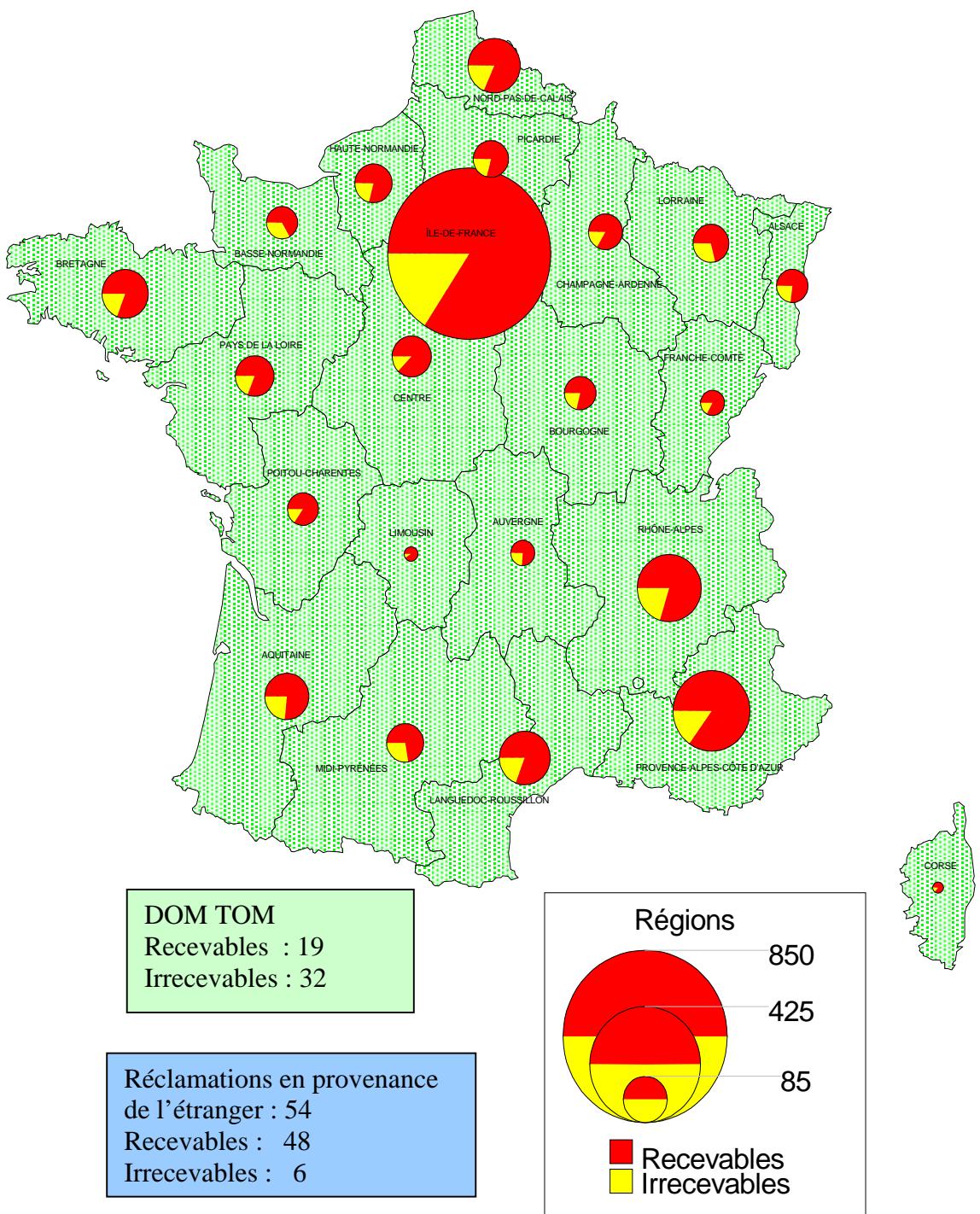
Les autres régions sont dans l'ordre Provence-Alpes-Côte d'Azur (11% contre 9% en 2005), Rhône-Alpes (8% contre 7% en 2005), Nord-Pas-de-Calais et Aquitaine (près de 5% chacune), Languedoc-Roussillon (plus de 4%), Pays de Loire et Bretagne (plus de 3,5%).

Ces huit régions représentent ainsi près de 75% de l'activité du service du Médiateur.

Le nombre des dossiers en provenance des régions ultra-marines (départements d'Outre-Mer, Nouvelle-Calédonie et Polynésie française) est constant (54 demandes de médiation contre 55 en 2005).

Les 55 demandes d'usagers résidant à l'étranger se répartissent entre résidents de l'Union Européenne (30) et résidents hors de l'Union Européenne (25). S'agissant de la première catégorie, les demandes de médiation proviennent de Belgique, d'Italie et d'Allemagne. Les demandes relevant de la seconde catégorie émanent de 14 pays différents et notamment de la Suisse, des Etats-Unis et du Canada.

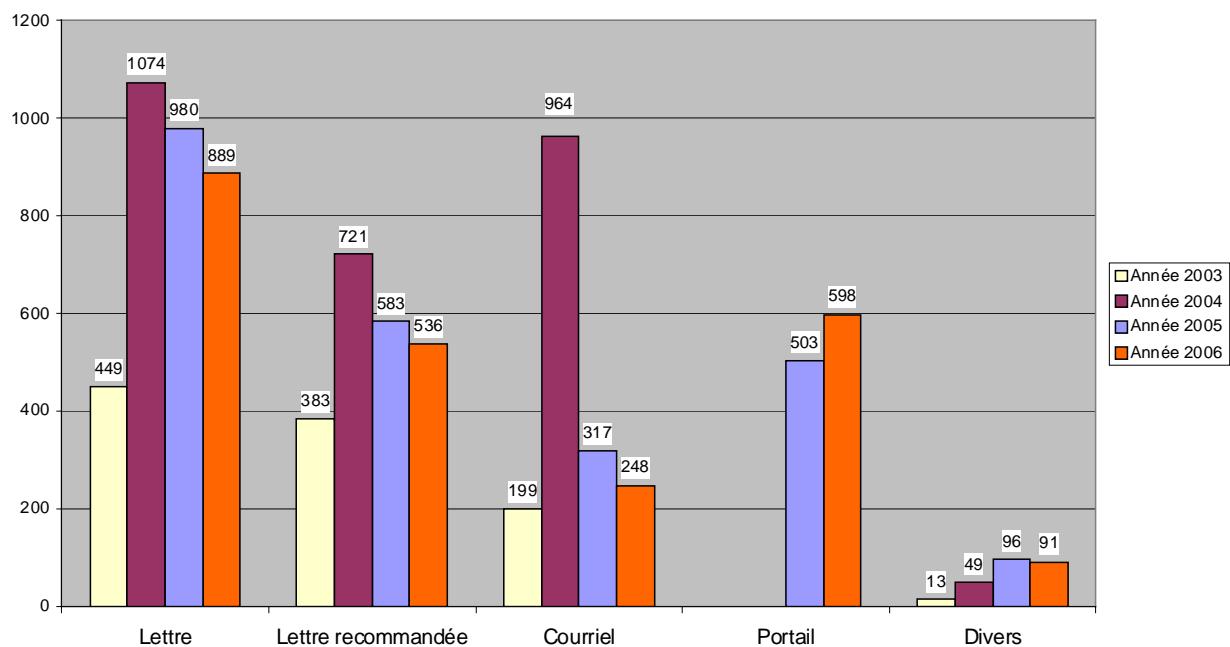
Provenance géographique des réclamations traitées en 2006



114 Un médiateur facile d'accès

Le graphique 4 confirme le succès rencontré par le recours au formulaire électronique mis en ligne sur le portail du ministère de l'économie, des finances et de l'industrie en novembre 2004. Ce mode de saisine explique également la facilité avec laquelle des résidents de l'étranger peuvent saisir le Médiateur.

graphique n°4 : Modes de saisine du Médiateur
(demandes traitées en 2006)



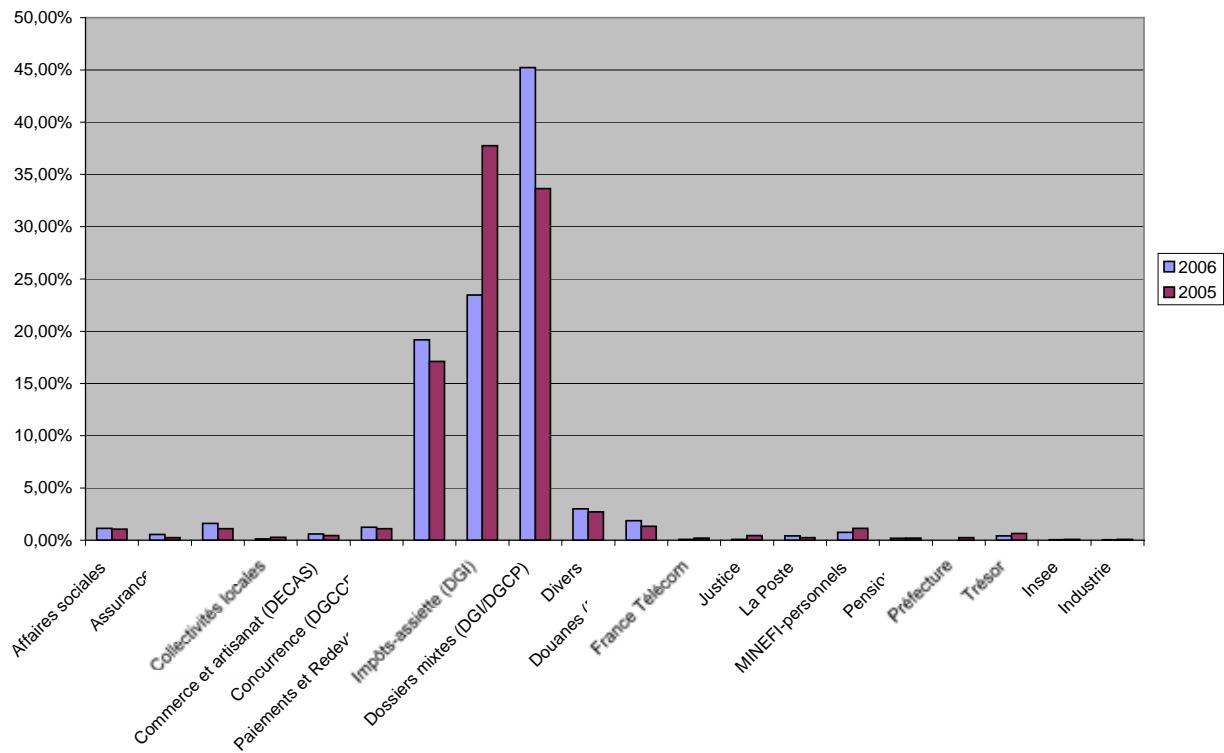
Près de 600 demandes de médiation ont été formulées selon ce procédé en 2006, ce qui représente plus de 25% du nombre total des demandes traitées au cours de cette année et une augmentation en un an de 20%. Ce résultat répond au souci du Médiateur d'offrir aux usagers un accès facile et gratuit à son Service.

Ce graphique confirme la tendance à la baisse du nombre de demandes de médiation adressées par lettre (simple ou recommandée) qui demeure toutefois à plus de 60% le mode principal de saisine du Médiateur.

115 Une proportion importante de demandes de médiation relatives aux impôts

Le graphique 5 présente la ventilation selon les matières des demandes de médiation reçues et traitées en 2006.

Plus de quatre demandes sur cinq portent sur le montant de l'impôt ou sur les modalités de son paiement.



Par rapport à l'année 2005, on constate en 2006 une augmentation du nombre de dossiers relevant à la fois de la Direction générale de la comptabilité publique (DGCP) de la Direction générale des impôts (DGI). Cela traduit à la fois la complexité croissante des dossiers soumis à médiation et la volonté du Médiateur d'examiner chaque litige dans sa dimension globale (assiette et recouvrement).

Cette volonté rejoue les préoccupations des administrations concernées qui ont engagé en ce sens la restructuration de leurs services pour améliorer leurs relations avec les usagers : plan de création de plus de 200 nouveaux hôtels des finances, regroupant les centres des impôts et les trésoreries et généralisation des accueils communs offrant ainsi aux particuliers un « point d'entrée unique ».

Les autres litiges ont trait, dans des proportions plus modestes, à des différends en matière notamment douanière, de concurrence ou de consommation et de questions financières.

12 Les médiations en lettres

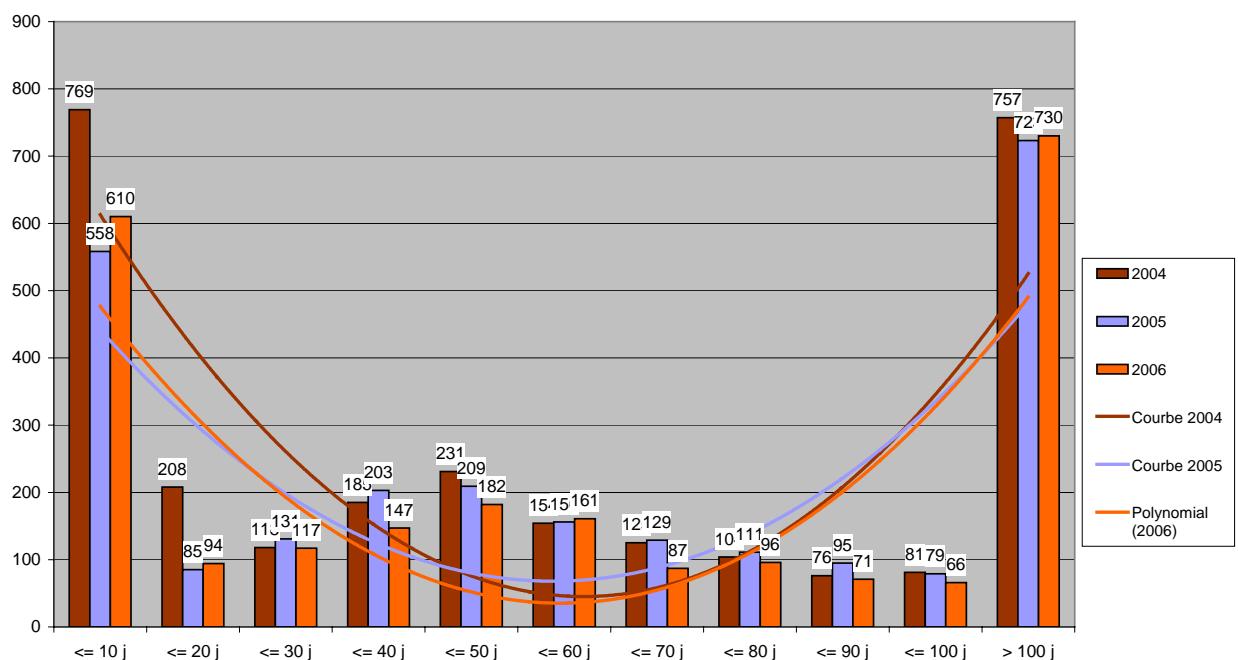
121 Les délais de réponse

Les délais de traitement de l'ensemble des réclamations

Les 2 362 réponses adressées par le Médiateur en 2006 peuvent être ainsi ventilées :

- 514 exposent à l'auteur de la demande les raisons pour lesquelles sa demande de médiation est irrecevable et les démarches qu'il lui est conseillé d'entreprendre ;
- 1 848 se traduisent par une médiation qui répond, favorablement ou non, à la demande de l'usager.

Graphique n°6 : Délais de traitement de l'ensemble des demandes de médiation comparées entre 2004 et 2006



Le délai de traitement moyen de l'ensemble des dossiers s'établit à 103 jours en 2006 contre 90 jours en 2005 et 80 jours en 2004.

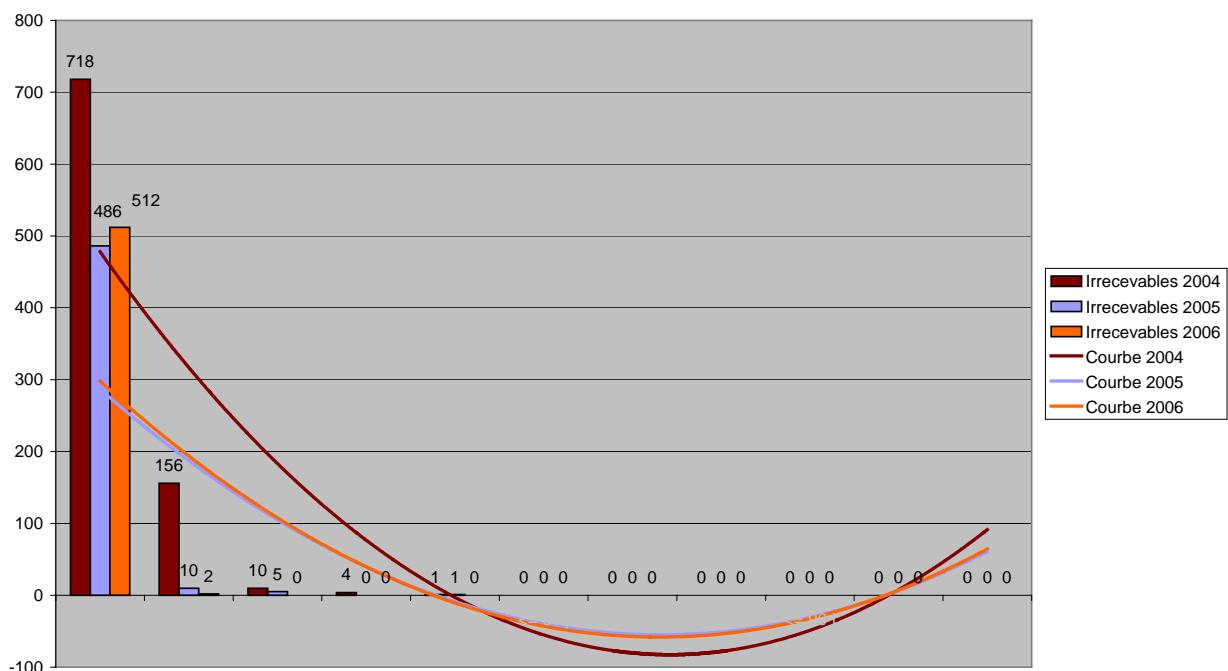
Ce délai est inférieur à un mois pour 34% des demandes (contre 31% en 2005 et 39% en 2004), à deux mois pour 59% (contre 53% en 2005 et 59% en 2004) et atteint 65% pour les réclamations traitées dans un délai inférieur à trois mois (contre 67% en 2005 et 70% en 2004).

Ces évolutions contrastées s'expliquent, pour une large part, par un degré de complexité croissant des demandes de médiation qui nécessite plus d'échanges tant avec les usagers qu'avec les administrations concernées.

Les délais de traitement des demandes de médiation réorientées

Les 514 demandes considérées comme irrecevables ont été traitées en 2006 dans un délai moyen de deux jours contre trois jours en 2005 et six jours en 2004.

Graphique n°7: Délais de traitement des réclamations réorientées comparées entre 2004 et 2006



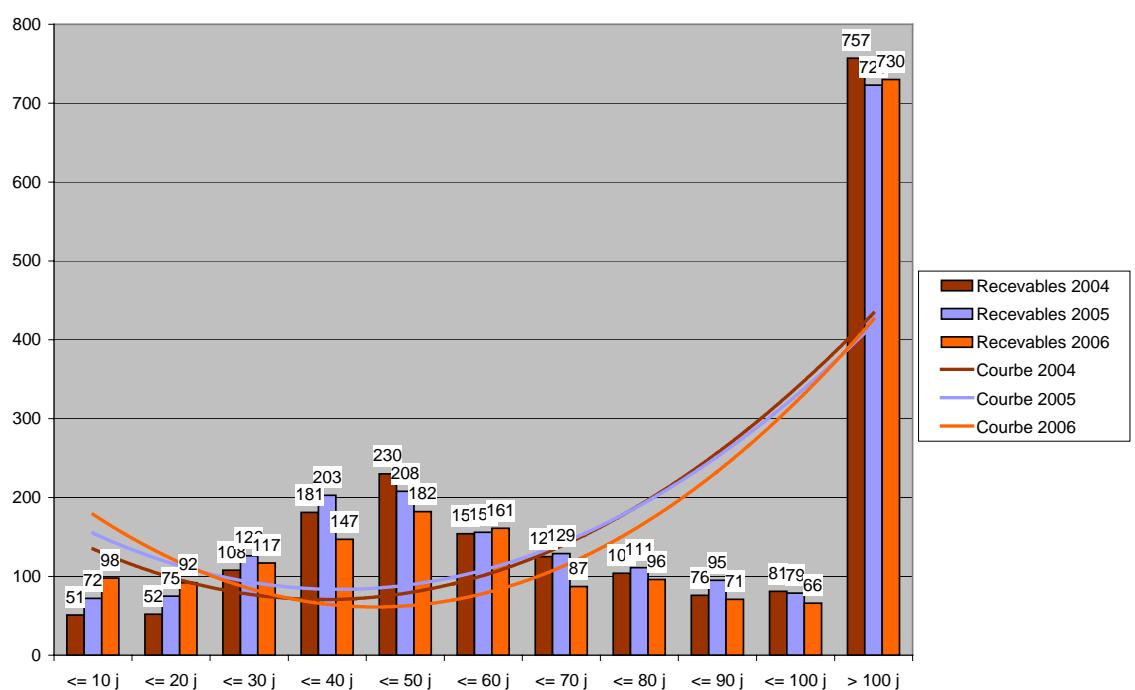
Chaque réponse du Médiateur prend soin de préciser à l'usager la démarche préalable qu'il lui appartient d'effectuer auprès de l'administration compétente et les coordonnées du service qui doit être saisi avant de s'adresser au Médiateur. Parallèlement, et tout en l'indiquant à l'usager, le Médiateur transmet cette demande prématurée au service en cause afin que celui-ci soit dûment informé de la préoccupation de l'usager.

Si le rejet de la demande de médiation est motivé par une incomptance liée à la nature du litige (domaine bancaire, litige de Sécurité sociale...), le Médiateur informe l'usager de l'autorité auprès de laquelle il peut s'adresser et lui en communique les coordonnées.

Les délais de traitement des demandes ayant donné lieu à médiation

Les 1 848 médiations réalisées en 2006 ont fait l'objet d'un traitement dans un délai moyen de 131 jours. Ce délai de traitement, qui n'était que de 113 jours en 2005 et 80 jours en 2004, est en partie lié à la complexité accrue des dossiers soumis à médiation.

graphique n°8 : Délais de traitement des médiations entre 2004 et 2006



Au cours de l'année 2007, le Médiateur espère pouvoir, grâce aux moyens supplémentaires en personnel qui lui ont été affectés, répondre aux usagers dans des délais plus rapides.

24% des médiations ont été effectuées en moins de 40 jours (soit le même pourcentage qu'en 2005) et 43% ont été, comme en 2005, rendues en moins de 60 jours.

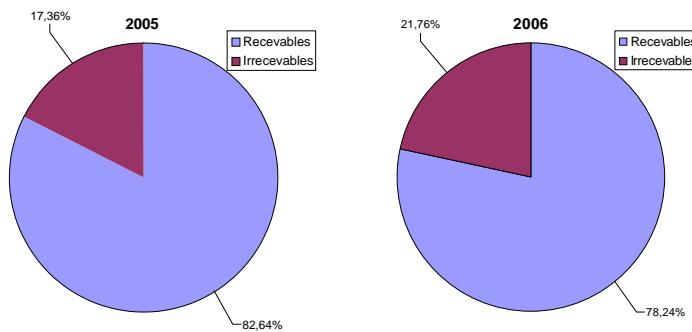
S'agissant du flux 2006, 50% des médiations ont été rendues en moins de 60 jours et leur durée moyenne, dans ce cas, est de 33 jours.

Pour les autres médiations rendues dans des délais supérieurs, ceux-ci tiennent à la complexité de la solution à élaborer pour répondre au mieux à l'attente de l'usager.

122 Les caractéristiques des médiations

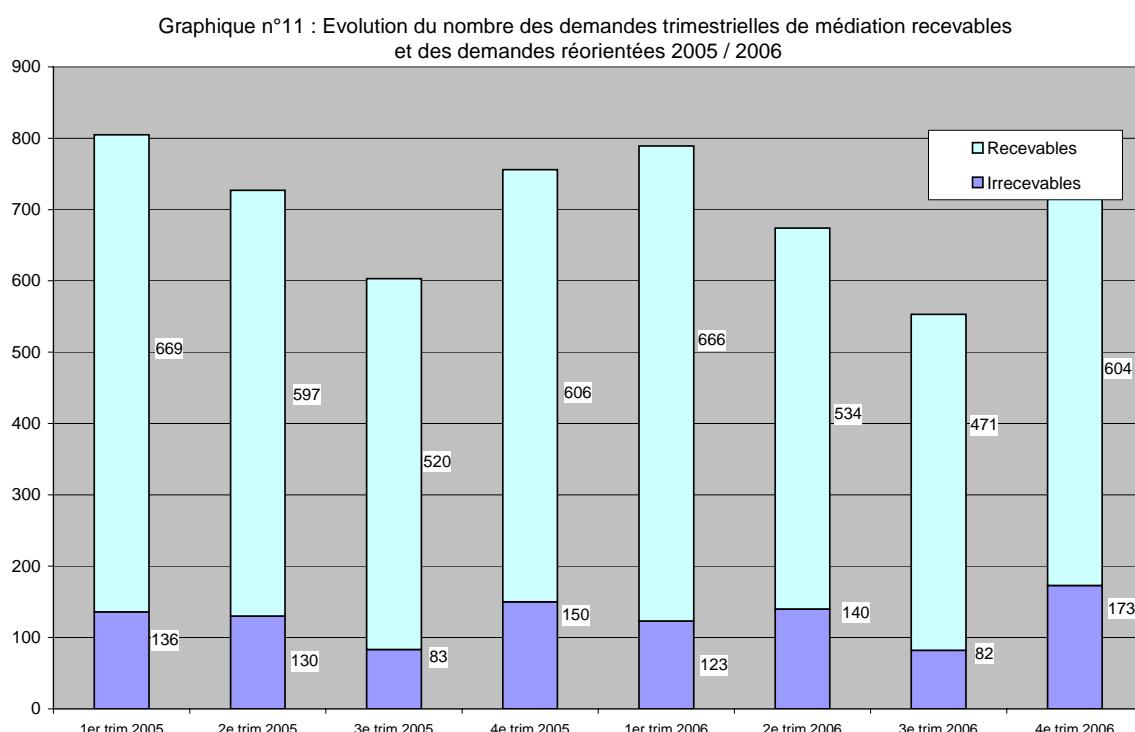
La recevabilité des demandes

L'année 2006 est marquée par une augmentation relative du pourcentage des demandes de médiation irrecevables qui passe de 17,36% en 2005 à 21,76% en 2006. Ce pourcentage se situe encore très en-deçà de celui constaté en 2004 (30,3%) et en 2003 (33,7%).



Cette évolution illustrée par les graphiques 9 et 10 résulte principalement de la mise en œuvre de la procédure de relance amiable ou d'octroi de délais de paiement par téléphone mise en oeuvre par l'administration fiscale et conduit à une saisine prématurée du Médiateur alors que le recours hiérarchique n'a pas été exercé.

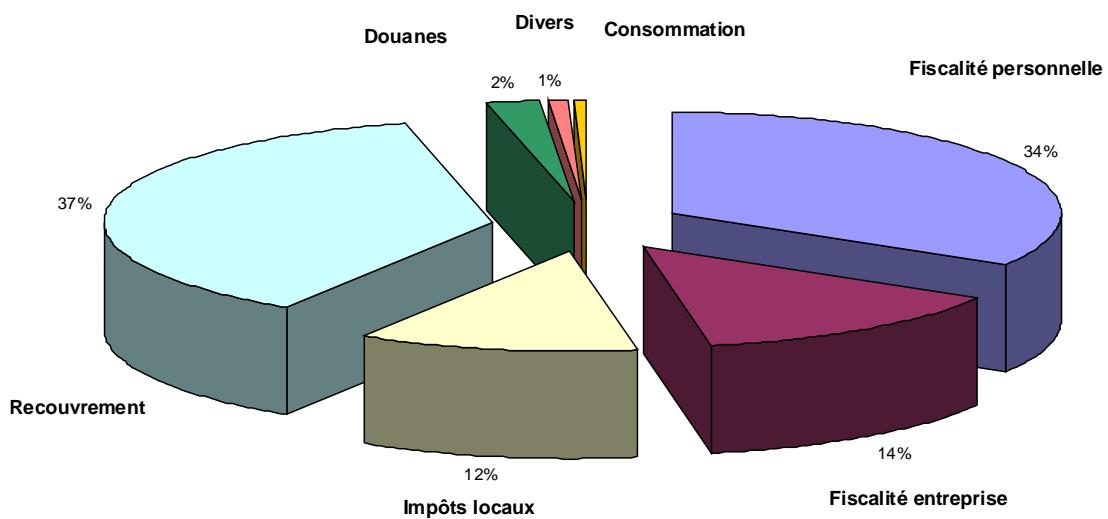
Le graphique 11 retrace l'évolution par trimestre du nombre des demandes reçues selon qu'elles sont ou non recevables. Il ne révèle pas de changements significatifs depuis 2005.



Répartition par thèmes des médiations

Le graphique 12 confirme le fait que le Médiateur est, avant tout, amené à traiter des litiges relatifs à la fiscalité. Pris dans leurs divers composants, ces litiges représentent plus de 97% des médiations effectuées en 2006.

graphique n°12 : Ventilation par thèmes des demandes de médiation



Cependant, quelques changements méritent d'être signalés :

- En premier lieu, les litiges relatifs au paiement de l'impôt, des amendes de police ou des dettes diverses dues notamment entre autres aux collectivités territoriales et à leurs établissements publics représentent désormais 37% du nombre total des médiations et occupent la première place. Cette croissance est continue (26% en 2003, 31% en 2004 %).

Cette évolution a une double explication :

- le nombre de demandes émanant de contribuables qui ne sont pas en mesure de faire face à leur obligation de paiement des divers impôts mis à leur charge et, plus particulièrement en 2006, en ce qui concerne les impôts locaux. Leur situation reflète des difficultés économiques du fait de la perte d'emploi ou d'une évolution de leur situation personnelle ou familiale ;

- les effets du recours à des procédures de poursuite mises en œuvre pour obtenir le paiement soit, ce qui est le cas fréquemment, des amendes forfaitaires majorées de police (opposition administrative) soit, récemment, de dettes diverses autres que les dettes fiscales (opposition à tiers détenteur).

- En deuxième lieu, la fiscalité personnelle des particuliers représente 34% du total des médiations rendues (contre 35% en 2005).

Ce chiffre se maintient à un niveau élevé et il résulte, pour une part, de l'incompréhension des contribuables devant l'application par l'administration de la loi fiscale dont la technicité leur paraît excessive et trop complexe.

Pour le surplus, il tient à la mise en œuvre de mesures nouvelles, au mode de calcul de l'impôt et à de nombreuses demandes de remise d'impôts à titre gracieux.

- En troisième lieu, la fiscalité des entreprises représente 14% (contre 12% en 2005) des médiations. Ces médiations sont en augmentation : 301 au lieu de 293 en 2005 et 281 en 2004.

- En quatrième lieu, bien que la part des médiations relatives aux impôts locaux (hors taxe professionnelle rattachée à la fiscalité des entreprises) soit stable (12%), l'aggravation de cette charge fiscale et l'inadaptation de la législation, compte tenu notamment de l'évolution des modes de vie, alimentent un flux de demandes de médiation qui est appelé à se maintenir voire à croître au cours des prochaines années si les données demeurent identiques ;

- Enfin, les médiations relatives aux litiges douaniers diminuent légèrement entre 2005 et 2006.

Examen détaillé des thèmes traités

Les litiges traités au cours de l'année 2006 sont relatifs à des questions récurrentes déjà évoquées dans les précédents rapports mais non résolues ou portent sur des thèmes nouveaux.

Les médiations en faveur des particuliers

Ces médiations portent principalement sur l'application de la loi fiscale conduisant à la détermination du montant de l'impôt sur le revenu, sur les difficultés résultant de l'inadaptation de la fiscalité locale à la réalité sociale et sur le paiement des dettes fiscales ou dettes diverses ainsi que sur le règlement des amendes de police.

Elles mettent en lumière également, et dans une moindre mesure, diverses difficultés apparues dans le traitement des demandes formulées à titre gracieux.

Le Médiateur a aussi traité des litiges en cas de contrôles douaniers (voyages, importations ou exportation de biens), dans le domaine de la consommation ou de la législation financière.

1°) L'application de la loi fiscale dont la complexité est source d'incompréhension

En premier lieu, l'application de la loi fiscale est, à plusieurs titres, mal acceptée en matière d'impôt sur le revenu.

Ainsi, les règles de détermination du quotient familial demeurent toujours source d'incompréhension. En particulier, le droit à la majoration du quotient familial lorsque le contribuable est une personne divorcée ou veuve, ayant élevé au moins un enfant, et vit seul, a donné lieu à plusieurs réclamations à la suite de la remise en cause par le service de cette majoration. L'appréciation par l'administration de la condition de vivre seul, qui a été posée par la loi, est ressentie comme une intrusion dans la sphère de la vie privée. Elle n'est au demeurant pas toujours fondée.

De même, le Médiateur a traité de dossiers concernant la détermination du quotient familial en présence de personnes invalides, en cas d'hébergement d'un enfant handicapé par une famille d'accueil ou de « détachement » d'un enfant du foyer fiscal.

Les règles applicables aux divers revenus catégoriels sont une source récurrente de réclamations.

Ainsi, dans la catégorie des traitements et salaires, la remise en cause du bénéfice de l'abattement de 20% du fait de la non déclaration de l'intégralité des salaires perçus a donné lieu à de nombreuses demandes tendant à ce que soit pris en considération le fait qu'il s'agissait d'une première omission de déclaration.

Par ailleurs, la prise en compte des frais réels professionnels et notamment des frais de trajet et de double résidence continue de soulever des difficultés, les critères fixés par la loi étant perçus par les contribuables comme trop abstraits et inadaptés à la prise en considération de situations particulières qui résultent, dans de nombreuses hypothèses, non d'un choix de l'intéressé mais d'une donnée s'imposant à lui sans autre possibilité (coût des loyers, prix de l'immobilier, changement de situation professionnelle,...), voire de données cumulatives.

Au titre de cette même catégorie de revenus, des réclamations ont à nouveau été traitées par le Médiateur en ce qui concerne le régime fiscal applicable en cas de rémunérations trop perçues et ayant donné lieu à un reversement au cours d'une année d'imposition ultérieure.

Les règles applicables en matière de fiscalité des biens immobiliers génèrent aussi des réclamations portant respectivement, en matière de revenus fonciers, sur la qualification de travaux, laquelle est déterminante pour la déduction des dépenses y afférentes ou en matière de plus-value immobilière, en ce qui concerne la détermination de son montant en cas de cession d'une propriété, ou sur les conséquences de l'encaissement d'une fraction seulement du prix de cession.

Enfin, en matière de revenus de capitaux mobiliers, l'option pour le prélèvement libératoire effectuée par le contribuable n'est pas toujours opérée en toute connaissance de cause et se révèle parfois désavantageuse.

Par ailleurs, les dispositifs législatifs portant sur la déduction du revenu global de certaines charges, sur les réductions d'impôt ou sur les crédits d'impôt ont donné lieu à plusieurs médiations.

Ainsi en est-il, à titre d'exemple, des conditions posées pour la déduction des pensions alimentaires versées aux descendants ou de la réduction d'impôt pour frais de scolarité prévue par l'article 199 quater F du Code général des impôts au regard du problème de la qualification des études poursuivies ou des crédits d'impôt prévus à l'article 200 quater pour l'acquisition de certains gros équipements (nature de gros équipement, distinction du fournisseur et du poseur) ou encore à l'article 200 decies en faveur des jeunes salariés exerçant un métier dans un secteur d'activité connaissant des difficultés de recrutement.

En deuxième lieu, les médiations relatives à la fiscalité locale sont en augmentation et portent d'une part sur la taxe foncière sur les propriétés bâties. Les difficultés, déjà soulignées dans le passé, d'application de la législation en cas d'indivision persistent. De même, les refus de dégrèvement de cette taxe pour vacance ou inexploitation prévu par l'article 1389 du Code général des impôts sont à l'origine de plusieurs médiations.

D'autre part, l'application des dispositions relatives à la taxe d'habitation génère de nombreuses demandes qui s'expliquent, pour partie, par la forte augmentation de cette imposition mais aussi par les conséquences liées à la colocation ou à la cohabitation, celle-ci étant de nature à faire perdre au contribuable le bénéfice d'une exonération. Des réclamations portent également sur la détermination de la valeur locative. Enfin, des médiations ont porté sur la taxe sur les logements vacants.

Comme les années précédentes, des médiations ont également porté sur les droits d'enregistrement. Les difficultés sont liées à l'évaluation des immeubles en cas de vente ou de mutation, au rapport des donations antérieures à la succession, aux dons manuels et aux contrats d'assurance-vie et ainsi qu'aux conséquences perçues comme trop lourdes d'une déclaration de succession adressée tardivement.

Enfin, le Médiateur a examiné de nombreux dossiers complexes ayant trait à l'application des conventions fiscales internationales.

2°) Les modalités de paiement de l'impôt, des créances diverses ou des amendes de police

Les médiations relatives aux modalités de paiement de l'impôt, des dettes dues aux collectivités territoriales ou aux établissements publics locaux ainsi qu'au paiement des amendes de police sont en forte croissance.

D'une part, les difficultés déjà mentionnées dans les rapports précédents demeurent en ce qui concerne les demandes de délais de paiement des impositions. Outre les cas où le comptable public chargé de faire procéder à leur paiement s'est abstenu de répondre, il convient de mentionner les demandes de pièces justificatives contestées par le redevable, les décisions de refus seulement fondées sur la circonstance que le demandeur a déjà obtenu des facilités de paiement dans le passé, sans qu'il soit toujours procédé dans certains cas à l'examen de sa situation à la date

de sa nouvelle demande, ou l'absence de concertation entre les comptables lorsque l'usager est redevable auprès de plusieurs comptables.

Des réclamations ont également été traitées en matière de fonctionnement des contrats de mensualisation pour le règlement de l'impôt, sur le paiement par titre interbancaire, sur les garanties exigées par le comptable pour l'octroi du sursis de paiement, sur la prise en compte des versements effectués, sur l'exécution des dégrèvements prononcés par l'administration fiscale ou des décisions de justice.

Enfin, le rejet total ou partiel des demandes de remise gracieuse des pénalités pour paiement tardif des impositions ou des droits compte tenu de la situation de gêne ou d'indigence du contribuable reste dans bien des cas source d'incompréhension.

De même, de nombreuses médiations portent sur le paiement des impôts ou des dettes diverses dues aux collectivités territoriales ou aux établissements publics locaux alors que selon les usagers, l'action en recouvrement est prescrite ou encore sur les cas de solidarité au paiement ou de refus de décharge à titre gracieux de cette solidarité ainsi que sur la mise en jeu de l'obligation alimentaire.

Elles portent sur la mise en oeuvre de la procédure d'opposition à tiers détenteur prévue par le décret n°2005-1417 du 15 novembre 2005 pour le recouvrement des créances détenues par les collectivités territoriales ou les établissements publics locaux (hôpitaux, offices publics d'HLM...).

Les poursuites donnent lieu en effet à nombre de demandes de médiation soit parce qu'elles apparaissent aux usagers comme ayant été engagées irrégulièrement, soit parce qu'elles sont ressenties comme disproportionnées par rapport à l'enjeu financier ou à la situation de l'intéressé soit, enfin, parce que leur coût, la cessation de leurs effets en cas de saisie sur salaire ou sur compte bancaire nécessite des délais qui sont considérés comme n'étant pas raisonnables.

Enfin, le paiement des amendes forfaitaires majorées de police est source d'un nombre croissant de médiations. Les litiges portent notamment sur l'exercice de poursuites alors que ces amendes, en particulier celles infligées à la suite d'une infraction au Code de la route constatée par un radar automatique, sont contestées ou doivent donner lieu à une instance judiciaire ou encore ont été déjà payées ou concernent un autre usager. Le redevable ne perçoit pas toujours la différence entre la contestation de l'amende et la demande d'exonération de son paiement à titre gracieux.

3°) *Les autres sujets de médiation*

Les médiations portent aussi sur des questions étrangères à la fiscalité. Ces questions concernent :

- **en matière douanière, le remboursement des frais liés à la détérioration de biens en cours de contrôle, les modalités d'exercice du contrôle effectué par le service des douanes au titre de l'importation ou de l'exportation des marchandises, les nouvelles règles applicables en matière de droit de**

- francisation pour les bateaux et l'octroi de délai de paiement des amendes douanières ;
- en matière de concurrence et de consommation, les conditions d'accès aux nouveaux réseaux de communication (Internet, ADSL...) ou d'achat de véhicules en location ;
 - l'accès au crédit en cas de graves maladies ;
 - l'application des dispositions permettant le déblocage de l'épargne salariale ;
 - et, comme par le passé, la mise en œuvre des dispositions relatives au prêt à taux zéro et notamment à l'impossibilité pour un enfant ayant opté pour le rattachement au foyer fiscal de ses parents de bénéficier de ce type de prêt tant qu'il ne peut pas présenter un avis d'imposition personnel.

Les médiations rendues en faveur des entreprises individuelles et des sociétés

1°) Une prédominance des médiations relatives à la TVA

Les médiations réalisées à la demande des entreprises, qu'il s'agisse d'entreprises individuelles ou de sociétés, portent principalement sur la taxe sur la valeur ajoutée.

Ainsi, 45% des demandes de médiation sont relatives à cet impôt : champ d'application, exonération, taux applicable, droit à déduction, remboursement de crédit de taxe non imputable, pénalités en cas de méconnaissance des dispositions relatives à l'auto-liquidation ou de déclarations déposées tardivement.

2°) Une augmentation sensible des médiations relatives au paiement de l'impôt

Ces médiations représentent 30% des réclamations formulées par les entreprises (contre 25% en 2005). Elles portent sur le refus de délais de paiement, sur l'absence de prise en considération des difficultés économiques rencontrées, sur la mise en cause de la responsabilité solidaire des dirigeants de droit ou de fait ou des associés et sur le refus de décharge gracieuse de responsabilité.

3°) Des médiations relatives aux autres domaines de la fiscalité

Ces médiations concernent l'option pour certains régimes d'imposition, l'application des droits de mutation sur les cessions de fonds de commerce et des plus-values de cession, les modalités de reconstitution de recettes lors d'un contrôle fiscal externe, les délais de remboursement de créance née du fait de l'option pour un report en arrière de déficits « carry-back », ou encore pour la taxe professionnelle, le transfert d'activité et les demandes d'exonération ou de plafonnement en fonction de la valeur ajoutée. Par ailleurs, comme pour les années précédentes, des médiations ont trait à la fiscalité internationale.

4°) Des médiations liées au respect du Code douanier et au droit de la concurrence et de la consommation

S’agissant des Douanes, les médiations portent sur l’application de la classification des produits et sur les déclarations en douane, la mise en œuvre de la réglementation des débits de tabacs ou de la taxe intérieure sur les produits pétroliers.

Des médiations concernent aussi et dans une assez faible proportion la mise en œuvre du droit de la concurrence et de la consommation (concurrence entre vendeurs de produits frais et restaurateurs, produits importés non conformes, régime de la radiation des hôtels de tourisme).

Les médiations rendues en faveur des autres personnes morales

Les médiations effectuées à la demande des collectivités territoriales ou des associations portent, dans la plupart des cas, sur la fiscalité (exonération en matière de TVA, régime de la taxe professionnelle, régime fiscal des cotisations d’adhésion aux associations de consommateurs). Pour le surplus, elles concernent essentiellement les relations avec les comptables publics.

123 Les résultats pour l'usager

Le Médiateur a effectué en 2006 des médiations donnant en tout ou en partie satisfaction au demandeur dans une proportion de plus de 88%. Ce chiffre marque une progression sensible par rapport à 2005 (83%), 2004 (76%) et 2003 (69%).

Ce chiffre global ne saurait toutefois être interprété d'une façon trop absolue. Il convient, sans en minimiser la portée, de le resituer dans son contexte. Le Médiateur est saisi d'un très faible nombre de litiges par rapport à l'ensemble des réclamations traitées notamment par l'administration fiscale aux différents échelons locaux, départementaux et centraux. De plus, ces litiges portent pour plus de la moitié d'entre eux sur des situations délicates ou complexes. Ce résultat est aussi le fruit de l'étroite coopération du Médiateur avec les divers services concernés. Il s'agit d'un résultat largement partagé.

Le pourcentage de satisfaction totale ou partielle varie selon que la demande émane d'un particulier, pour lequel il atteint 90% ou d'une entreprise qui obtient satisfaction partielle ou totale dans près de 70% des cas en 2006.

S'agissant des particuliers, 23% des médiations ont été rendues en 2006 après l'intervention du conciliateur fiscal départemental et, dans ce cas, 88% de suites favorables totalement et partiellement à l'usager ont été réservées par le Médiateur.

Le taux de satisfaction pour les entreprises appelle quelques observations complémentaires. D'une part, il est en augmentation par rapport à celui constaté les années précédentes (56% en 2005, 54% en 2004 et 53% en 2003). D'autre part, une analyse plus fine révèle que les demandes émanant d'entreprises autres que les petites et moyennes entreprises sont satisfaites en tout ou en partie dans une proportion de 90% (contre 65% pour les PME).

S'agissant des médiations ayant trait aux douanes et aux droits indirects, le taux de satisfaction s'élève à 85% pour les particuliers et toutes les demandes de médiation émanant d'entreprises ont reçu une suite partiellement ou totalement favorable.

Les médiations dans les autres domaines ne sont pas significatives compte tenu du nombre limité de dossiers traités, mais elles trouvent dans la quasi totalité une issue favorable à l'usager.

Ces résultats sont établis sans tenir compte des médiations qui ne donnent pas lieu à une recommandation formelle mais apportent à l'usager une explication et des informations sur sa situation en levant une éventuelle incompréhension. Ces réponses se traduisent en général par une renonciation à toute contestation. Elles ont concerné 395 cas en 2006 (contre 360 en 2005 et 290 en 2004).

L'ensemble de ces chiffres confirme l'utilité pour l'usager de recourir à la médiation comme mode alternatif de règlement des litiges. Par son rôle, le Médiateur a permis comme les années précédentes d'éviter l'introduction ou le maintien de nombre d'instances contentieuses devant les juridictions et de contribuer activement à la diffusion de la volonté des administrations du ministère de l'économie, des finances et de l'industrie d'être à l'écoute des préoccupations des usagers.

124 Projecteur sur quelques médiations

Sept exemples sont donnés ci-après de médiations effectuées en 2006 qui concernent des particuliers et des entreprises dans différents domaines.

Ces exemples peuvent être complétés par les résumés de cas de médiations figurant en Annexe I et servant de supports aux propositions présentées par le Médiateur pour améliorer le fonctionnement des services du ministère de l'économie, des finances et de l'industrie dans leurs relations avec les usagers.





Crédit d'impôt pour un jeune salarié débutant une activité dans un secteur en pénurie de main d'œuvre : comment l'obtenir ?

Monsieur X, jeune apprenti, a demandé le bénéfice du crédit d'impôt prévu par les dispositions de l'article 200 decies du Code général des impôts, en faveur des jeunes qui débutent une activité dans un secteur en pénurie de main d'œuvre.

L'administration fiscale a refusé sa demande en raison du montant insuffisant de ses salaires.

Dans sa réponse au jeune qui l'a saisi, le Médiateur explique d'abord le dispositif de ce crédit d'impôt institué en faveur des jeunes de moins de 26 ans qui justifient notamment avoir exercé pendant six mois consécutifs une activité salariée dans un secteur connaissant des difficultés de recrutement.

Les métiers concernés sont limitativement énumérés par arrêté du 2 août 2005. L'instruction du 1^{er} février 2006, publiée au Bulletin officiel des impôts 5 B 7-06, en précise les conditions d'application.

Pour bénéficier de cet avantage, les revenus d'activité salariée relative à la période de six mois, retenus pour leur montant à déclarer au titre de l'impôt sur le revenu, doivent être au moins égaux à 2 970 € et au plus égaux à 12 060 €. Si une part de ces revenus est exonérée d'impôt sur le revenu, seule la fraction excédant celle qui n'est pas soumise à l'impôt, doit être prise en compte.

Or, les apprentis bénéficiant d'un régime d'imposition qui depuis 2005, ne soumet à cet impôt que sur la fraction de leur rémunération excédant le montant annuel du salaire minimum interprofessionnel de croissance (SMIC), soit 14 615 € pour 2005. Par suite, pour prétendre au crédit d'impôt en 2005, les apprentis doivent donc avoir une rémunération supérieure à 10 278 € ($14\ 615\ € + 2\ 970\ € = 10\ 278\ €$).

En l'espèce, pour ses six premiers mois d'activité dans l'entreprise, les salaires de Monsieur X à déclarer ne s'élèvent qu'à 3 898 € ce qui ne lui permet pas de bénéficier du crédit d'impôt.

Considérant que cette situation inéquitable et peu favorable aux jeunes en apprentissage et qui remplissent par ailleurs les autres conditions pour y prétendre, le Médiateur a souhaité que soit pris en considération la nature particulière du contrat d'apprentissage qui s'analyse comme un contrat de travail en alternance.

En réponse à la demande du Médiateur, l'administration a accepté que le crédit d'impôt puisse être demandé au titre du contrat à durée déterminée ou indéterminée qui lie le salarié à son employeur, postérieurement à la période d'apprentissage, et ce bien qu'il ne s'agisse pas de son premier emploi salarié dans le secteur.

Ainsi, les personnes qui, à l'issue de leur période d'apprentissage, sont employées dans l'un des secteurs éligibles au crédit d'impôt pourront, sous réserve de satisfaire à l'ensemble des conditions requises de niveau de salaires et de métier notamment, bénéficier du dispositif.

Monsieur X en est informé par le Médiateur.



Particuliers : comment régler une dette fiscale due auprès de plusieurs Trésoreries ?

Mme et M. X ont fait l'objet de deux procédures de contrôle fiscal, l'une concernant l'examen de leur situation fiscale personnelle et l'autre relative à la vérification de la comptabilité de l'activité exercée à titre libéral par M. X dont il est résulté des rappels d'impôt sur le revenu. Confrontés à des difficultés liées à une implication dans une activité associative, ils ont été contraints de déménager à plusieurs reprises et ont engagé plusieurs procédures judiciaires entraînant des frais et n'ont pas pu régler dans les délais cette dette fiscale à laquelle se sont ajoutés les impôts courants des années ultérieures. A la date de leur demande de médiation, ils font l'objet de mesures de poursuites initiées à leur encontre par deux comptables du Trésor public pour recouvrer une somme de plusieurs dizaines milliers d'euros.

L'examen très approfondi de leur situation financière et patrimoniale dans le cadre de la médiation ne permet pas de les considérer comme au nombre des contribuables pouvant être regardés en situation de gêne ou d'indigence et de leur accorder une modération ou une remise gracieuse des impôts restant dus et régulièrement établis.

Après leur avoir rappelé que l'octroi de délais de paiement constitue toujours une mesure exceptionnelle qui tient compte de la situation financière et patrimoniale du contribuable et ne saurait être renouvelée de façon systématique, le Médiateur diligente, dans le cadre de sa médiation, une approche globale de leur situation menée de façon concertée avec les deux trésoreries situées dans des départements différents. Cette approche permet de leur proposer, à titre très exceptionnel, un plan de règlement de la totalité de leur dette sur neuf mois tenant également compte du montant des impositions qui seront mises à leur charge au cours de l'année 2006.

Ce plan de paiement, qui doit faire l'objet d'une finalisation auprès de chacune des trésoreries a pu être élaboré en prenant comme plafond de versement mensuel global le montant de la quotité saisissable de leurs revenus et en répartissant celui-ci au prorata des droits restant dus en principal auprès de chaque trésorerie.

En contrepartie et sous réserve du strict respect de ces deux échéanciers, la remise de la majoration de 10% pour paiement tardif et des frais de poursuite mis à leur charge (soit près du tiers de la dette globale initiale) leur sera accordée.

Le Médiateur leur recommande de réserver une suite favorable à cette proposition qui se traduira par des versements mensuels à effectuer pour le premier, au plus tard le 5 mai 2006, à hauteur deeuros auprès de la Trésorerie de Y et de euros auprès de celle de Z et pour les huit versements suivants du même montant au plus tard à une date limite fixée par chaque comptable. Il les invite à prendre dans les meilleurs délais contact avec chacun des comptables publics pour formaliser ces échéanciers, ce qui leur permettra d'obtenir également la mainlevée de la déclaration d'indisponibilité inscrite sur le certificat d'immatriculation d'une moto qu'ils ont vendu et dont le nouveau propriétaire ne peut librement disposer.



Résident temporaire à son retour de l'étranger chez Mme X : Incidence sur sa taxe d'habitation ?

De retour en France, après un séjour professionnel à l'étranger, Monsieur X a résidé chez sa grand-mère, Madame Y, du 11 décembre 2004 au 17 janvier 2005, date à laquelle il a emménagé avec sa famille dans la ville Z, le contrat de bail ayant été signé le 7 janvier 2005.

Lors de la souscription de sa déclaration de revenus de l'année 2004, il s'est régulièrement domicilié au 1^{er} janvier 2005 à l'adresse de sa grand-mère.

En application de la loi, la taxe d'habitation mise à la charge de Madame Y en 2005 a pris en compte ses propres revenus et ceux de Monsieur X. De ce fait, Madame Y a perdu le bénéfice du plafonnement de la taxe en fonction des revenus auquel elle pouvait prétendre dès lors que le revenu fiscal de référence de Monsieur X excédait la limite prévue par la loi.

Monsieur X a saisi le Médiateur du MINEFI en invoquant le caractère très temporaire de sa résidence à cette adresse. Il indique par ailleurs avoir acquitté, lors de son départ pour l'étranger, une taxe pour l'année entière alors qu'il n'avait séjourné en France cette année là que quelques semaines.

Dans sa réponse, le Médiateur rappelle que la taxe d'habitation a régulièrement été établie en prenant en compte les revenus du foyer fiscal du contribuable redevable de la taxe mais également les revenus de chacun des foyers fiscaux des personnes qui cohabitent avec lui, lorsque ce logement constitue leur habitation principale et que leurs revenus excèdent la limite prévue par la loi.

Il informe l'usager que, dans le cadre de la médiation et, eu égard aux circonstances très particulières du dossier, l'administration fiscale s'est proposée en équité de ne pas retenir ses revenus pour apprécier la situation de Madame Y au regard de la taxe d'habitation. Cette décision donne lieu à un dégrèvement total de la taxe d'habitation en cause.

Le Médiateur précise que cette décision sera prochainement adressée à Madame Y qui restera en conséquence seulement redevable de la redevance audiovisuelle dans la mesure où, compte tenu du niveau de ses propres revenus en 2004, elle ne peut prétendre à l'exonération prévue en faveur des personnes âgées de plus de 60 ans.



Particulier expatrié :

comment régulariser une double imposition ?

A son départ pour l'étranger en avril 2001, Monsieur X a souscrit, en même temps que sa déclaration de revenus de l'année 2000, une déclaration pour les revenus de l'année 2001 conformément aux dispositions en vigueur à cette date en la matière. Il a acquitté à ce titre le jour même du dépôt de cette dernière déclaration, un impôt sur le revenu provisoire d'un montant de x € auprès de la trésorerie de la ville Y. L'administration lui a délivré un quitus fiscal.

Par la suite, le centre des impôts des non-résidents, exploitant sa déclaration, a émis le 31 octobre 2002 un nouvel avis d'imposition correspondant au montant définitif de son impôt sur le revenu 2001 qui est inférieur à l'impôt provisoirement payé.

En l'absence de rapprochement entre les deux trésoreries concernées, la trésorerie des non-résidents demande une seconde fois le paiement de l'impôt sur le revenu de l'année 2001 à l'intéressé. Malgré les démarches effectuées auprès de ce service, qui lui demande de faire procéder lui-même au transfert de la somme qu'il a versée à la trésorerie de la ville Y vers la trésorerie des non-résidents, Monsieur X vient d'être avisé qu'un avis à tiers détenteur a été adressé à sa banque.

Estimant n'être redevable d'aucun impôt, il saisit, par courriel, le Médiateur.

Dans le cadre de la médiation, après un nouvel examen de la situation fiscale de l'intéressé, le centre des impôts de la ville Y, qui reconnaît la double imposition, prononce le dégrèvement de l'imposition provisoire. La somme qui avait été acquittée à ce titre est alors transférée à la Trésorerie des non-résidents, qui rembourse à Monsieur X le trop-perçu par lettre-chèque ainsi que les frais bancaires occasionnés par l'avis à tiers détenteur qui avait été adressé à tort à sa banque.



Quel régime fiscal pour un salarié envoyé par une grande entreprise à l'étranger ?

Monsieur X, employé d'une grande entreprise, a été missionné à l'étranger de 1997 à 2001 pour conclure des contrats commerciaux et a, de fait, passé la presque totalité de son temps de travail hors de France. Il a donc, lors de la souscription de ses déclarations de revenus des années en cause, considéré qu'une partie de ses sur-salaires et primes d'intéressement perçues pouvait bénéficier des dispositions de l'article 81 A III du code général des impôts, qui prévoient une exonération des indemnités versées aux expatriés.

L'administration ayant refusé le bénéfice de l'exonération dont il se prévaut, et ce pour la totalité des revenus qui lui paraissent pouvoir être exonérés, et des procédures étant par ailleurs en instance devant le tribunal administratif, Monsieur X saisit le Médiateur en vue de rechercher une solution susceptible de mettre fin au litige.

A l'occasion de la médiation, le Médiateur rappelle les règles en la matière fixées par la jurisprudence, qui est constante en la matière. Ainsi, pour bénéficier de l'exonération, les émoluments perçus par le salarié doivent être fixés préalablement aux séjours à l'étranger et être en rapport avec l'importance des séjours hors de France, compte tenu notamment de leur nombre, leur durée et de leur destination.

Au cas particulier, l'examen approfondi de son dossier fait apparaître que le supplément de salaire pour déplacements à l'étranger a bien été fixé contractuellement préalablement aux séjours de Monsieur X à l'étranger. L'importance de ces séjours à l'étranger n'étant par ailleurs pas contestée, l'exonération du sursalaire est donc admise au bénéfice de l'exonération susvisée.

En ce qui concerne la part de rémunération appelée « intéressement » et relative à ses objectifs commerciaux, elle ne peut être analysée en droit comme étant versée en compensation des sujétions particulières liées directement aux déplacements à l'étranger.

Toutefois, dans le cadre de la médiation, l'administration fiscale accepte, en équité et pour tenir compte des modalités spécifiques d'exercice de son activité professionnelle, d'admettre l'exonération de cette prime d'intéressement à hauteur de 52 % de son montant. Cette proportion correspond en fait à la part du sur-salaire dans le montant total du salaire constitué du salaire fixé sur une base conventionnelle et du sur-salaire.

Ces décisions s'inscrivent dans un règlement transactionnel du dossier qui conduit en définitive Monsieur X à se désister de ses instances juridictionnelles et donne lieu à un dégrèvement d'un montant total de plus d'une centaine de milliers d'euros pour les années 1997 à 2001, auquel s'ajoutent les intérêts moratoires estimés lors de l'envoi de la recommandation à plus de dix mille euros.



Règlement global de la situation fiscale d'une PME

Madame R., dont l'activité professionnelle relève de la catégorie des bénéfices non commerciaux, s'est vu réclamé par le service des impôts des entreprises de C. le dépôt des déclarations de TVA et le paiement des cotisations de TVA correspondant à l'exercice de son activité au titre des années 2002, 2003 et 2004.

Madame R. souscrit les déclarations de TVA et convient avec le comptable des impôts d'un plan de paiement en six mensualités.

Informée de l'existence du régime de la franchise en base qui dispense les assujettis du paiement de la taxe, Madame R. demande alors à l'administration fiscale de lui préciser si elle est en mesure de bénéficier de ce régime compte tenu du montant de son chiffre d'affaires.

En l'absence de réponse et suivant l'avis de son conseil fiscal, Madame R. s'adresse au Médiateur en faisant valoir que le montant hors taxes de son chiffre d'affaires n'excède pas la limite de 27 000 € pour 2003 et qu'à ce titre, elle pense remplir les conditions lui permettant d'être dispensée du paiement de la TVA.

Dans le cadre de la médiation, il est expliqué à Madame R. les conditions dans lesquelles s'applique le régime de la franchise en base prévue par l'article 293 B du code général des impôts et notamment de la possibilité de conserver le bénéfice de la franchise en base lors de la première année de dépassement de la limite de 27 000 €

Il apparaît que compte tenu du chiffre d'affaires hors taxes que Madame R. a réalisé en 2003 et qui, pour la première année, dépasse légèrement la limite précitée, elle est en droit de bénéficier du dégrèvement des cotisations de TVA pour l'année 2002. Ce dégrèvement est donc acté dans le cadre de la médiation.

En ce qui concerne les années 2003 et 2004, le dépassement de la limite de 27 000 € en 2003, ne lui permet pas de conserver le bénéfice de la franchise en base. Le Médiateur l'invite donc à reprendre contact avec le comptable des impôts pour modifier en conséquence le plan de paiement qui lui a été initialement octroyé.



Entreprise importatrice : autorisation douanière d'importer des meubles

La société X de distribution en France de mobiliers souhaite importer et commercialiser des meubles d'enfants. A la suite d'une inspection dans son entrepôt central, le service des Douanes a prélevé des échantillons de ces meubles qu'il a adressés au Laboratoire national d'essais pour analyse de conformité aux normes de sécurité européennes EN 716-1 et EN 716-2. Elle se trouve confrontée depuis juin 2005 à la suspension des opérations de dédouanement de ces produits, l'analyse ayant conclu soit à la nécessaire modification du marquage apposé sur ces produits pour leur mise en conformité , soit à l'abandon de ces produits pour destruction.

L'entreprise, après de nombreux échanges avec les services concernés sur la régularité du marquage des produits et après les résultats d'une contre expertise effectuée dans un laboratoire français et dans un laboratoire anglais concluant à la conformité technique des produits mais confirmant l'absence de marquage, se voit imposer une obligation précise de marquage sur le meuble. Après un nouvel échange, l'administration, qui admet que l'absence de cette marque n'est pas un motif suffisant pour déclarer le produit dangereux, soumet toutefois la mainlevée de l'opposition à importation au retrait de tous marquages relatifs à la mention « EN 716 » dans la mesure où cette conformité n'est pas acquise.

La proposition, qui constituait pourtant une facilité importante, de retrait des mentions « EN 716 » n'ayant pas recueilli l'agrément de cette société, cette dernière décide de saisir en octobre 2006 le Médiateur. Elle précise qu'elle envisage, compte tenu des difficultés rencontrées, de mettre en place, hors de France, une procédure de domiciliation unique en Europe.

Dans le cadre de la médiation, l'administration des Douanes autorise la société à procéder à la mise à la consommation des meubles en cause, permettant ainsi un règlement exceptionnel adapté à la durée de traitement de ce litige.

SECONDE PARTIE

LES PROPOSITIONS DU MEDIATEUR

21 Les nouvelles propositions du Médiateur

L'article 6 du décret du 26 avril 2002 instituant un médiateur du ministère de l'économie, des finances et de l'industrie, prévoit que dans son rapport annuel le Médiateur formule des propositions de nature à améliorer le fonctionnement des services du ministère dans leurs relations avec les usagers.

Les propositions présentées au titre du rapport de l'année 2006 qui prennent en compte les cas concrets traités (voir annexe I) s'articulent autour de cinq axes : rendre la loi mieux acceptée, veiller à une application plus harmonieuse de la loi, renforcer la lisibilité des documents destinés aux usagers, prévenir des sources de litiges potentiels, favoriser le règlement des litiges de consommation par voie de médiation.

211 Rendre la loi mieux acceptée par tous

Des progrès considérables ont été accomplis en la matière depuis plusieurs années à divers niveaux par les administrations du ministère de l'économie, des finances et de l'industrie.

Pour autant, et sans que la volonté d'œuvrer en ce sens ne puisse être mise en doute, force est de constater que les usagers ressentent la loi parfois comme injuste lorsque son ancienneté rend les mécanismes sur lesquels elle est fondée très éloignés de la réalité ou du vécu quotidien, lorsqu'elle traite de façon différente des questions voisines ou lorsqu'elle ne tire pas toutes les conséquences d'une position en cas de situations liées alors que le bon sens commande d'uniformiser les pratiques.

Mettre la loi en phase avec son temps

Un nombre important de médiations porte, comme cela a déjà été indiqué, sur la fiscalité locale.

L'augmentation de la pression fiscale est le ferment d'une contestation récurrente qui porte, tous éléments rassemblés, sur le caractère « surréaliste » des modalités de détermination de l'assiette de la taxe foncière sur les propriétés bâties. La référence à une valeur locative des locaux établie au vu de la situation du bien au 1^{er} janvier 1970, est souvent déconnectée de la réalité.

Par ailleurs, en cas de demande d'actualisation de cette valeur, la règle prévue par l'article 1517-1 du Code général des impôts¹ est mal comprise par l'usager dans la mesure où la variation constatée ne se traduit pas concrètement par une baisse de l'impôt si cette variation est inférieure à 10%.

Cette situation est aggravée par la difficulté qu'éprouvent les contribuables à rassembler des documents permettant de contester la pertinence des valeurs d'évaluation des biens retenues par l'administration. Cette observation prend toute sa dimension lorsque le redevable est au surplus une entreprise et qu'il s'agit de l'impact de l'évaluation des biens sur le calcul de la taxe professionnelle.

¹ Art.1517.-I-1 du CGI « Il est procédé, annuellement, à la constatation des constructions nouvelles et des changements de consistance ou d'affectation des propriétés bâties et non bâties. Il en va de même pour les changements de caractéristiques physiques ou d'environnement quand ils entraînent une modification de plus d'un dixième de la valeur locative. »

Il n'est certes pas aisé de modifier les règles applicables aux bases de calcul lorsqu'elles portent sur des impôts locaux. Si des opérations de modernisation ont été entreprises au cours des années 1990, elles n'ont pu être concrétisées par la loi eu égard à la sensibilité du sujet et aux transferts de la charge fiscale entre contribuables qu'une réforme serait susceptible de générer.

Pour autant, l'intérêt général commande de ne pas laisser perdurer une situation qui est de plus en plus mal ressentie comme en témoignent les réclamations reçues à ce titre par le Médiateur.

Traiter de façon comparable des situations dont les caractéristiques sont voisines

Ainsi, en matière de taxe d'habitation comme d'ailleurs de redevance audiovisuelle, l'exonération totale est accordée aux contribuables, infirmes ou invalides ou titulaires de l'allocation aux adultes handicapés ou de l'allocation supplémentaire prévues aux articles L815-2 et L815-3 du Code de la Sécurité sociale s'ils satisfont à trois conditions et notamment à celle du montant de leur revenu fiscal de référence.

Par contre, les bénéficiaires du revenu minimum d'insertion sont dégrévés d'office s'ils habitent seuls ou avec des enfants à charge ou avec tout autre personne dont le revenu fiscal de référence n'excède pas certaines limites.

Ainsi, pour pouvoir être exonérée de taxe d'habitation, une personne titulaire de l'allocation de solidarité spécifique dont le montant est égal à celui du RMI, n'est pas soumise, du fait de la nature de son revenu, au même régime que le bénéficiaire du RMI. Le régime applicable est également différent selon que le contribuable a la qualité d'handicapé ou d'invalidé.

Par ailleurs, et bien que le champ des mesures en cause soit différent, la déduction pendant trois ans de 10% des revenus fonciers perçus en cas de mobilité professionnelle d'une personne, qui est conduite à donner en location son habitation principale pour occuper une nouvelle résidence principale à condition que celle-ci soit distante de plus de 200 km de la précédente, retient un seuil d'éloignement différent de celui fixé par la loi fiscale (40 km) au titre des trajets entre le domicile et le lieu de travail pour l'application du régime des frais réels en matière de traitements et salaires.

Tirer les conséquences d'une législation existante en matière d'impôt sur le revenu sur les contributions sociales

Lorsque les impositions sur le revenu d'un contribuable font l'objet d'une révision, le dégrèvement qui lui est alors accordé est strictement limité au seul impôt sur le revenu. Il ne s'applique en général pas aux contributions sociales qu'il a payées alors même que celles-ci sont accessoires à cet impôt.

Ainsi en est-il dans le cas de l'application de l'article 49 quater de l'annexe III au CGI. Certes, ces contributions sociales n'existaient pas lorsque le décret n°62-1316 du 7 novembre 1962 dont est issu cet article a été pris. Mais il y aurait intérêt à ce que soit envisagée une modification de cette disposition afin d'uniformiser les règles applicables et de s'assurer qu'une telle situation n'est pas susceptible de se produire dans d'autres hypothèses.

212 Veiller à une application plus harmonieuse de la loi

Le Médiateur a été saisi de plusieurs demandes qui révèlent un traitement différent des contribuables par les services compétents selon le lieu de leur domicile ou du siège social de leur entreprise.

Pensions alimentaires

Ainsi en est-il pour l'application des dispositions relatives à la déduction des pensions alimentaires dans la mesure où, dans certains cas, est pris en compte pour l'appréciation de l'état de besoin du bénéficiaire de cette pension soit le SMIC net, après déduction des cotisations sociales, soit le SMIC net après abattement pour frais professionnels ou prise en compte des frais réels.

Quotient familial

Le même risque est d'ores et déjà perceptible pour l'application des dispositions prévoyant l'attribution d'une demi-part supplémentaire de quotient familial au contribuable veuf ou divorcé ayant élevé au moins un enfant ou ayant à sa charge au moins un enfant à la condition qu'il vive seul.

Ce risque est accentué par le fait qu'en vertu de l'avis « Dugay » du Conseil d'Etat en date du 21 décembre 2006, il incombe à l'administration, lorsqu'elle remet en cause selon la procédure contradictoire cette majoration du quotient familial, d'établir que le contribuable ne vit pas seul au 1^{er} janvier de l'année d'imposition.

Les pratiques administratives en la matière mériteraient à cet égard d'être précisées et encadrées pour s'assurer que la preuve sera réellement apportée par l'administration sur la base de critères homogènes.

Application mesurée de la loi fiscale

Une bonne application de la loi suppose d'abord une appréciation correcte des faits. En outre, s'agissant de « l'application mesurée de la loi » voulue par l'administration fiscale, elle ne donne pas toujours lieu à une mise en œuvre satisfaisante.

En effet, soit cette règle n'est pas connue des services directement chargés d'effectuer les contrôles, soit elle n'est pas toujours appliquée tant en matière d'établissement que de paiement de l'impôt en cas de recours hiérarchique, à défaut d'un nouvel examen individualisé et rigoureux de la demande de l'usager ainsi que d'une vérification exacte des faits.

Il peut en résulter des situations inéquitables.

Ainsi, par exemple, ce risque d'inéquité est avéré en matière de suite réservée aux demandes de remboursement de crédit de TVA notamment pour les petites et moyennes entreprises en cas de dépôt avec moins d'un mois de retard de leur déclaration CA12. Ceci peut se traduire par des différences de situation regrettables au regard des difficultés financières similaires qui peuvent en résulter pour différentes entreprises. Il en est de même pour les pénalités infligées ou non aux entreprises en cas de retard en matière de paiement de droits de TVA à certaines périodes de l'année.

Octroi de délais de paiement

Par ailleurs, et cette question a déjà été évoquée dans un précédent rapport, il paraît nécessaire d'accentuer l'effort pour harmoniser, sans pour autant nécessairement uniformiser, les règles ou les pratiques relatives à l'octroi des délais de paiement des impositions.

Au vu des réclamations traitées par le Médiateur en 2006, cette préoccupation mériterait utilement d'être étendue au règlement des dettes diverses dues soit à l'Etat (remboursement de trop-perçu, amendes), soit aux collectivités territoriales, aux établissements publics locaux (factures de cantines, d'eau ...), aux offices publics d'HLM et aux établissements des secteurs hospitaliers et de santé (frais hospitaliers, maison de retraite...).

213 Renforcer la lisibilité des documents destinés aux usagers

La notice accompagnant la déclaration des revenus

La notice accompagnant la déclaration des revenus ne peut naturellement faire état dans le détail de tous les éléments nécessaires à l'application de la réglementation. Mais l'emploi d'expressions imprécises ou incomplètes est de nature à induire en erreur le contribuable

Il y aurait ainsi sans doute intérêt à clarifier le portée du contenu de cette notice et à réfléchir à l'interprétation qui peut être faite notamment au regard de son opposabilité, à la mention portée depuis plusieurs années sur l'imprimé N°2041-K-DPR qui indique « Conçue pour vous aider à remplir votre déclaration des revenus, cette notice ne se substitue pas à la documentation officielle de l'administration. Les documents d'information cités dans cette notice sont disponibles sur [www.impôts.gouv.fr](http://www.impots.gouv.fr) ou auprès de votre centre des impôts ».

L'ambiguïté de cette formulation s'est révélé source de litiges en matière de crédit d'impôt prévu par l'article 200 quater-1 du CGI en faveur des contribuables². Il serait à tout le moins souhaitable de mentionner sur ce document comme sur tout document de même nature qu'il n'est pas opposable à l'administration.

Le libellé de certaines mentions portées sur les avis d'imposition

Le Médiateur a été saisi de demandes de contribuables qui s'interrogent sur la signification de la mention « montant retenu » par rapport à «montant déclaré » figurant sur l'avis d'imposition à l'impôt sur le revenu en matière de réduction d'impôt (dons aux œuvres par exemple..) ou de crédit d'impôt.

L'expression « montant retenu » donne l'impression que l'administration s'est livrée à un contrôle du montant déclaré sans suivre une procédure contradictoire alors

² L'article 200 quater concerne le crédit d'impôt sur le revenu au titre de l'habitation principale relatif à certaines dépenses (isolation thermique, installation de chaudières etc...)

que tel n'est pas du tout le sens de celle-ci qui signifie seulement l'application d'un éventuel plafond du montant de l'avantage intervenant automatiquement conformément aux dispositions légales.

Ce terme ambigu, qui peut être source ou prétexte de difficultés, pourrait avantageusement être remplacé par une expression plus explicite telle que par exemple « plafond légal ».

214 Prévenir des sources de litiges potentiels

Pour les entreprises

Instaurer une « procédure de relance amiable » en faveur des entreprises

Il paraît souhaitable d'étudier l'instauration, dans des limites à définir et en prenant en compte certaines pratiques dans ce sens, d'un dispositif de relance fiscale amiable sans pénalité en faveur des entreprises et notamment des PME, dans certains cas de dépôt tardif des déclarations professionnelles.

Mieux faire connaître la possibilité de bénéficier des avantages du contrôle sur demande

Les réclamations adressées au Médiateur révèlent que certaines entreprises se sont méprises sur le régime ou le taux d'imposition qui leur est applicable.

Certes, il existe un dispositif récent de procédure de contrôle sur demande, prévu à l'article L 13 C du Livre des procédures fiscales. Cette procédure s'inscrit dans le cadre de l'amélioration des relations entre l'administration et plus particulièrement les petites et moyennes entreprises afin de leur permettre d'être éclairées sur leur situation ou sur les règles fiscales.

Mais ce dispositif mériterait des actions de communication pour le faire mieux connaître de ceux auxquels il est destiné.

Mener une réflexion sur une amélioration des délais de remboursement anticipé des créances dites de « carry-back » en matière d'impôt sur les sociétés

Le Médiateur a été saisi de plusieurs demandes de médiation relatives à l'application de l'article 220 quinquies I 4^{ème} alinéa en ce qui concerne le délai de remboursement – actuellement fixé à cinq ans sauf lorsque l'entreprise fait l'objet d'une procédure de sauvegarde, de redressement ou de liquidation judiciaire – de la créance née de l'option pour un report en arrière de déficits.

Ce problème concerne plus spécifiquement les entreprises dont les résultats initialement bénéficiaires deviennent durablement déficitaires.

Il apparaîtrait souhaitable de conduire une réflexion sur les solutions envisageables en matière de remboursement anticipé de cette créance au vu notamment de la jurisprudence la plus récente (Conseil d'Etat 4 août 2006 Kaufmann and Broad Participation n°285201).

Améliorer les conditions d'accompagnement des entreprises confrontées à des difficultés de trésorerie

Il semble que certaines entreprises pourraient utilement bénéficier des conseils et des mesures prises par la Commission départementale des chefs des services financiers et des représentants des organismes de Sécurité sociale, si elles en connaissaient mieux l'existence et le champ de compétence ainsi que les conditions dans lesquelles cette commission peut être saisie, c'est-à-dire en l'absence de toute ouverture de procédure collective.

La diffusion selon les voies appropriées d'une information sur la mission et le rôle de cette commission pourrait être utilement effectuée.

Pour les particuliers

Généraliser l'acceptation par les administrations des modes de paiement autres que le chèque

Il paraît souhaitable que tous les services publics soient en mesure de faire procéder au paiement des dettes fiscales ou des prestations qu'ils fournissent à leurs usagers (cantines, centres de loisirs, hôpitaux, maisons de retraite...) selon le mode qui convient le mieux à ces derniers (carte bancaire, prélèvement automatique, titre interbancaire de paiement, virement, télépaiement...).

Offrir une palette de modalités de paiement couramment utilisées par l'usager dans la vie courante et lui simplifier ainsi ces opérations ne peut que favoriser les bonnes pratiques pour régler de telles dettes en temps utile.

S'agissant des recettes fiscales de l'Etat, la Direction générale de la comptabilité publique et la Direction générale des impôts conduisent depuis nombre d'années des actions exemplaires pour que les contribuables acceptent notamment le prélèvement automatique (mensuel ou à l'échéance) et le télépaiement.

Un autre objectif prioritaire aujourd'hui, notamment dans le cadre des travaux du Comité consultatif du secteur financier (CCSF), est de généraliser l'acceptation des moyens de paiement autres que le chèque par les services publics de proximité (cantines, crèches, HLM, hôpitaux, centres de loisirs...). A cet égard, la réalisation dans les meilleurs délais du plan d'action de la Direction générale de la comptabilité publique apparaît essentielle.

Par ailleurs, des améliorations pourraient être apportées à la mise en œuvre du regroupement sur un même contrat de mensualisation d'impôts relevant d'une même catégorie et concernant le même contribuable. Tel pourrait être le cas lorsque un avis d'imposition est émis pour une taxe d'habitation concernant le logement et un autre avis d'imposition pour le garage situé à proximité de ce logement.

Il pourrait être envisagé de prévoir, notamment avec la généralisation du compte fiscal unique, la possibilité d'imputer en attente les dégrèvements ou restitutions de toutes impositions ou créances fiscales et celles notamment inférieures à un montant de 8€ apprécié par cote, exercice ou affaire, qui ne sont actuellement pas remboursés (art.1965L du CGI).

S'assurer du respect des règles de prescription, de solidarité et d'obligation alimentaire

Il semblerait utile de procéder à la rationalisation autant que faire se peut des règles applicables en matière de prescription, que ce soit dans le domaine fiscal ou en cas de demandes de paiement d'amendes forfaitaire majorées de police ou de toutes autres créances diverses, de façon à ne poursuivre qu'à bon escient les usagers.

Les services concernés devraient pouvoir disposer d'un guide recensant et analysant tous les cas de figures susceptibles d'être rencontrés en la matière.

La même observation peut être faite sur les conditions dans lesquelles doivent être appliquées les règles en matière d'obligation alimentaire ou de responsabilité solidaire au paiement des dettes non fiscales, ce qui n'est pas sans incidence sur le libellé des titres exécutoires, c'est-à-dire les factures des prestations dues ou les mesures de poursuite.

Contribuer à prévenir les litiges liés au règlement des amendes de police

S'agissant des demandes de délais de paiement pour des amendes, des directives pourraient être utilement données au réseau des comptables du Trésor public pour uniformiser les pratiques en la matière. Ces demandes de délais font suite en général à des demandes d'exonération de paiement à titre gracieux.

Nombre de demandes font suite à des poursuites initiées pour obtenir le paiement d'amendes forfaitaires majorées à l'encontre d'usagers de la route qui ont omis de prendre toutes dispositions pour signaler dans le délai d'un mois leur changement d'adresse et ce contrairement aux dispositions de l'article R322-7 du Code de la route.

Afin de remédier à cette situation qui compromet le recouvrement de ces amendes et rend la vie difficile aux usagers de bonne foi, le Médiateur du MINEFI a suggéré que soit organisée, dès que possible, au plan interministériel, une campagne de communication sur l'obligation pour tout usager dont l'adresse figurant sur le certificat d'immatriculation d'un véhicule - communément dénommé « carte grise » - change, de déclarer son changement d'adresse aux services de la Préfecture dont dépend son nouveau domicile dans un délai d'un mois.

215 Favoriser le règlement des litiges de consommation par voie de médiation

Le Médiateur est régulièrement saisi par des consommateurs de litiges avec des entreprises dans les domaines de la téléphonie et de l'accès à internet ou des services bancaires et d'assurances. Ces litiges civils, qui ne relèvent pas de la compétence du Médiateur du MINEFI, sont réorientés vers les médiateurs compétents ou, en l'absence de médiateur dans le secteur concerné, vers la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF).

Il convient de souligner l'intérêt à cet égard pour le consommateur que soit favorisé le développement des processus de médiation dans les secteurs professionnels où de tels processus n'existent pas ou sont insuffisamment répandus. Le Médiateur apporte son plein soutien aux travaux de la DGCCRF et du Conseil national de la consommation (CNC) en la matière.

22 Les suites données aux propositions des précédents rapports

Les précédents rapports d'activité du Médiateur ont mis l'accent sur divers objectifs à atteindre afin de rapprocher les administrations du ministère de l'économie des finances et de l'industrie de leurs usagers.

Il a été rendu compte dans ces rapports des initiatives prises chaque année par les directions concernées. Au cours de l'année 2006, de nouvelles initiatives ont été prises pour répondre aux propositions de réforme retenues à la suite de l'analyse des recommandations formulées par le Médiateur.

221 Les suites données aux propositions faites en matière fiscale

En premier lieu, il convient de souligner que la proposition de simplification des démarches à accomplir pour les expatriés par la mise en place d'un interlocuteur unique, a été mise en œuvre concrètement par le choix de l'implantation, dans un même immeuble, du centre des impôts et de la trésorerie des non-résidents. Par ailleurs, et depuis le 1^{er} septembre 2006, un service d'accueil commun pour l'établissement et le paiement de l'impôt a été mis en place afin de répondre dans de meilleures conditions aux questions des usagers adressées notamment par courriel. Enfin, la mise en œuvre de la pratique des compétences croisées entre les agents relevant du centre des impôts et de la trésorerie est envisagée.

Toutefois, des difficultés subsistent au plan pratique pour les contribuables concernés et le Médiateur insiste pour que les deux directions générales concernées prennent de concert les mesures nécessaires pour que des solutions soient trouvées, dans les meilleurs délais, à ces difficultés.

En deuxième lieu, la proposition d'alléger la procédure pour permettre au contribuable d'obtenir sans démarche de sa part le remboursement des frais de constitution de garanties qu'il a supportés à tort n'a pas encore reçu de traduction concrète. L'article R*208-3 du livre des procédures fiscales, prévoyant la présentation obligatoire d'une demande en ce sens, n'a pas encore été modifié mais l'administration expertise une évolution de la réglementation afin de simplifier les démarches du contribuable.

En troisième lieu, la proposition de procéder à une actualisation de la législation afin d'exonérer de la taxe foncière tous les logements destinés à être loués à des personnes défavorisées, quel que soit leur mode de financement, reste soumise à un arbitrage interministériel non encore intervenu.

En dernier lieu, les propositions présentées dans les rapports 2004 et 2005 se sont traduites par les initiatives suivantes :

- **Les engagements de qualité mis en œuvre par la Direction Générale des impôts et la Direction Générale de la comptabilité publique donnent des résultats significatifs.**

Ainsi, l'application depuis le 1^{er} janvier 2004 du programme «Pour vous faciliter l'impôt» comportant 9 engagements centrés sur l'amélioration des relations avec les usagers donne lieu à une évaluation trimestrielle. L'indice global de satisfaction des usagers au regard de la qualité du service qui leur est rendu est supérieur à 90% au titre du dernier trimestre 2006. Huit engagements sont désormais respectés à plus de 90% et cinq d'entre eux à plus de 95%. Parmi ces derniers figurent notamment l'offre de réception sur rendez-vous (96%) et la réponse aux courriels dans les 48 heures (97%). L'information sur la possibilité de saisir d'un recours hiérarchique le conciliateur fiscal départemental est fournie dans 96% des cas. Enfin, un guide méthodologique commun aux réseaux de la Direction Générale des impôts et de la Direction Générale de la comptabilité publique a été rédigé et largement diffusé afin de permettre la meilleure application possible de ce programme sur laquelle veille particulièrement chacune de ces directions.

- L'harmonisation de la position des services implantés dans les départements sur une même question est mieux assurée par la diffusion par le réseau intranet du ministère de notes techniques rédigées par les différents bureaux de l'administration centrale.

Des fiches illustrant l'application mesurée de la loi fiscale sont périodiquement portées à la connaissance des services fiscaux. En outre, la mise en place de la cellule «réscrips» rattachée au bureau des agréments du Service juridique à la Direction générale des impôts contribue à l'amélioration de cette harmonisation sur les sujets les plus complexes. Enfin, en cas de nécessité et si les enjeux le justifient, des groupes de travail sont mis en place notamment dans le cadre du comité des risques juridiques.

- Les initiatives prises pour faciliter l'utilisation des nouvelles technologies par les usagers en appelant leur attention sur la nécessité de conserver les pièces justificatives des dépenses dont ils ont demandé la prise en compte dans leur déclaration de revenus opérée par voie électronique sont de deux ordres :

. d'une part, des précisions spécifiques en ce sens sont mentionnées non seulement dans la notice papier, qui accompagne la déclaration d'impôt sur les revenus mais aussi dans la rubrique « questions/réponses » de l'espace télé-déclaration du site « impôts.gouv.fr » ;

. d'autre part, l'obligation de conservation des pièces est rappelée à l'occasion de la saisie de la télé-déclaration grâce aux points d'aide contextuels associés aux champs de saisie de celle-ci.

- Le pilotage de l'action administrative s'est renforcé avec la mise en œuvre depuis 2004 des conciliateurs fiscaux départementaux. Leur intervention a donné lieu à des décisions favorables à l'usager, totalement ou partiellement, dans plus d'un tiers des cas des demandes traitées.

- La simplification de la rédaction des textes en matière fiscale a reçu une application avec l'ordonnance du 7 décembre 2005 prévoyant une réforme des pénalités et les règles applicables en matière d'intérêt de retard sont désormais harmonisées.

- Enfin, l'administration veille à prendre plus rapidement les textes réglementaires et les instructions destinés à permettre et faciliter l'application des nouvelles dispositions législatives. L'objectif est atteint en la matière par la Direction de la législation fiscale en 2006. L'administration fiscale porte également une attention particulière afin que la dématérialisation de la documentation administrative ne se traduise pas par une

omission de la reprise de la documentation écrite qui demeure toujours applicable. La documentation en ligne fait l'objet d'actualisation et donne lieu à des précisions complémentaires si besoin est de façon permanente.

222 Les suites données aux propositions faites en matière douanière

La Direction Générale des douanes et des droits indirects poursuit la mise en œuvre des engagements de la Charte Marianne. Les enquêtes de satisfaction réalisées au plan national sur l'accueil dans les services douaniers et les délais de réponse aux courriels reçus par le Centre national de contact de la Douane (Infos Douane Service) ont fait apparaître un niveau très élevé de satisfaction. Le délai moyen de réponse à ces courriels est de 48 heures et la qualité des réponses est reconnue.

Par ailleurs, le contrat pluriannuel de performance (2006-2008) prévoit un renforcement de l'engagement de la Douane dans l'amélioration de la qualité de service rendu aux usagers et en particulier aux entreprises. Dans ce cadre, une démarche visant à obtenir la certification de service a été engagée au dernier trimestre 2006 pour la délivrance du renseignement tarifaire contraignant.

En outre, l'accès à l'information des usagers s'est amélioré depuis la mise en ligne en juin 2006 de la nouvelle version du site Internet de la Douane (www.douane.gouv.fr) en offrant à la fois un accès par public concerné (particuliers, entreprises, professionnels, collectivités locales) et par thèmes.

Parallèlement, la dématérialisation des procédures douanières progresse. Les téléprocédures sont mises à la disposition des opérateurs économiques sur le portail Pro.dou@ne.

Par ailleurs, un guide relatif aux contrôles douaniers et un guide destiné aux usagers de la douane sont en cours d'élaboration et devraient être diffusés dans le courant de l'année 2007. Enfin, une fiche informative, synthétique et en plusieurs langues, sur les contrôles douaniers doit être mise à la disposition des agents de la surveillance amenés à effectuer le contrôle des voyageurs dans les points de passage internationaux afin de faciliter le déroulement de ces contrôles.

223 Les suites données aux propositions faites en matière de concurrence, de consommation et de répression des fraudes

La Direction Générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes a poursuivi en 2006 ses efforts pour améliorer le délai de réponse aux plaintes et aux demandes d'information de ses publics (consommateurs et professionnels).

Les indicateurs mis en place pour garantir le respect de la Charte Marianne traduisent une amélioration sensible des résultats. Les objectifs fixés en 2006 ont tous été dépassés, qu'il s'agisse du délai moyen de réponse aux plaintes (72 jours à la fin de 2006 contre 108 jours en 2004), aux demandes d'information (7 jours à la fin de 2006 contre

37 jours en 2004) ou du taux de réponse aux demandes d'information dans un délai de 10 jours (85% contre 62% en 2004).

Par ailleurs, des actions vigoureuses ont été entreprises pour améliorer la qualité de l'information donnée à l'usager pour faire valoir ses droits soit, à l'occasion de visites ou de courriers soit, sur le site internet de la DGCCRF.

De même, des initiatives ont été prises afin d'améliorer les relations inter-services au bénéfice de l'usager. Ainsi en est-il de la fusion des laboratoires des Douanes et de ceux de la DGCCRF permettant de partager des compétences et du matériel de haute technologie au bénéfice du consommateur final. Un réseau « communications électroniques » a été créé en 2006 afin de répondre au besoin accru de suivre la protection économique du consommateur dans le secteur de l'accès à la téléphonie et à l'internet, générateur de nombreux litiges. Un « réseau produits électriques » a également été inauguré pour améliorer la sécurité du consommateur pour ces produits couramment utilisés et relevant d'un secteur dont la production est mondialisée.

La DGCCRF a également accompagné en 2006 l'usager des nouvelles technologies en contribuant à sécuriser les achats sur Internet. Son centre de surveillance du commerce électronique procède à cette mission. Il en a été ainsi en 2006 sur les offres en ligne en matière de prestations de voyage, d'hôtellerie, de vente de biens culturels ou de sites comparateurs de prix. Cette action est aussi relayée par une coopération technique internationale dans ces domaines.

Enfin, la direction s'est attachée en 2006 à favoriser la compréhension de la loi par les usagers en mettant à leur disposition une série de 15 dépliants et de 5 fiches « réflexe » contenant des informations sur les questions les plus courantes posées aux agents dans les permanences d'accueil des services déconcentrés (information sur les prix, règlement des litiges de consommation courante, garanties, délais de rétractation, date limite d'utilisation des produits alimentaires, achats sur internet, achat de voyages et de séjours, relations avec la banque, démarchage à domicile...). Des fiches thématiques sont également mises à la disposition des professionnels sur le site internet de la Direction.

*

*

*

En conclusion, les 39 propositions de réforme formulées dans les trois rapports relatifs aux années 2003, 2004 et 2005 peuvent être considérées comme suivies d'effet à 84%, ce qui constitue un résultat remarquable.

Il conviendrait, conformément aux propositions faites par le Médiateur dans son précédent rapport, que l'effort des administrations porte en 2007 d'une part, sur les conséquences réelles de la cohabitation et de la colocation en matière de taxes d'habitation et, d'autre part, sur la prise en compte de l'impact réel du régime de l'indivision en matière de taxe foncière. L'esprit des nouvelles dispositions prises par le législateur en matière de réforme du droit des successions entrée en vigueur au 1^{er} janvier 2007 et qui institue le recours à un « mandataire » pour faciliter la gestion du régime de l'indivision pourrait utilement servir de base à la conduite des travaux. Le Médiateur souhaite que les deux chantiers d'ingénierie initiés en la matière à sa demande puissent aboutir avant la fin de l'année 2007 en coopération avec les différents services concernés.

L'espace du médiateur sur le site du MINEFI

The screenshot shows the official website of the Ministry of the Economy, Finance and Industry (MINEFI) at www.minefi.gouv.fr. The page features a blue header with the French flag and the ministry's name. A search bar and a 'Recherche' button are at the top left. At the top right, there are links for 'Le ministère', 'Documentation', 'Courrier', 'Espace presse', and 'Abonnements'. Below the header, there's a banner with the ministry's logo and a yellow swoosh. The main content area includes:

- Recherche**: A search bar with an 'ok' button.
- Thèmes**: A sidebar with a list of topics including Clés de l'économie, Commerce extérieur, Concurrence, Douane, Energie et matières premières minérales, Vie des entreprises, Europe et International, Finances de l'état, Gestion des collectivités locales, Impôts et fiscalité, Marchés publics, Modernisation de l'Etat, Protection du consommateur, Secteur bancaire et financier, and Technologies de l'information.
- minefi.gouv.fr**: The ministry's website address.
- Ministère de l'Economie, des finances et de l'industrie**: The ministry's name in French.
- Informations express**: A section with news items:
 - 8/02/2006 - Les douaniers de Dunkerque réalisent la plus importante saisie d'héroïne en France depuis 1972 - [communiqué](#)
 - 7/02/2006 - Les réserves officielles de change fin janvier 2006 - [communiqué](#)
- Actualités**: A section with recent news items:
 - 10 février 2006 : Premier bilan de l'application de la charte Marianne
 - 10 février 2006 : Rapport : « Immigration selective et besoins de l'économie française »
 - 6 février 2006 : Contribution du Minéfi à la mise en œuvre des priorités gouvernementales
 - 15 février 2006 : 1^{er} accès direct aux services bancaires
 - 30 janvier 2006 : Accès direct aux services bancaires
- Grands dossiers**: A section with a link to "Les facilitez dans la vie de tous les jours".
- Vous êtes...**: A section with three options:
 - Un particulier
 - Une entreprise
 - Une collectivité locale
- Les ministres**: A section featuring Thierry Breton (Ministre de l'économie, des finances et de l'industrie), with links to his biography and those of Jean-François Copé, François Loos, and Christine Lagarde.
- Indicateurs de progrès : comprendre l'économie** and **Observatoire des prix des carburants**: Two blue boxes containing links to economic reports and price monitoring tools.
- Service-Public**: A logo for the public service.
- Jugez par vous-mêmes**: A small box with a green border.

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 Documentation Courrier Abonnements

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

Lundi 13 Février 2006

lesparticuliers.minefi.gouv.fr
Le ministère de l'Économie, des finances et de l'industrie au service des particuliers

Recherche

Vos préoccupations

- S'informer, déclarer et payer ses impôts
- Connaitre ses droits de consommateur
- Résoudre un litige de consommation
- S'informer sur la banque, le crédit, l'assurance et l'épargne
- Voyager, s'installer en France ou à l'étranger
- Comment payer ses amendes
- S'informer sur les retraites

En ce moment

15 février 2006 : 1^{er} compte d'impôt sur le revenu
Payez par internet ou choisissez le prélèvement par tiers ou la mensualisation pour vous faciliter le paiement et bénéficier de la réduction d'impôt de 20 euros.

En savoir plus

Conservation du numéro téléphonique
Le décret n° 2006-82 du 27 janvier 2006 permettra aux abonnés de conserver son numéro géographique lorsqu'il change d'opérateur tout en restant dans la même zone géographique.
Il offre également la possibilité de garder leur numéro fixe ou mobile lors d'un changement d'opérateur.

Lire la suite

Soldes
Dates des soldes d'hiver 2006
Les dates des soldes sont fixées, dans chaque département, par les préfets, après consultation des organismes professionnels et de consommateurs. Leur durée maximale autorisée est de six semaines.
Les soldes d'hiver 2006 ont débuté le 11 janvier 2006 dans l'ensemble des départements.

Lire le document

Voir tous les articles

En pratique

Achats à distance et envois par colis postaux
Formalités douanières pour les commandes à l'étranger et les colis postaux

Achat d'un véhicule automobile
Formalités douanières lors de l'achat ou du transfert d'un véhicule à l'étranger ou dans un DOM-TOM

Associations, choisir le régime fiscal
Connaitre les critères d'exonération des associations à but non lucratif

Carburants : observatoire des prix
Evolution des prix relevés par la DGCCRF chez les principaux distributeurs et prix moyen pratiqué par certains distributeurs

Concours et métiers du Minéfi
Informations sur les métiers du Minéfi et les concours pour y accéder

Documentation du ministère
Le ministère met en ligne la documentation de son centre documentaire, les rapports d'activité, les textes réglementaires, les avis...

Énergie : connaître les prix ?
Statistiques mensuelles et annuelles sur le prix des diverses formes d'énergie consommées en France.

Accueil Ministère

Une entreprise

Une collectivité locale

Médiation

Après la première démarche auprès d'un service du ministère pour régler un litige, vous n'avez pas obtenu satisfaction : Consulter le Médiateur pour résoudre votre situation.

Concours et métiers

Toutes les informations sur les métiers du Minéfi et les concours pour y accéder.

Adresses des services

Consulter les adresses de l'ensemble des services du Minéfi.

Qui fait quoi

Comment être sûr de s'adresser au bon interlocuteur du Minéfi ? Pour chaque formalité, trouvez le service compétent.

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 official website of the Ministry of Economy, Finance and Industry (Minefi) at minefi.gouv.fr. The main navigation bar includes links for Accueil MINEFI, Recherche, Tous les sites du MINEFI, Tous les services en ligne, Le ministère, Documentation, Courier, Espace presse, and Abonnements. The date is Lundi 13 Février 2006.

The page title is "BIENVENUE DANS L'ESPACE MÉDIATEUR". A welcome message from Emmanuel Constant, Mediator at Minefi, is displayed:

J'ai le plaisir de vous accueillir sur le site du médiateur créé au ministère de l'Economie, 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. Constant

Below the message, there are two columns of links:

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 Minefi.

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 Minefi.

On the right side, there are three boxes:

- Actualité**: Le rapport 2004 du Médiateur
- Mieux connaître le médiateur**: Décret n° 2002-612 du 26 avril 2002 instituant un médiateur au Minefi, Emmanuel Constant, Médiateur du minefi, La médiation au MINEFI
- Mieux connaître son action**: Projecteurs sur l'action du Médiateur, Quelques exemples de médiation, Le rapport 2003 du Médiateur

At the bottom left, a call-to-action box reads: "Pour accéder au formulaire de demande de médiation."

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

The screenshot shows the official website of the Ministry of Economy, Finance and Industry (MINEFI) at minefi.gouv.fr. The main navigation bar includes links for 'Accueil MINEFI', 'Recherche', 'Tous les sites du MINEFI', 'Tous les services en ligne', 'Le ministère', 'Documentation', 'Courrier', 'Espace presse', and 'Abonnements'. A banner at the top features the French flag and the text 'MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE DES FINANCES ET DE L'INDUSTRIE'. The date 'Lundi 13 Février 2006' is displayed. On the left, there's a sidebar with sections for 'Recherche' (search), 'Thèmes' (topics like Clés de l'économie, Commerce extérieur, Concurrence, Douane, etc.), and 'Accès' (Particuliers, Entreprises, Collectivités locales). The main content area is titled 'BIENVENUE DANS L'ESPACE MÉDIAteUR'. It features a small image of a person speaking into a microphone with the text 'Un médiateur à votre écoute'. Below this, a green box contains the text: 'Vous êtes un particulier, un artisan, un commerçant ou vous exercez une profession libérale et vous avez un litige avec le Minéfi.' To the right, under 'Pour faire appel au médiateur', it says: 'vous pouvez lui transmettre votre demande:' followed by three methods: 'par courrier électronique en complétant le [formulaire de saisine](#)', 'par fax (00 33) 01 53 18 97 55', and 'par courrier postal'. Further down, under 'Votre dossier doit comporter:', there's a list of items including 'la description de votre problème : objet et raisons de votre demande, ce qui permettra au médiateur de mieux percevoir votre problème.', 'les références du service concerné.', 'la copie des courriers échangés avec l'administration concernée (vous pouvez les adresser par courrier ou par fax.)', and 'vos adresses et éventuellement vos numéros de téléphone.'. To the right, under 'Votre courrier doit mentionner:', there's a list: 'votre référence personnelle figurant sur le courrier que le médiateur vous a déjà adressé', 'vos nom et adresse.', and 'Haut de page'. At the bottom, there's a link to 'Plan du site / Aide / Forum / Statistiques'. A large black arrow points from the bottom-left towards the 'formulaire de saisine' link in the 'Pour faire appel au médiateur' section.

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



ANNEXE I:

Exemples de médiations concernant des particuliers et des entreprises

211 Rendre la loi mieux acceptée

Mettre la loi en phase avec son temps

1 M. X, gérant de la SCI Y, conteste le montant de la taxe foncière mise à la charge de la société pour le bien dont elle est propriétaire et qu'il juge trop élevée, compte tenu des nuisances induites par le trafic ferroviaire proche du bien, la présence de pylônes électriques à haute tension et la proximité d'un grand aéroport. Il demande une réévaluation de la valeur locative qui sert de base à l'établissement de la taxe foncière et saisit le Médiateur de sa demande.

La valeur locative cadastrale qui sert de base de calcul pour les impôts locaux a été déterminée à partir des déclarations des contribuables lors de la dernière révision générale des évaluations foncières, à la date du 1^{er} janvier 1970. Ces évaluations sont mises à jour de deux manières, d'une part en tenant compte des changements qui affectent les propriétés, d'autre part par une revalorisation périodique notamment par l'application chaque année d'un coefficient forfaitaire fixé au niveau national par la loi. Par ailleurs, l'incidence des changements de toute nature affectant les propriétés bâties est prise en compte à travers des coefficients de situation générale ou particulière de l'immeuble.

Le Médiateur informe tout d'abord M. X que le bien n'étant pas situé dans une zone de couloir aérien, les nuisances aéroportuaires ne peuvent être estimées comme significatives et que la présence de pylônes électriques ne constitue pas un élément susceptible d'être retenu pour l'appréciation du coefficient de situation particulière. Il l'informe ensuite que, dans le cadre de la médiation, l'administration fiscale se propose de prendre en compte les nuisances induites par le trafic ferroviaire au moyen du coefficient de situation particulière, en le ramenant de + 0,05 à - 0,05.

Cependant, les changements de caractéristiques physiques ou d'environnement ne pouvant, en application des dispositions de l'article 1517 –I-1 du CGI, être pris en considération que lorsqu'ils entraînent une modification de la valeur locative du bien supérieure à un dixième, cette modification du coefficient de situation particulière ne peut, en l'état actuel de la législation, entraîner aucun changement de la valeur locative.

La réduction d'ores et déjà accordée est mise en mémoire par le service des impôts et sera susceptible de produire un effet dès lors que la valeur locative du bien aura varié de plus d'un dixième, en raison d'autres changements éventuels de caractéristiques physiques ou d'environnement.

Traiter de façon comparable des situations dont les caractéristiques sont voisines

2 Estimant qu'elle n'est pas redevable de la taxe foncière, Mme X, titulaire d'une carte d'invalidité, a saisi le Ministre délégué à la sécurité sociale, aux personnes âgées, aux personnes handicapées et à la famille, à la suite du rejet de sa demande par le service des impôts.

Le Médiateur, qui a été chargé de lui répondre, lui indique que la loi prévoit une exonération de taxe foncière en faveur, d'une part, des personnes âgées de plus de soixantequinze ans au 1^{er} janvier de l'année d'imposition et de condition modeste, c'est-à-dire dont les revenus de l'année précédente n'excèdent pas une limite prévue par la loi et revalorisée chaque année, et, d'autre part, en faveur des titulaires de l'allocation supplémentaire versée par le fonds de solidarité vieillesse ou le fonds spécial d'invalidité.

L'administration fiscale a toutefois étendu cette dernière exonération au bénéfice des contribuables percevant l'allocation aux adultes handicapés, quel que soit leur âge, lorsque leur revenu de référence de l'année précédente n'excède pas la limite déjà citée. Mais cette exception est d'application stricte et ne peut notamment être étendue aux titulaires d'une pension d'invalidité.

Mme X ne remplissant pas les conditions requises, et ses revenus étant de toute façon supérieurs aux limites prévues, le Médiateur lui confirme qu'elle ne peut être exonérée du paiement de la taxe foncière.

Par ailleurs, dès lors que cette taxe est une charge normale de la propriété et qu'elle résulte de la détention d'un patrimoine immobilier, elle ne peut en principe faire l'objet d'un allégement gracieux. Compte tenu des revenus de Mme X, le Médiateur l'informe que sa demande ne peut pas non plus être accueillie au plan gracieux.

3 M. X a saisi le Médiateur à la suite du rejet de sa demande d'exonération de la redevance audiovisuelle de l'année 2005 au motif qu'il perçoit l'allocation spécifique de solidarité.

Le législateur a entendu aligner les deux régimes d'exonération de taxe d'habitation et de redevance audiovisuelle. Sont ainsi exonérés de ces impositions les titulaires de l'allocation supplémentaire prévue à l'article L 815-2 et L 815-3 du code de la sécurité sociale, les bénéficiaires de l'allocation aux adultes handicapés, les infirmes ou invalides ne pouvant subvenir par leur travail aux nécessités de leur existence, les veufs ou les personnes âgées de plus de 60 ans non passibles de l'impôt sur la fortune.

Cette exonération n'est toutefois accordée, à l'exception des titulaires de l'allocation supplémentaire, que sous réserve que les conditions de ressources et de cohabitation prévues par la loi soient satisfaites.

Par ailleurs, sont également dégrevés d'office de la taxe d'habitation, les bénéficiaires du revenu minimum d'insertion lorsqu'ils respectent les conditions de cohabitation légales.

Le Médiateur ne peut que confirmer à M. X, titulaire de cette allocation, qu'en l'état actuel de la législation et dans le silence de la loi, il ne peut bénéficier d'une exonération ou d'un dégrèvement d'office de la redevance audiovisuelle, celle-ci étant mise à sa charge régulièrement alors même que le montant de l'allocation spécifique de solidarité équivaut à celui du RMI.

L'administration fiscale, appréciant la situation financière et patrimoniale de M.X, se propose cependant dans le cadre de la médiation, de lui accorder, à titre gracieux, une modération de la redevance audiovisuelle.

4 M. X, à la suite d'un changement de situation professionnelle, a déménagé, en 2003, en région parisienne et a mis en location sa maison qui constituait sa résidence principale située en Normandie.

Il a demandé l'exonération de ses revenus fonciers de l'année 2004 au motif qu'il n'avait pas la disposition de ces revenus, qui sont pour partie utilisés pour le remboursement de l'emprunt contracté pour l'acquisition du bien de Normandie et pour le paiement de la location de l'appartement francilien.

Le Médiateur, saisi de la demande, confirme à M. X que les revenus fonciers provenant de la location de sa maison ont été régulièrement pris en compte pour l'établissement de son impôt sur le revenu de l'année 2004.

Il précise, en outre, qu'aucune disposition ne prévoit au titre de cette année-là une minoration des revenus fonciers pour le motif de mobilité géographique liée à un changement de l'activité professionnelle. En effet, la loi de finances pour 2006 prévoit une déduction égale à 10 % des loyers perçus pendant les trois premières années pour les propriétaires qui, ayant débuté entre le 1^{er} juillet 2005 et le 31 décembre 2007 une activité exercée pendant au moins six mois, donnent en location leur ancienne habitation principale pour des raisons professionnelles et en louent une autre située à plus de 200 km.

Le Médiateur lui recommande, en conséquence, de respecter le plan de paiement accordé par le comptable du Trésor public.

5 Monsieur X vit en situation de concubinage. Il a fait l'objet de rappels d'impôt sur le revenu pour les années 2002, 2003 et 2004 à la suite de la remise en cause partielle de la déduction de ses frais réels de déplacement entre son domicile et le lieu de son activité professionnelle au motif que l'éloignement (77 kilomètres) résulte de convenances personnelles.

Il a contesté ces rappels en soutenant que l'examen de la situation de sa conjointe, Madame Y, permettait de regarder l'éloignement entre son domicile et son lieu de travail comme résultant de contraintes impératives et les frais supplémentaires de transport comme inhérents à son emploi. Monsieur X a d'abord saisi le conciliateur fiscal départemental qui a rejeté sa demande.

Dans le cadre de la médiation, il lui est indiqué que des circonstances particulières liées à l'emploi ou des contraintes d'ordre social ou familial autorisent la prise en compte complète des frais de transport entre le domicile et le lieu de travail au delà des quarante

premiers kilomètres prévus par la loi. Le Médiateur lui précise qu'un nouvel examen de son dossier a permis de considérer que l'éloignement entre son domicile et son lieu de travail ne résultait pas de convenances personnelles mais des conditions spécifiques de l'exercice de l'activité de Mme Y, qui a en effet été affectée sur un secteur géographique susceptible de favoriser et de développer son emploi.

Le Médiateur invite Monsieur X à produire à l'administration fiscale une attestation justifiant de l'affectation de Mme Y sur le secteur géographique correspondant à son emploi afin de permettre au service des impôts de prononcer l'abandon des redressements au titre de la période en cause.

Tirer les conséquences d'une position prise en cas de situations liées

6 Monsieur X a, à la suite de la vérification de comptabilité de la société Y dans laquelle il détient la quasi totalité des parts sociales, été taxé à l'impôt sur le revenu dans la catégorie des revenus de capitaux mobiliers sur le fondement de l'article 111-a du CGI en tant que bénéficiaire de revenus distribués. Il a demandé le dégrèvement des impositions correspondantes en indiquant qu'il avait remboursé à la société Y les sommes prélevées sur le compte courant qu'il détenait dans la société. L'administration fiscale a rejeté sa demande en se fondant sur le fait que les deux conditions prévues par l'article 111-a alinéa 2 n'étaient pas satisfaites : les sommes versées par la société doivent être remboursées et la totalité de l'impôt (droits et pénalités) doit être acquittée par le contribuable.

L'avocat de M. X, après avoir saisi la juridiction administrative du litige, décide d'adresser une demande de médiation et fait valoir que, contrairement à ce qu'indique l'administration fiscale, le fait que la société Y soit remboursée constitue une circonstance suffisante à elle seule pour que son client puisse se prévaloir du droit à restitution de l'impôt.

Le Médiateur, après avoir confirmé le bien-fondé du rejet de la réclamation auquel l'administration a procédé, précise qu'en vertu de la réglementation applicable dont il rappelle le contenu, la restitution ne porte en toute hypothèse que sur le principal des droits, à l'exclusion de tous intérêts ou indemnités de retard, majoration de droits ou amendes fiscales.

Il indique toutefois que l'administration fiscale est disposée, dans le cadre de la médiation, à faire une application mesurée de la loi fiscale en la matière. En effet, prenant en compte le fait que, dans un certain nombre de cas, le contribuable peut avoir des difficultés après avoir remboursé la totalité des sommes avancées par la société, à s'acquitter du paiement des impositions, l'administration fiscale est disposée, sous réserve que soit justifiée la réalité du remboursement, à accorder le dégrèvement des droits dus en principal en y ajoutant les cotisations de CSG correspondantes bien que le remboursement de celles-ci ne soit pas prévu par le texte (art. 49 ter de l'annexe II du CGI).

212 Veiller à une application plus harmonieuse de la loi

Pensions alimentaires

1 Mme X a, au cours des années 2002 et 2003, mis gratuitement à la disposition de ses parents la maison dont elle est propriétaire sur la commune de Y et a déduit une pension alimentaire d'une valeur égale au montant du loyer qu'elle aurait pu percevoir si elle avait loué ce logement à un tiers.

L'administration fiscale, considérant que les parents de Mme X ne sont pas dépourvus de ressources et qu'ils peuvent faire face à leurs besoins alimentaires, refuse la déduction des pensions, en analysant la mise à disposition gratuite du logement comme une libéralité.

Le Médiateur rappelle les règles civiles en matière d'obligation alimentaire et précise que l'appréciation de l'état de besoin est faite au cas par cas en fonction des ressources du créancier. A cet égard, si le juge retient habituellement le critère du SMIC net, après déduction des cotisations sociales, il ne s'agit pas d'un critère absolu. En outre, sont pris en considération les revenus perçus faisant l'objet d'une exonération d'impôt sur le revenu, comme par exemple l'aide personnalisée au logement.

Après avoir relevé que les parents de Mme X ont des revenus réguliers suffisants pour couvrir leurs besoins alimentaires, qui leur ont permis de consentir à cette dernière, en 2002, un don manuel de 56 406 €, le Médiateur confirme le bien-fondé des redressements notifiés.

Dans le cadre de la médiation, le comptable du Trésor public se propose cependant de suspendre les poursuites et d'accorder un plan de paiement assorti de la remise de la majoration de 10 %.

2 M. et Mme X ont déduit de leur revenu imposable de l'année 2003 les sommes versées au titre de la pension alimentaire qu'ils ont versée à leur fille, Melle C. Cette déduction a été remise en cause par le service des impôts qui estime, que compte tenu de ses revenus propres, Melle C n'était pas dans une situation de besoin justifiant, au sens de l'article 208 du Code civil le versement d'une pension alimentaire (c'est-à-dire une personne démunie de ressources lui permettant de subvenir aux besoins vitaux de l'existence que représentent la nourriture, l'habillement et le logement).

Le Médiateur, saisi du litige, recommande à l'administration fiscale de réexaminer l'état de besoin de Melle C, qui doit être fait au cas par cas en fonction des ressources de celui auquel est versée la pension alimentaire, étant précisé que le juge retient habituellement le critère du SMIC net, c'est-à-dire après déduction des cotisations sociales et des frais professionnels engagés, sans qu'il s'agisse d'un critère absolu. Au cas particulier, il ressort des éléments du dossier que Melle C a perçu une rémunération légèrement supérieure au SMIC, mais qu'après déduction de ses frais professionnels dont la réalité et la légitimité ne sont pas contestables, elle a en fait disposé d'un revenu réel net qui lui est très inférieur. Dans le cadre de la médiation, l'administration fiscale se propose, au vu de ces motifs, d'accepter la déduction de la pension alimentaire.

Quotient familial

3 A la suite d'une procédure de contrôle de sa déclaration de revenus de l'année 2003, le service des impôts a réduit de 1,5 parts à 1 part le quotient familial retenu pour le calcul de l'impôt sur le revenu de M. X au motif que celui-ci ne vivait pas seul.

M. X a contesté cette rectification. Suite au rejet de sa demande, il a saisi le Médiateur. Il a fait valoir que Mme Y avec laquelle il cohabitait était une simple colocataire.

Dans le cadre de l'instruction de la demande, le Médiateur invite l'usager à lui fournir des éléments complémentaires relatifs notamment à la colocation invoquée et analyse les éléments de fait ressortant du dossier avant de formuler sa recommandation.

En préalable, le Médiateur rappelle que le législateur a décidé qu'à compter de 2003, la majoration d'une demi-part de quotient familial dont bénéficient les contribuables célibataires, divorcés ou veufs ayant un ou plusieurs enfants majeurs ou faisant l'objet d'une imposition distincte, serait subordonnée à la condition de vivre seul, cette condition n'étant pas purement objective mais sous-tendant, eu égard aux objectifs du texte, l'absence de vie de couple.

Or, il ressort des éléments du dossier que Mme Y, sans lien de parenté avec M. X, est bien domiciliée à la même adresse que le contribuable depuis plusieurs années. En outre, ils ont demandé et obtenu tous les deux, la même année, leur mutation professionnelle de la région Ile de France vers une région de l'Ouest de la France. Le Médiateur relève que les intéressés ont choisi de localiser leur domicile à une distance quasi-égale, pour eux deux, du lieu d'exercice de chacune de leurs activités professionnelles et que le nombre de kilomètres parcourus chaque jour (80 km) montre que la prise à bail de la maison occupée en commun occasionne des dépenses aussi importantes que le montant de la part du loyer acquittée par Mme Y.

Enfin, le Médiateur souligne que l'examen de la déclaration modèle H 1 relative à la maison occupéE par M. X révèle qu'elle n'offre pas de réelles conditions de vie indépendante en raison de la structure de l'espace habitable.

Dès lors, en l'état du dossier et à défaut de dépôt de toute déclaration sur l'honneur attestant que M X vit seul, le Médiateur estime ne pouvoir résERVER une suite favorable à la demande de rétablissement de la demi-part supplémentaire.

Toutefois, dans le cadre de la médiation, le comptable du Trésor public étant disposé à accorder un plan de règlement en trois fois de l'imposition et la remise de la majoration pour paiement tardif, le Médiateur en informe l'usager en lui recommandant de résERVER une suite favorable à cette proposition.

4 Mme X, divorcée et mère d'un enfant majeur imposé séparément, a souscrit ses déclarations de revenus pour les années 2003 et 2004 en indiquant vivre seule et a ainsi bénéficié de la majoration de quotient familial prévue par les dispositions de l'article 195-I du CGI.

Le service des impôts, constatant que M. Y, avec lequel elle n'avait aucun lien de parenté, partageait l'habitation de Mme X a, dans le cadre d'une procédure de rectification contradictoire, ramené le quotient familial de 1,5 parts à 1 part.

Mme X a contesté cette rectification en faisant valoir qu'elle cohabitait avec M.Y mais ne vivait pas en concubinage avec lui.

A la suite du refus du conciliateur fiscal départemental de revoir la position du service, Mme X a saisi le Médiateur en se prévalant notamment de la doctrine administrative selon laquelle la simple cohabitation de deux personnes de même sexe ou de sexe différent ne suffit pas à caractériser le concubinage et d'une déclaration sur l'honneur des contribuables concernés attestant qu'ils vivent seuls fait foi, jusqu'à preuve contraire apportée par l'administration.

Le Médiateur précise l'origine du dispositif et la volonté du législateur de recentrer, à compter de l'imposition des revenus de 2003, le bénéfice de l'avantage de quotient familial sur les personnes qui se trouvent dans certaines situations et vivent seules, puis explique les motifs qui ont conduit le service des impôts à effectuer le rappel d'impôt. Au cas particulier, M. Y souscrivait depuis 6 ans ses déclarations de revenus à l'adresse du domicile de Mme X. Cette situation a conduit le service à estimer que la condition exigée par la loi pour bénéficier d'un quotient familial majoré n'était pas remplie.

Cela étant, dans le cadre de la médiation, l'administration fiscale a finalement estimé que les indications fournies pouvaient être valablement assimilées à une attestation sur l'honneur et a proposé d'abandonner les rectifications.

Le Médiateur informe donc Mme X des dégrèvements contentieux qui vont être prononcés en sa faveur par le directeur des services fiscaux et l'invite à se désister de son instance devant le tribunal administratif dans la mesure où elle obtient entière satisfaction.

Application mesurée de la loi fiscale

Particuliers

5 M. et Mme X ont imputé sur leurs revenus fonciers des années 2001 à 2003 des déficits fonciers des années antérieures. Le service des impôts a remis en cause cette imputation en considérant que ces déficits correspondaient à des dépenses relatives à des travaux de reconstruction non déductibles.

Le conciliateur fiscal départemental ayant confirmé le bien-fondé de cette rectification, M. et Mme X, estimant que le service n'avait pas correctement analysé les faits et avait donc commis une erreur au regard de la qualification à donner aux travaux, ont saisi le Médiateur.

Le Médiateur a procédé à un examen très attentif des faits au vu de la règle de droit applicable.

Il en est ressorti que l'un des bâtiments, destiné auparavant à l'habitation du personnel hospitalier, avait été transformé en douze appartements. Dès lors, les travaux réalisés dans ce bâtiment ne résultent pas d'un changement de destination de l'immeuble. Par ailleurs, l'examen des plans d'architecte avant et après travaux a permis de constater que le gros œuvre (murs porteurs, plancher) n'avait pas été modifié à l'exception du percement de quelques ouvertures et de la création de balcons.

Le Médiateur avise les intéressés que, conformément à la jurisprudence, certaines dépenses ne sont pas déductibles des revenus fonciers car elles ont été exposées pour des travaux de reconstruction. En revanche, il relève que d'autres dépenses pourraient ouvrir droit à déduction dès lors qu'elles correspondent à des dépenses d'amélioration. Cependant, les documents produits par M. et Mme X ne permettent pas de procéder à une ventilation entre ces deux catégories de dépenses.

Toutefois, et dans le cadre de la médiation, l'administration fiscale se propose de poursuivre le dialogue avec les usagers afin de déterminer, à partir du détail des travaux et de tout document utile, le montant des dépenses dont la déduction pourrait être admise au titre des déficits fonciers des années 1997 et 1998 imputés sur les revenus fonciers des années 2001 à 2003. Le Médiateur en informe en conséquence M et Mme X.

6 Mme X a perçu en 2001 et 2002 de son employeur un traitement d'un montant supérieur à celui qu'elle aurait du percevoir et a été imposée au titre de l'impôt sur le revenu sur ce montant. Elle a du reverser le trop-perçu en 2003 et 2004.

Estimant être fiscalement pénalisée par cette situation dont elle n'est pas responsable, elle a saisi le Médiateur.

L'article 12 du Code général des impôts établit une règle de portée générale dont il résulte que l'impôt est dû chaque année à raison de revenus dont le contribuable a disposé au cours de la même année. Par suite, lorsqu'un revenu perçu à tort est restitué, ce versement est pris en compte pour le calcul de l'impôt sur le revenu de l'année de restitution et reste sans incidence pour l'imposition de l'année de perception.

En application de ce principe, le Médiateur confirme que, sur le plan du droit, les revenus perçus à tort en 2001 et 2002 sont bien imposables au titre de l'année de perception. Lesversements effectués à ce titre sont déductibles des salaires imposables des années de versement mais ne peuvent pas être imputés sur les revenus 2001 et 2002 des versements ultérieurs.

Cela étant, du fait notamment de la variation du taux marginal d'imposition lié à la progressivité de l'impôt sur le revenu ou de changements intervenus dans la situation fiscale du contribuable, cette imputation peut ne pas rétablir exactement la situation dans laquelle la contribuable se serait trouvée si elle n'avait pas perçu les sommes en cause, l'ensemble de ces incidences n'étant connu, en toute hypothèse, qu'après établissement de l'imposition de l'année de versement complet.

Au cas particulier, tel est le cas, l'économie d'impôt résultant de l'imputation en 2003 et 2004 des salaires reversés ne compensant pas le surcoût de l'impôt lié aux salaires indûment perçus en 2001 et 2002.

En conséquence, faisant une application mesurée de la loi fiscale, le Médiateur lui indique que l'administration fiscale propose, à titre purement gracieux, la remise de l'impôt correspondant. En contrepartie, la contribuable accepte de se désister de l'instance introduite devant le tribunal administratif.

7 En octobre 2003, M. et Mme X décident de changer de résidence principale et confient la vente de leur bien situé dans la commune Y à une agence immobilière, qui leur propose dans le même temps d'acquérir une maison correspondant mieux à leurs aspirations et dans laquelle ils emménagent en avril 2004. Pour financer cette acquisition, et en l'absence de vente de leur propriété, ils recourent à un prêt relais.

Compte tenu des difficultés qu'ils rencontrent pour trouver un acquéreur et qui sont liées aux caractéristiques du bien en cause, la vente n'intervient qu'en novembre 2005, soit plus de 2 ans après sa mise sur le marché.

L'article 150 U-II 1° du CGI prévoit que la plus-value réalisée lors de la cession à titre onéreux de la résidence principale est exonérée d'impôt si l'immeuble constitue la résidence habituelle et effective du cédant au jour de la cession. Cela étant, lorsque l'immeuble a été occupé jusqu'à la mise en vente, l'exonération n'est pas écartée si la cession intervient dans des délais normaux de vente.

Le notaire chargé de la vente, appliquant strictement la loi, établit une déclaration de plus-value immobilière, mais les époux X, qui invoquent des circonstances de fait, demandent le bénéfice de l'exonération, ce que le service des impôts et le conciliateur fiscal départemental leur refusent.

Dans le cadre de la médiation, il est relevé qu'afin de céder leur bien dans le meilleur délai, M. et Mme X ont fait toute diligence pour le vendre en donnant un mandat de vente à plus de dix agences immobilières et qu'ils ont accepté de revoir à la baisse le prix de vente, dès le 7 janvier 2004, pour s'adapter au marché local, étant précisé que la transaction s'est faite au prix ainsi révisé. Au regard de ces circonstances particulières, l'administration fiscale considère en fin de compte que la vente est intervenue dans un délai normal et accorde le bénéfice de l'exonération d'impôt prévue en cas de cession de résidence principale.

Entreprises

8 La société X, qui exerce une activité de création d'animation et d'effets spéciaux à objectif publicitaire ou promotionnel, s'est vu refuser par l'administration fiscale le bénéfice des dispositions de l'article 44 sexies OA du CGI prévoyant des exonérations fiscales et sociales en faveur des jeunes entreprises innovantes.

A la suite du maintien du redressement, la société a saisi le Médiateur en faisant valoir que toutes les conditions requises par cet article étaient au cas d'espèce réunies et que la décision de rejet de l'administration reposait en fait sur les avis divergents émis sur son projet de recherche par l'ANVAR et la Délégation à la recherche et à la technologie.

Dans le cadre de la médiation, l'administration fiscale, après un nouvel examen du dossier de la société en liaison avec la direction de la technologie du ministère délégué à l'enseignement supérieur et à la recherche, a accepté d'accorder le bénéfice du dispositif prévu par l'article 44 sexies OA du CGI et d'abandonner en conséquence tous les redressements.

9 L'administration fiscale a rejeté la demande de remboursement de crédit de TVA présentée par Monsieur X dans le cadre de son activité de prestataire de services, au titre de l'année 2005, en s'appuyant sur le fait que la déclaration annuelle de TVA (CA12) compte tenu du régime simplifié d'imposition dont il relève, a été déposée avec quelques jours de retard par rapport à la date limite de dépôt. Faisant état d'une dette fiscale dont il est redevable auprès du comptable du Trésor public au titre du solde de ses cotisations de taxe d'habitation et d'impôt sur le revenu, il saisit le Médiateur de ce litige en sollicitant la compensation entre son crédit de TVA et le montant de ses impositions.

Dans le cadre de la médiation, il lui est précisé qu'en raison de l'absence de respect de la date limite de dépôt de sa déclaration annuelle CA12 de l'année 2005, qui était fixée au 2 mai 2006, l'administration fiscale a régulièrement rejeté sa demande de remboursement de crédit de TVA.

Cela étant, le Médiateur l'informe que l'administration fiscale accepte de lui accorder le remboursement de son crédit de taxes compte tenu notamment du faible nombre de jours de décalage, inférieur à un mois, entre le dépôt de la déclaration annuelle CA12 et la date limite de dépôt. Mais il lui est indiqué que, s'agissant d'impositions de nature différente, aucune compensation ne peut être opérée entre son crédit de TVA et le solde de ses cotisations de taxe d'habitation et d'impôt sur le revenu.

Octroi de délais de paiement

10 Monsieur X a fait l'objet d'un contrôle douanier à son retour d'un voyage à l'étranger. Ce contrôle a révélé que l'intéressé importait des marchandises diverses contrefaites (plus d'une trentaine d'articles dont des montres de marques). L'administration des douanes lui a alors proposé une transaction comportant l'abandon des marchandises en cause et le paiement d'une amende de 3 100 €. L'intéressé a certes obtenu un plan de paiement en plusieurs fois de cette amende mais sa situation financière ne lui permettant pas de le respecter, il a saisi le Médiateur.

Dans le cadre de la médiation, il lui est rappelé que l'action de l'administration des douanes est régulière. Toutefois, compte tenu de ses difficultés financières, l'administration est disposée à revoir cet échéancier pour lui faciliter le règlement de sa dette. Le Médiateur lui indique les coordonnées du service auprès duquel il pourra finaliser ce nouveau plan de paiement.

11 Monsieur X, vivant seul, a fait l'objet d'une procédure d'opposition à tiers détenteur auprès de sa banque pour obtenir le paiement d'une dette de loyers (6 130,34€ antérieure à la date de son expulsion de son logement, propriété de l'office d'HLM.

A deux reprises, il s'est adressé au comptable public chargé de la gestion de l'office en vue d'obtenir un plan de paiement des sommes dues. Ces démarches n'ont pas abouti. C'est dans ce contexte qu'il a décidé de saisir le Médiateur.

Dans le cadre de la médiation, les services du Trésor Public, après réexamen de la situation de Monsieur X, ont réservé une suite favorable à sa demande de délais de paiement selon des modalités correspondant à son souhait. Le Médiateur a souligné le caractère exceptionnel de cette mesure au regard de l'étendue du délai (31 mois), de l'ancienneté et de l'importance de la dette.

Par ailleurs, s'agissant du montant des charges et des frais de l'établissement de l'état des lieux à la suite du départ de son logement, il lui a été précisé que seul l'office d'HLM était en mesure de lui apporter une réponse à ces demandes d'éléments d'information, le Trésor public, dans le cas d'espèce, n'étant chargé que de faire procéder au paiement de la somme concernée sur demande des services financiers de l'office.

12 Madame X est redevable d'une dette de loyers pour le paiement de laquelle elle a obtenu des délais de paiement.

En raison de son licenciement par son employeur et d'un arrêt de travail lié à une intervention chirurgicale qui ont occasionné une chute de ses revenus de 50 %, elle n'a pu régler que deux échéances mensuelles et s'est vu refuser la révision de l'échéancier de paiement.

Dans le cadre de la médiation, le montant des mensualités est réduit de moitié. Le nouvel échéancier de paiement prévoit également un différé de deux mois pour tenir compte de sa situation.

13 Madame X, âgée de 87, ans a bénéficié de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA). A la suite d'un contrôle, il est apparu que les sommes versées à ce titre n'avaient pas été utilisées conformément aux conditions prévues dans le plan d'aide mis en place avec l'accord de l'intéressée. Le département a alors demandé le versement des sommes payées à tort au titre de 2003 et 2004.

Dans le cadre de la médiation, l'administration, prenant en compte le niveau de ses revenus et l'importance des dépenses liées à son âge, a accepté de reconsidérer sa position et donné son accord à la proposition de règlement formulée par Mme X.

14 Monsieur X a reçu plusieurs amendes de stationnement. A défaut de paiement dans le délai, des amendes forfaitaires majorées lui ont été réclamées pour une somme globale de 6 922,50 € Face aux difficultés rencontrées pour acquitter ce montant, une assistante sociale est intervenue en vain pour le compte de l'intéressé auprès de l'Officier du ministère public et de la préfecture.

Une telle dette ne pouvant être prise en compte par la commission de surendettement des particuliers dès lors que les condamnations pénales telles que les amendes sont exclues de son champ de compétence, l'usager est revenu vers la Trésorerie. Il a alors en vain proposé de verser la somme de 20 € par mois compte tenu du montant de sa pension de retraite (705 € par mois), de ses charges courantes évaluées à 311 € par mois incluant des frais d'hébergement dans une résidence de personne âgée. L'administration était disposée à mettre en place un plan de paiement à condition que les versements mensuels soient de 500 €

Dans le cadre de la médiation, le Trésorier a accepté d'accorder un échéancier de paiement sur la base de versements mensuels de 46,45 €, montant équivalent à celui qui pourrait être versé dans le cadre d'une procédure de saisie de ses revenus. Toutefois, il lui a été indiqué que la procédure d'opposition au transfert du certificat d'immatriculation de son véhicule dont il a fait l'objet en raison du montant élevé de sa dette et ce, afin de préserver les droits du Trésor, ne pouvait être levée étant observé que sa mise en œuvre ne faisait pas obstacle à l'utilisation de son véhicule mais seulement à sa vente.

Enfin, le Médiateur lui a conseillé de faire une démarche auprès de la Mairie dont il dépend pour obtenir une carte de stationnement résidentiel qui peut être délivrée gratuitement sous certaines conditions.

213 Renforcer la lisibilité des documents destinés aux usagers

La notice d'accompagnement de la déclaration des revenus

1 A l'issue du contrôle sur pièces de la déclaration de revenus de Mme X au titre de l'impôt sur le revenu de l'année 2002, le service des impôts a remis en cause le crédit d'impôt dont elle avait bénéficié pour des dépenses de remplacement d'une porte de garage par une porte isolante dans son habitation principale.

Mme X a contesté cette rectification. N'étant pas totalement satisfaite de la solution retenue par le conciliateur fiscal départemental, qui a néanmoins décidé de ne pas faire application des intérêts de retard, elle s'est adressée au Médiateur. Elle souligne que la documentation disponible pendant la campagne d'information pour l'impôt sur le revenu (brochure pratique et imprimé 2041 GR) mentionnait expressément comme pouvant bénéficier du crédit d'impôt prévu à l'article 200 quater-I du Code général des impôts, l'installation de portes extérieures neuves. Par ailleurs, elle fait valoir que certains services, eu égard aux erreurs figurant dans la documentation accessible au public, n'ont pas procédé aux rectifications.

En préalable, le Médiateur explique le régime fiscal applicable. Aux termes des dispositions de l'article précité dans sa rédaction alors en vigueur, ouvrent droit au crédit d'impôt certaines dépenses d'isolation, limitativement prévues par les textes. La liste de ces dépenses, prévue par arrêté, figure à l'article 18 bis de l'annexe IV au CGI. S'agissant de l'isolation thermique des parois opaques et plus particulièrement des portes extérieures, seules sont prises en compte les dépenses d'acquisition de matériaux d'isolation thermique posés sur des portes existantes et l'installation de doubles portes neuves. Le remplacement d'une porte existante par une porte isolante neuve n'ouvre pas droit au crédit d'impôt.

S'agissant de la teneur de la documentation accessible au public, le Médiateur observe que l'instruction du 25 septembre 2001 commentant la portée de ce dispositif, parue au Bulletin Officiel des Impôts dans sa version publique (B.O.I 5B-16-01), mentionne les mêmes dépenses que celles précitées, à l'exclusion par conséquent du remplacement ou de l'installation d'une porte extérieure.

Certes, la rédaction de la brochure pratique et de la notice spécifique n° 2041 GR est ambiguë. Mais, ces documents, contrairement à la doctrine administrative exprimée dans les instructions, ne sont pas opposables à l'administration au sens juridique du terme sur le fondement de l'article L 80-A du livre des procédures fiscales. Ils n'ont qu'une valeur indicative. Au plan du droit, le rappel d'impôt ne peut donc être que confirmé.

Dans le cadre de la médiation, l'administration admet cependant que les termes de certains des documents mis à la disposition du public ont pu entretenir une certaine confusion et accepte, à titre exceptionnel et purement gracieux, de tenir compte de cette situation en accordant la remise du rappel d'impôt.

Le libellé de certaines mentions portées sur les avis d'imposition

2 Monsieur X a vu remis en cause son crédit d'impôt auquel il estimait avoir droit en application des dispositions de l'article 200 quater du CGI au titre de travaux réalisés dans sa résidence principale. Ne comprenant pas les conditions dans lesquelles l'administration a procédé à cette rectification de sa déclaration de revenus de l'année en cause, il saisit le Médiateur en renouvelant sa demande de remise de l'intérêt de retard et des délais de paiement de ce rappel d'impôt sur le revenu.

Dans le cadre de la médiation, il est rappelé à l'intéressé que le système fiscal français d'impôt sur le revenu est un système déclaratif. C'est sous sa seule responsabilité que le contribuable remplit sa déclaration qui fait l'objet d'une simple exploitation informatique avant l'envoi de l'avis d'imposition. L'administration dispose ensuite d'un délai de trois ans pour examiner la régularité des éléments déclarés. Il a donc pu bénéficier du crédit d'impôt sans pour autant que l'administration en ait validé son bien-fondé ou commis une erreur ou négligence qu'elle aurait par la suite rectifiée.

Le Médiateur précise également que la mention « montant retenu » figurant sur l'avis d'imposition initial indique, par rapport à la mention « montant déclaré », l'application d'un éventuel plafond de calcul qui peut être automatiquement appliqué conformément aux dispositions légales. Il en est ainsi en matière de réduction d'impôt (dons aux œuvres par exemple) ou de crédit d'impôt. Cette mention ne fait aucune référence à un contrôle effectif de la déclaration.

Cela étant, compte tenu de la complexité de la législation en la matière, l'administration fiscale propose, dans le cadre de la médiation, de faire droit à la demande de remise de Monsieur X.

214 Prévenir des sources de litiges potentiels

Entreprises

Instaurer une « procédure de relance amiable » en faveur des entreprises

1 L'administration fiscale a rejeté la demande de remboursement de crédit de TVA présentée par Monsieur X dans le cadre de son activité de taxi, au titre de l'année 2005, au motif que la déclaration annuelle de TVA (CA 12), compte tenu de son régime simplifié d'imposition dont il relève, a été déposée quelques jours après la date limite de dépôt fixée au lieu du 2 mai 2006.

Monsieur X sollicite un réexamen de son dossier par le Médiateur et fait état de ses difficultés de trésorerie à la suite de l'allongement du délai de règlement des prestations par sa clientèle (organismes sociaux).

Dans le cadre de la médiation, il est procédé à un nouvel examen de la situation de l'intéressé qui aboutit à lui accorder le remboursement de son crédit de taxes.

Le Médiateur lui recommande de veiller, dorénavant, au respect des dates limites prévues en matière de dépôt de ses déclarations de taxes sur le chiffre d'affaires, ainsi que de toutes les autres déclarations qu'il est tenu d'effectuer tant à titre professionnel que personnel.

En réponse à sa recommandation, Monsieur X remercie le Médiateur pour son action qui lui a permis d'obtenir entière satisfaction et l'assure qu'il s'attachera à l'avenir au respect des dates limites de dépôt de l'ensemble de ses déclarations fiscales.

Mieux faire connaître la possibilité de bénéficier des avantages du contrôle sur demande

2 La société X exerçant une activité de vente d'implants dentaires, a fait l'objet d'une vérification de comptabilité ayant conduit à des rappels de TVA à la suite de la remise en cause par l'administration fiscale du taux réduit de TVA de 5, 5 % appliqué par la société à l'ensemble de ses ventes d'implants dentaires.

A la suite du maintien de la position du service par l'interlocuteur départemental, le gérant de la société a saisi le Médiateur en se prévalant d'une jurisprudence de la cour administrative d'appel de Paris. Le Médiateur a confirmé le bien-fondé des redressements notifiés au vu de la jurisprudence du Conseil d'Etat.

Toutefois, dans le cadre de la médiation, l'administration fiscale a proposé, compte tenu des circonstances de l'espèce, d'abandonner les rappels de TVA pour la période d'imposition antérieure à une réponse ministérielle publiée en 2003.

Enfin, la société a été invitée à produire tous éléments permettant de déterminer le montant du chiffre d'affaires relatif à la période postérieure.

3 L'entreprise X, exerçant une activité d'ameublement et de literie, a fait l'objet d'une vérification de comptabilité ayant conduit à un rehaussement des bénéfices industriels et commerciaux de Monsieur Y, son seul et unique associé, au motif que ce dernier n'a formulé aucune option expresse pour l'imposition des bénéfices à l'impôt sur les sociétés.

A la suite du rejet partiel de sa réclamation contentieuse, Monsieur Y a saisi le conciliateur fiscal départemental qui, bien que n'étant pas compétent pour en connaître s'agissant d'une procédure de contrôle fiscal externe, a maintenu la position du service. Les cotisations supplémentaires d'impôt sur le revenu n'ont pas été payées et des mesures de poursuites ont été diligentées à son encontre, notamment par la voie d'un avis à tiers détenteur auprès de sa banque.

Dans le cadre de la médiation, il lui est indiqué que l'administration avait accepté de prononcer le dégrèvement des impositions dès lors que le dépôt des déclarations d'impôt sur les sociétés, depuis 1994, permettait de considérer que l'entreprise X relevait bien du régime de l'impôt sur les sociétés nonobstant l'absence d'option pour ce régime.

Le Médiateur informe également Monsieur Y que les mesures de poursuites prises à son encontre sont annulées.

4 Madame X, exerçant une activité de vente et de restauration d'œuvres d'art, d'objets de collection et d'antiquité, s'est vu notifier des rappels de TVA à la suite de la remise en cause par l'administration fiscale du taux réduit de TVA de 5, 5 % qui avait été appliqué aux ventes des œuvres restaurées.

A la suite du maintien par l'administration de la position initiale du service, elle a saisi le Médiateur en s'appuyant sur le fait que l'ampleur des travaux de restauration réalisés permet de lui conférer la qualité d'auteur au sens de l'article 278 septies du code général des impôts.

Le Médiateur confirme le bien-fondé des rappels de TVA notifiés résultant de l'application du taux normal de TVA de 19, 6 %.

En effet, au cas particulier, l'importance des travaux de restauration et d'expertise effectués sur les œuvres d'art en cause, compte tenu notamment des recherches historiques et artistiques nécessaires à la parfaite exécution de ces œuvres, ne permet pas de regarder Madame X comme l'auteur original au sens de l'article précité puisque son intervention s'effectue sur des œuvres initialement conçues par des tiers et dont elle s'attache à restituer l'état originel.

Cela étant, le Médiateur informe Madame X que l'administration fiscale est disposée à lui accorder, compte tenu de sa bonne foi, le bénéfice du régime de la marge forfaitaire prévue à l'article 297 A-III du code général des impôts ce qui, sous réserve de justifier du détail des opérations, lui permettra d'obtenir une diminution significative de sa dette fiscale compatible avec la poursuite de son activité professionnelle.

Le Médiateur invite Madame X à effectuer une démarche en ce sens auprès des services fiscaux et à tirer les conséquences de cette mesure favorable en acceptant d'abandonner son recours devant le tribunal administratif.

Mener une réflexion sur une amélioration des délais de remboursement anticipé des créances dites de carry-back en matière d'impôt sur les sociétés

5 La société X a fait l'objet d'une vérification de comptabilité portant sur la déductibilité de provisions comptabilisées et que l'administration fiscale a réintégrées, faisant apparaître ainsi un exercice bénéficiaire et un exercice déficitaire l'année suivante. La société a alors entendu solliciter le report du déficit sur le bénéfice rectifié de l'année antérieure et a déposé une déclaration en ce sens au centre des impôts. En garantie du paiement des rappels d'impôt sur les sociétés, elle a proposé la créance née du carry-back. Le service du recouvrement ayant rejeté cette garantie, l'avocat de la société saisit alors le Médiateur estimant que les intérêts du Trésor ne sont pas lésés dès lors qu'à l'issue du litige, soit le dégrèvement du rappel d'impôt est prononcé, soit cette imposition sera réglée par compensation avec la créance née du carry back.

Dans le cadre de la médiation, et compte tenu d'éléments fournis par l'entreprise, l'administration décide de réviser les rectifications opérées, ce qui conduit à l'annulation du bénéfice au titre de l'exercice 2001, le résultat restant déficitaire, et au dégrèvement contentieux total des rappels d'impôt en litige.

La demande de report en arrière du déficit devient sans objet et les poursuites conservatoires sont interrompues.

Améliorer les conditions d'accompagnement des entreprises confrontées à des difficultés de trésorerie

6 La société X, exerçant une activité industrielle de découpage et d'emboutissage, a souscrit en N une déclaration faisant apparaître une créance de 18 892 € née du report en arrière du déficit déclaré au titre de son exercice clos le 31 mars de la même année, dont elle demande le remboursement anticipé à l'administration fiscale en application de l'article 220 quinque I du code général des impôts.

A la suite du rejet de ses demandes de remboursement, la société X saisit le Médiateur et fait état de ses difficultés financières, qui sont à l'origine de l'ouverture, en N-1, d'une procédure de redressement judiciaire à son encontre. Elle fait l'objet d'un plan de continuation de son activité d'une durée de huit ans qui lui a été accordé en N par le tribunal de commerce. Le résultat fiscal dégagé au titre des exercices clos en N+1 et N+2 est déficitaire.

Le Médiateur lui confirme le rejet de sa demande de remboursement dès lors qu'au cas particulier, les conditions juridiques ne sont pas remplies. Toutefois, il l'informe que l'administration fiscale est disposée à lui rembourser rapidement la somme en cause pour tenir compte de ses difficultés et contribuer ainsi à son redressement.

7 Monsieur X s'est vu réclamer dans le cadre d'un échéancier de paiement qui lui a été accordé par l'administration fiscale, le paiement de sa dette de TVA résultant de l'exercice de son ancienne activité professionnelle de sous-traitance électronique avant sa mise en liquidation de biens en 1988, prononcée sous l'ancien régime de la loi de 1967.

Il s'est adressé à l'administration fiscale pour connaître les conditions lui permettant de bénéficier à la suite de la mise en œuvre le 1^{er} janvier 2006 de la loi de sauvegarde des entreprises du 26 juillet 2005, de l'abandon de toutes mesures de recouvrement à son encontre.

En l'absence de réponse, il a saisi le Médiateur.

L'article L. 643-11 du code de commerce, issu de la loi de sauvegarde des entreprises du 26 juillet 2005 qui est entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2006 prévoit que le jugement de clôture de liquidation judiciaire pour insuffisance d'actif ne fait pas recouvrer aux créanciers l'exercice individuel de leurs actions contre le débiteur sauf condamnation pénale, faillite personnelle, banqueroute ou fraude du débiteur à l'égard de ses créanciers. Ces dispositions sont applicables aux procédures de règlement judiciaire ou de liquidation de biens (loi de 1967) en cours.

Dans le cadre de la médiation, l'administration reconnaît que la situation de Monsieur X ne justifie pas qu'il soit recherché pour le paiement de la taxe sur la valeur ajoutée, à la suite du jugement de clôture pour insuffisance d'actif dont il a fait l'objet en 1998. Les versements effectués en 2006 à ce titre lui seront intégralement restitués.

8 La société X, exerçant une activité de vente de matériel informatique et de mobilier de bureau, rencontre des difficultés dans le paiement de ses dettes fiscales et sociales, compte tenu notamment des erreurs de gestion commises à la suite du rachat de la société par un de ses anciens salariés.

A défaut du respect de ses échéances courantes, l'entreprise a fait l'objet de mesures de poursuites. Elle a saisi le Médiateur et fait valoir que son endettement ne lui permettait pas d'acquitter ses cotisations de TVA et de taxe professionnelle ainsi que ses arriérés de cotisations sociales.

Dans le cadre de la médiation, il est indiqué à la société X que l'administration fiscale est disposée à réexaminer sa situation financière et à établir un règlement global de ses dettes fiscales et sociales dans la cadre de la Commission des chefs des services financiers et des représentants des organismes de sécurité sociale (CCSF) de son département dont les modalités de saisine et de fonctionnement lui sont indiquées.

9 Monsieur X exploite avec son épouse un restaurant et une boutique de souvenirs. Confrontés à des difficultés financières depuis de nombreuses années liées à la baisse du chiffre d'affaires de leurs activités dont celle notamment de leur boutique, ils font appel à un intermédiaire financier qui leur propose de saisir la commission des chefs des services financiers et des représentants des organismes de sécurité sociale (CCSF) de son département afin d'éviter un dépôt de bilan inutile.

Mais la commission n'a pas réservé une suite favorable à la demande de délais de paiement eu égard à l'importance du passif fiscal et social et à son ancienneté laissant une grande incertitude sur la viabilité du plan de paiement demandé, d'autant plus que les charges patronales courantes dues à la Sécurité Sociale n'étaient pas acquittées.

C'est dans ce contexte que le Médiateur a été saisi de cette affaire.

Après une appréciation très complète de leur situation, il apparaît que, même si la commission avait fait droit à la durée du plan de paiement demandée, les revenus dont disposaient Monsieur et Madame X, dont une partie servait à régler des dettes autres que fiscales et sociales, n'auraient pas permis de respecter ces modalités.

Toutefois, les intéressés ayant fait connaître leur intention de faire valoir leurs droits à la retraite très prochainement, de céder le restaurant à leur fille et d'affecter une partie du produit de sa vente au règlement de dettes fiscales, l'administration fiscale les a invités à déposer un nouveau dossier auprès de la commission devant comporter une promesse de vente ainsi que l'accord de la banque finançant le rachat du restaurant.

Dans le cadre de la médiation, il est indiqué à Monsieur et Madame X la date prévisionnelle d'examen de leur dossier par la commission qui étudiera avec bienveillance la remise des pénalités d'assiette et de la majoration de 10% pour paiement tardif afférentes aux impôts dus en prenant en considération l'effort financier consenti pour régler la dette fiscale auprès de deux trésoreries et d'un service des impôts aux entreprises.

Particuliers

Généraliser l'acceptation par les administrations des modes de paiement autres que le chèque

10 Madame X est redevable d'une facture d'eau et a demandé le paiement mensualisé de cette dépense. Ses démarches auprès du comptable public sont demeurées vaines et des frais de poursuite lui ont été réclamés.

Après un nouvel examen de sa situation, le comptable public propose dans le cadre de la médiation, un règlement en cinq fois de la facture et la remise des frais mis à sa charge. Il lui précise qu'une évolution des modalités de paiement est envisagée dans un proche avenir.

11 Monsieur X est locataire d'un appartement et d'un parking à Y appartenant à un même propriétaire et dont les adresses sont voisines mais non identiques. Ayant adhéré au prélèvement mensuel pour le paiement de sa taxe d'habitation, il a demandé que les deux taxes d'habitation - logement et parking - soient prélevées dans le cadre du même contrat. Cette solution n'a été retenue que pour une seule année.

Dans le cadre de la médiation, il lui est précisé qu'un seul avis d'imposition à la taxe d'habitation ne peut être émis pour deux locaux situés à deux adresses différentes dans la même ville, et que le paiement mensualisé ne peut davantage être effectué, en l'état des procédures, sur un seul contrat de mensualisation. Dans ces conditions, un second contrat de mensualisation a été ouvert.

12 Monsieur X a contesté le montant de sa taxe d'habitation et souhaite bénéficier des dispositions relatives au plafonnement par rapport au revenu de référence. Malgré ses démarches notamment auprès du conciliateur fiscal départemental, il estime ne pas avoir reçu de réponse satisfaisante lui permettant d'être sûr du montant de son imposition.

Le Médiateur lui précise que le montant de sa taxe d'habitation prend bien en compte le plafonnement prévu par l'article 1414 A du CGI avec un dégrèvement au titre de ce plafonnement de 245 €. Toutefois, depuis 2001, un mécanisme de gel des taux dont le détail lui est communiqué, conduit à réduire progressivement le dégrèvement accordé. En l'espèce, cette réduction atteint, compte tenu de son revenu imposable, la somme de 244€ et le dégrèvement définitif auquel il a droit n'est que de 1 €. Or, en application des dispositions de l'article 1965 L du CGI, les dégrèvements d'un montant inférieur à 8€ ne sont pas effectués.

S'assurer du respect des règles de prescription, de solidarité et d'obligation alimentaire

13 Madame X, veuve, est hébergée dans un établissement de long séjour en raison de la maladie d'Alzheimer dont elle souffre. Par lettre recommandée, les deux enfants de Madame X ont été informés par l'établissement hospitalier du montant des frais dus par leur mère (10 000 €).

Le recouvrement de cette somme étant impossible sur le patrimoine de la mère, le centre hospitalier a assigné les deux frères pour fixation de leur obligation alimentaire. Par décision de justice, le juge aux affaires familiales a déterminé le montant de la participation de chacun aux frais d'hébergement en long séjour de leur mère au titre de cette obligation.

L'un des enfants a fait l'objet d'une mesure de saisie sur son compte bancaire à l'initiative du comptable public, afin d'obtenir le versement de sa quote-part. Il en conteste la procédure au motif notamment, qu'il n'a pas été informé de l'assignation faite par huissier de justice et de la notification du jugement prononcé par le juge aux affaires familiales. Rencontrant des difficultés pour verser la somme demandée au

regard de sa situation familiale, il décide de porter ce litige à la connaissance du Médiateur en vue de parvenir à une solution amiable.

Dans le cadre de l'instruction de cette affaire, il apparaît que l'usager avait saisi le juge de l'exécution d'une demande d'annulation de la saisie bancaire en faisant valoir, d'une part, que l'acte de saisie dont il a été destinataire ne faisait pas mention du titre exécutoire sur lequel il se fonde et d'autre part, qu'il n'avait pas obtenu le décompte exact de sa dette. Pour ces motifs et, notamment, l'absence de notification du jugement conformément à l'article 503 du nouveau code de procédure civile, le juge a annulé l'acte de poursuites.

Dans le cadre de la médiation, le Trésorier est disposé à recevoir l'intéressé pour examiner sa situation et convenir d'un plan de paiement de sa dette au regard de sa situation financière sur présentation de ses justificatifs de ressources et charges. Parallèlement, le Médiateur lui a indiqué qu'il pouvait formuler une demande de remise gracieuse de sa dette auprès des services financiers de l'hôpital et renouveler les démarches qu'il avait entreprises auprès des services de l'action sociale du département.

De même, il lui a été conseillé de se rapprocher du centre d'action sociale de la commune, afin de vérifier que sa mère bénéficie de toutes les aides auxquelles elle est en droit de prétendre compte tenu de la nature de la maladie.

Enfin, il a été invité à prendre contact avec le centre des impôts dont relève son domicile, pour faire vérifier ses droits en ce qui concerne la prise en compte des sommes versées dans le cadre de cette obligation alimentaire pour le calcul de son impôt sur le revenu, dans la mesure bien entendu où il serait imposable.

Contribuer à prévenir les litiges liés au règlement des amendes de police

14 Madame X a fait l'objet d'une contravention pour excès de vitesse, qui s'est traduite par une amende forfaitaire (135 €), puis une amende forfaitaire majorée (375 €) en l'absence de paiement dans les délais. Le comptable public chargé de recouvrer l'amende forfaitaire majorée s'est adressé à sa banque à défaut de règlement spontané. Dès qu'elle a eu connaissance de la procédure de paiement prise à son encontre, l'intéressée s'est acquittée de sa dette et a demandé à l'Officier du ministère public l'exonération de la majoration de l'amende (240 €).

N'ayant obtenu aucune réponse, elle a pris l'attache du Centre national de traitement du contrôle automatisé, qui lui a conseillé de faire parvenir une copie de sa réclamation à la trésorerie du contrôle automatisé. Ce service lui a alors indiqué qu'en la matière, seuls les services de la Justice étaient compétents. Non satisfaite de ces réponses, elle sollicite l'intervention du Médiateur.

Celui-ci lui indique que la mesure de poursuite initiée auprès de sa banque aurait pu être évitée si elle avait fait procéder à son changement d'adresse sur le certificat d'immatriculation de son véhicule dénommé couramment « carte grise », cette obligation étant prévue par l'article R 322-7 du code de la route pour tout propriétaire de véhicule dans le délai d'un mois suivant tout changement de domicile.

A défaut d'avoir effectué cette formalité qui lui incombait, les décisions de justice et l'avis de contravention, puis l'avis d'amende forfaitaire majorée ont été adressés à son ancien domicile.

En conséquence, le Médiateur lui a conseillé de prendre toutes dispositions à cet effet auprès des services de la préfecture ou de la sous-préfecture dont dépend son nouveau domicile pour régulariser sa situation administrative et de procéder au paiement de l'amende dès lors que l'Officier du ministère public, seul compétent pour se prononcer sur sa demande dans les formes et délais prévus par l'article 530 du code de procédure pénale, n'y a pas réservé une suite favorable.

15 Madame X a fait l'objet d'une amende forfaitaire d'un montant de 135 € à la suite d'une contravention pour stationnement gênant de son véhicule sur un emplacement réservé aux véhicules de grands invalides.

Persuadée qu'il y avait une erreur sur la contravention constatée par des agents assermentés et qu'elle n'était pas redévable de cette amende, elle a formulé une réclamation auprès de l'Officier du ministère public en expliquant que son véhicule n'était pas stationné sur un tel emplacement et en se prévalant des mentions portées sur la souche du procès-verbal dont elle avait été destinataire. Pour appuyer cette affirmation, elle a indiqué que le numéro de la rue où se trouve l'emplacement pour handicapés ne correspondait pas avec le numéro de celle où était stationné son véhicule.

Cette première démarche, suivie de deux autres n'ont donné lieu à aucune réponse des services concernés et l'amende initiale d'un montant de 135 € a été transformée automatiquement en une amende forfaitaire majorée de 375 € pour défaut de paiement dans le délai de quarante cinq jours. Par ailleurs, l'usager a fait l'objet d'une opposition administrative adressée à sa banque et qui a permis d'obtenir le paiement de la somme en cause entraînant des frais bancaires (80 €).

Convaincue de son bon droit, Madame X saisit le Médiateur afin de trouver une issue amiable à cette situation de blocage qu'elle considère comme une injustice.

Dans le cadre de la médiation, les services du Trésor ont pris contact auprès du Parquet du tribunal de police qui a reconnu avoir reçu les réclamations effectuées par l'intéressée. L'amende forfaitaire qui avait été majorée à 375 €, a été ramenée au montant de l'amende initiale soit 135 €

Toutefois, l'amende n'a pas été annulée en totalité. Tel aurait été le cas si Madame X avait pu apporter en temps utile la preuve de l'inexactitude des faits constatés par des agents assermentés.

Annexe II

Journal officiel du 28 avril 2002

Décret n° 2002-612 du 26 avril 2002

Décret instituant un médiateur du ministère de l'économie, des finances et de l'industrie

NOR : ECOP0200036D

Le Premier ministre, Sur le rapport du ministre de l'économie, des finances et de l'industrie, Vu la loi n° 73-6 du 3 janvier 1973 modifiée instituant un médiateur de la République ; Vu le décret n° 87-389 du 15 juin 1987 relatif à l'organisation des services d'administration centrale; Vu l'avis du comité technique paritaire central en date du 31 janvier 2002 ; Le Conseil d'Etat (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'Etat, le ministre délégué à l'industrie, aux petites et moyennes entreprises, au commerce, à l'artisanat et à la consommation, le secrétaire d'Etat au commerce extérieur et la secrétaire d'Etat au budget sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent décret, qui sera publié au Journal officiel de la République française.

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'Etat, Michel Sapin

Le ministre délégué à l'industrie, aux petites et moyennes entreprises, au commerce, à

l'artisanat et à la consommation, Christian Pierret

Le secrétaire d'Etat au commerce extérieur, François Huwart

La secrétaire d'Etat au budget, Florence Parly

Annexe III Charte des médiateurs du service public

(Extraits)

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 fin 2006:** Le Médiateur de la Caisse des dépôts et consignations, Le Médiateur d'E.D.F, Le Médiateur de l'Education nationale ; Le Médiateur de l'assurance, le Médiateur de France 2, le Médiateur de France 3, le Médiateur des programmes de France Télévision, le Médiateur de Gaz de France, le Médiateur de La Poste, la Médiatrice de la Ville de Paris ; le Médiateur du ministère de l'Economie, des Finances et de l'Industrie, le Médiateur de la R.A.T.P., le Médiateur de la S.N.C.F., le Médiateur de la Mutualité Sociale Agricole (MSA), le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF).

Annexe IV: La démarche de médiation

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

Qui peut saisir le Médiateur ?

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

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

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

Le préalable d'une première démarche de l'usager

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

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

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

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

L'instruction des réclamations

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

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

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

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

- Compte tenu de tous les éléments qu'il recueille ou estime utiles de se faire communiquer par l'une ou l'autre des partie, 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.

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

Annexe V: Organisation du service du Médiateur

**Emmanuel CONSTANS
Médiateur du MINEFI**

**Marie-Françoise PARNAUDEAU-MASSON
Déléguée Générale**

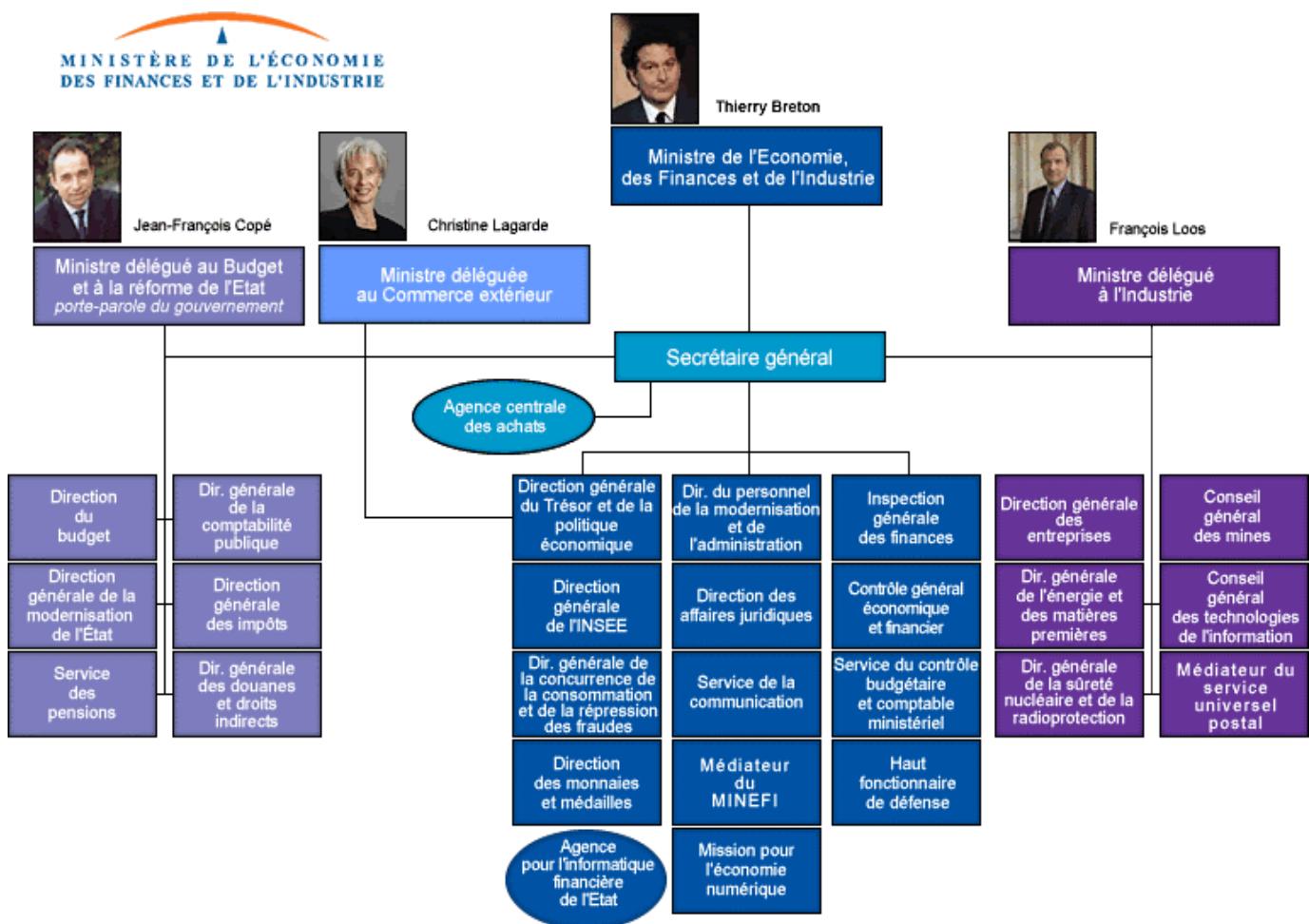
Dominique GOBY Conseillère	Jacques DUMONT Conseiller	Sabine MICELAN Conseillère	Jean-Yves PIBOUPIN Conseiller	Véronique STALMACH Conseillère
-------------------------------	------------------------------	-------------------------------	----------------------------------	-----------------------------------

Secrétariat :

**Danielle GUÉRIN
Joelle AMSELLEM
Jeanine DUPRÉ
Annie-Marie GIROD
Annie HÉGON
Hididja ISKOUNENE
Danièle NOLBAS**



Annexe VI: Organigramme du ministère de l'économie, des finances et de l'industrie



Annexe VII: 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.

➤ A 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'Economie,
des Finances et de l'Industrie
Télédoc 215*

**139 rue de Bercy 75572 PARIS CEDEX 12
Fax : 01 53 18 97 55**

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

Le formulaire de saisine du médiateur par internet

Si vous êtes un particulier

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

lundi 24 janvier 2005

vous êtes un particulier

Demande de médiation

Votre démarche préalable

Date de la démarche* (jj/mm/aaaa)

Auprès de quel(s) service(s)*

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

Suite donnée*

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

Pas de réponse

Vos coordonnées

Information: Si vous effectuez cette demande pour le compte d'un tiers, veuillez indiquer ci-dessous les coordonnées de ce tiers.

Civilité* M.

Nom*

Prénom*

Adresse*

Code postal*

Ville*

Pays* France

Adresse électronique*

Qualité

Nom, prénom et adresse complète

Information: Si vous effectuez cette demande pour le compte d'un tiers, veuillez indiquer ci-dessous votre qualité et vos propres coordonnées (épouse, père, fils, avocat...).

Votre demande

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

Autres observations destinées au médiateur
(limité à 1500 caractères)

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

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

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

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

Le formulaire de saisine du médiateur

par internet

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

mardi 1er février 2005
vous êtes une entreprise ou une personne morale

Votre démarche préalable

Date de la démarche* (jj/mm/aaaa)

Auprès de quel(s) service(s)*

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

Suite donnée*

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

Vos coordonnées

Information: Si vous effectuez cette demande pour le compte d'un tiers, veuillez indiquer ci-dessous les coordonnées de ce tiers.

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

Information: Si vous effectuez cette demande pour le compte d'un tiers, veuillez indiquer ci-dessous votre qualité et vos propres coordonnées (épouse, père, fils, avocat...).

Votre demande

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

Autres observations destinées au médiateur
(limité à 1500 caractères)

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

Information: Si vous souhaitez nous adresser des documents justificatifs, veuillez les envoyer par **voie postale**, accompagnés d'un exemplaire du récapitulatif de votre demande, à l'adresse suivante :
Monsieur le Médiateur
du Ministère de l'Economie, des Finances et de l'Industrie
Télédor 215
139, rue de Bercy - 75572 PARIS CEDEX 12
ou par Fax au #1 53 18 97 55

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

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