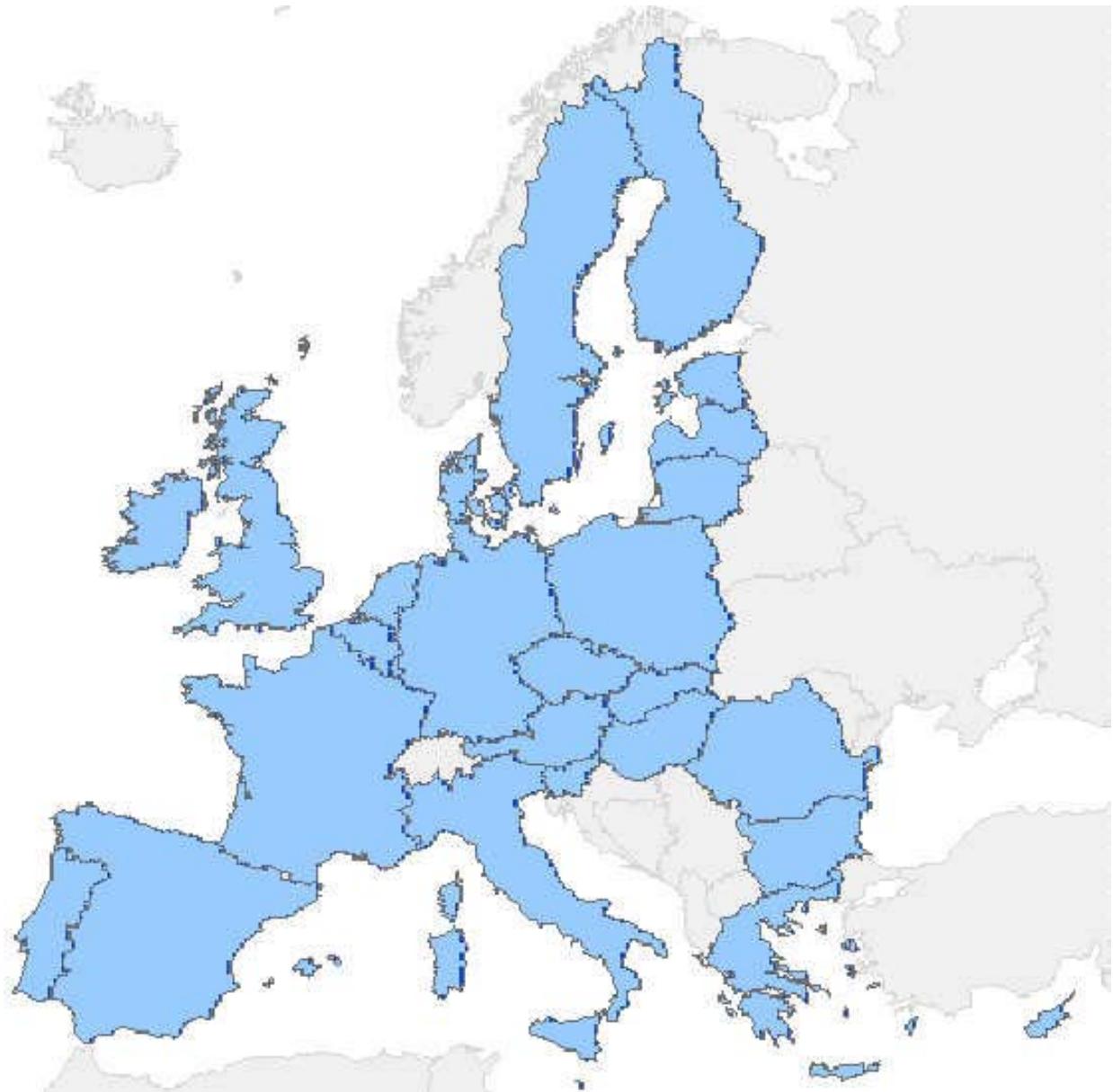


# *Le Médiateur*

*du Ministère de l'Economie, de l'Industrie et de l'Emploi  
et  
du Ministère du Budget, des Comptes publics et de la Fonction publique*



*Rapport 2007*





MINISTÈRE DE L'ECONOMIE,  
DE L'INDUSTRIE ET DE L'EMPLOI

LE MINISTRE

MINISTRE DU BUDGET,  
DES COMPTES PUBLICS  
ET DE LA FONCTION PUBLIQUE

LE MINISTRE

PARIS, LE 27 JUIN 2008

Monsieur le Médiateur,

Vous nous avez remis votre rapport 2007 en tant que médiateur placé auprès de nos deux ministères. Nous vous en remercions.

L'augmentation de l'activité de médiation dont témoigne ce rapport et la qualité des résultats obtenus par vous-même et votre équipe en matière de règlement des litiges confirment toute l'importance de votre mission. Votre action contribue en effet à l'amélioration des relations des administrations avec les usagers.

Nous tenons également à souligner la qualité de la coopération que vous avez établie avec l'ensemble des services, dans le respect de l'indépendance du médiateur qui fonde la crédibilité de son action.

Nous avons pris connaissance avec beaucoup d'intérêt des nouvelles propositions présentées dans votre rapport pour mieux prendre en compte la situation des usagers de nos administrations, élargir et renforcer leurs droits. Nous vous demandons donc de veiller à ce que ces propositions soient étudiées par les services compétents et d'assurer le cas échéant un suivi régulier de leur mise en œuvre.

Il nous apparaît également nécessaire de tout mettre en œuvre pour que les usagers, notamment les petites et moyennes entreprises, soient bien informés des conditions dans lesquelles ils peuvent demander votre médiation.

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

*Reci*

*Christine Lagarde*

Christine LAGARDE

*Bien à vous*

*Eric Woerth*

Monsieur Emmanuel CONSTANS  
Médiateur du Ministère de l'Economie,  
de l'Industrie et de l'Emploi  
et du Ministère du Budget, des Comptes Publics et  
de la Fonction Publique





*Le Médiateur du Ministère de l'Economie,  
de l'Industrie et de l'Emploi  
et du Ministère du Budget, des Comptes Publics  
et de la Fonction Publique*

**Paris, le 13 juin 2008**

Madame Christine LAGARDE

Ministre de l'Economie,  
de l'Industrie et de l'Emploi

Monsieur Eric WOERTH

Ministre du Budget, des Comptes  
Publics et de la Fonction Publique

Madame le Ministre ,  
Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous remettre mon rapport 2007 en tant que médiateur placé auprès de vous.

Ce rapport fait apparaître une augmentation du nombre de demandes de médiation qui m'ont été adressées dans les différents domaines de compétence des deux ministères (près de 3000 demandes de médiation, soit un accroissement de 6 % par rapport à 2006) ainsi que des médiations rendues, au nombre de 2234 en 2007, en croissance de 20 % par rapport à l'année précédente.

Plus de la moitié des dossiers de médiation ont été traités en moins de 60 jours et les demandeurs, particuliers ou entreprises, ont obtenu satisfaction, en tout ou en partie, dans plus des trois quarts des cas. Ces résultats ont pu être obtenus grâce à la petite équipe performante qui m'assiste et grâce à la coopération active de l'ensemble des services relevant de votre autorité.

86 % des propositions présentées dans mes précédents rapports pour améliorer les relations des administrations avec les usagers et prévenir les litiges ont été suivies d'effet.

Les nouvelles propositions faites cette année et sur lesquelles j'appelle votre attention sont regroupées sous trois chapitres : mieux prendre en compte la situation des usagers de vos ministères, élargir et renforcer leurs droits et mieux les informer de la possibilité qui leur est ouverte de faire appel au Médiateur.

Je vous prie d'agrérer, Madame le Ministre, Monsieur le Ministre, l'expression de ma considération respectueuse et la meilleure.



**Emmanuel CONSTANS**



# SOMMAIRE

**INTRODUCTION - Les médiations en 2007.** **9**

**PREMIERE PARTIE : Une activité en croissance.**

<b>* LES DEMANDES DE MEDIATION.</b>	<b>13</b>
- Demandes recevables et demandes réorientées.	13
- Demandes des particuliers, des entreprises et des personnes morales.	14
- Demandes en provenance de toutes les régions françaises et de l'étranger.	14
- De plus en plus de demandes par voie électronique.	17
- Une prédominance des demandes de médiation relatives aux impôts.	18
- Mais une réalité bien vivante des matières autres que fiscales.	19
<b>* LES RESULTATS DES MEDIATIONS.</b>	<b>21</b>
- Les délais.	21
- Les thèmes des médiations.	24
- Enjeux financiers des médiations.	32
- Médiation et entreprises.	33
- Les résultats pour l'usager.	34
- Le service de la Médiation et la LOLF.	35
- Le Médiateur et l'Union européenne.	36
- Le Club des Médiateurs de Service public et le Forum d'Iéna.	37

**SECONDE PARTIE : Les propositions du Médiateur.**

<b>* LES NOUVELLES PROPOSITIONS DU MEDIATEUR.</b>	<b>41</b>
<b>* LES SUITES DONNEES AUX PROPOSITIONS DES PRECEDENTS RAPPORTS.</b>	<b>53</b>

**ANNEXES.**

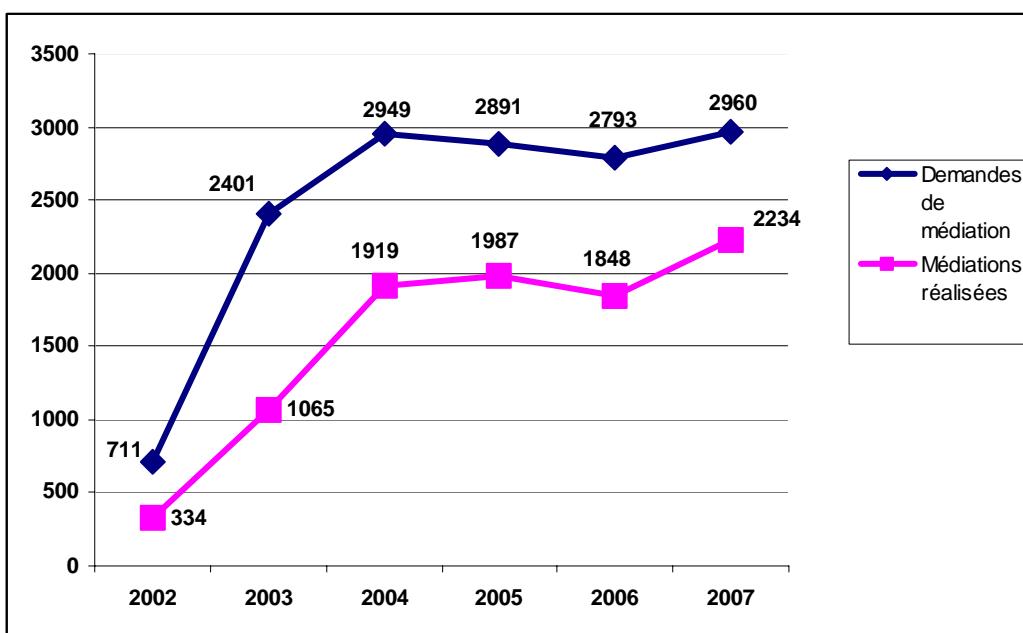
<b>* ANNEXE 1 : EXEMPLES DE MEDIATION.</b>	<b>65</b>
<b>* ANNEXE 2 : DECRET INSTITUANT LE MEDIATEUR ET CHARTE DES MEDIATEURS DE SERVICE PUBLIC, ORGANIGRAMMES.</b>	<b>101</b>
<b>* ANNEXE 3 : CHARTE DES MEDIATEURS DE SERVICE PUBLIC.</b>	<b>105</b>
<b>* ANNEXE 4 : GUIDE SAISINE DU MEDIATEUR</b>	<b>113</b>
<b>* ANNEXE 5 : ORGANIGRAMMES</b>	<b>117</b>



# Introduction : Les médiations en 2007

Les travaux du Médiateur du ministère de l'Economie, des Finances et de l'Emploi et du ministère du Budget, des Comptes publics et de la Fonction publique ont été marqués en 2007 par **une hausse sensible d'activité** :

- le nombre de demandes de médiation, qui s'est élevé au chiffre jamais atteint depuis 2002 de **2 960**, progresse de **6 %** par rapport à 2006 ;
- les médiations réalisées, au nombre de **2 234**, sont en augmentation de **21 %** par rapport à 2006 ;



- les demandes de médiation par voie électronique progressent de près de 50% par rapport à 2006 et dépassent, pour la première fois en 2007, les saisines par lettre simple ;
- plus de **52 %** des demandes de médiation recevables ont été traitées **en moins de 60 jours** (au lieu de 50 % en 2006) ;
- **78 %** des médiations ont donné **satisfaction au demandeur**, totalement ou partiellement ;
- presque 1 % des demandes de médiation ont concerné l'emploi, secteur nouveau de compétence du ministère de l'Economie, des Finances et de l'Emploi depuis mai 2007 ;
- enfin, **86 % des propositions** du Médiateur présentées dans ses précédents rapports pour améliorer les relations avec les usagers ont été **suivies d'effet**, au lieu de 84 % en 2006.



## **PREMIERE PARTIE**

### **Une activité en croissance**



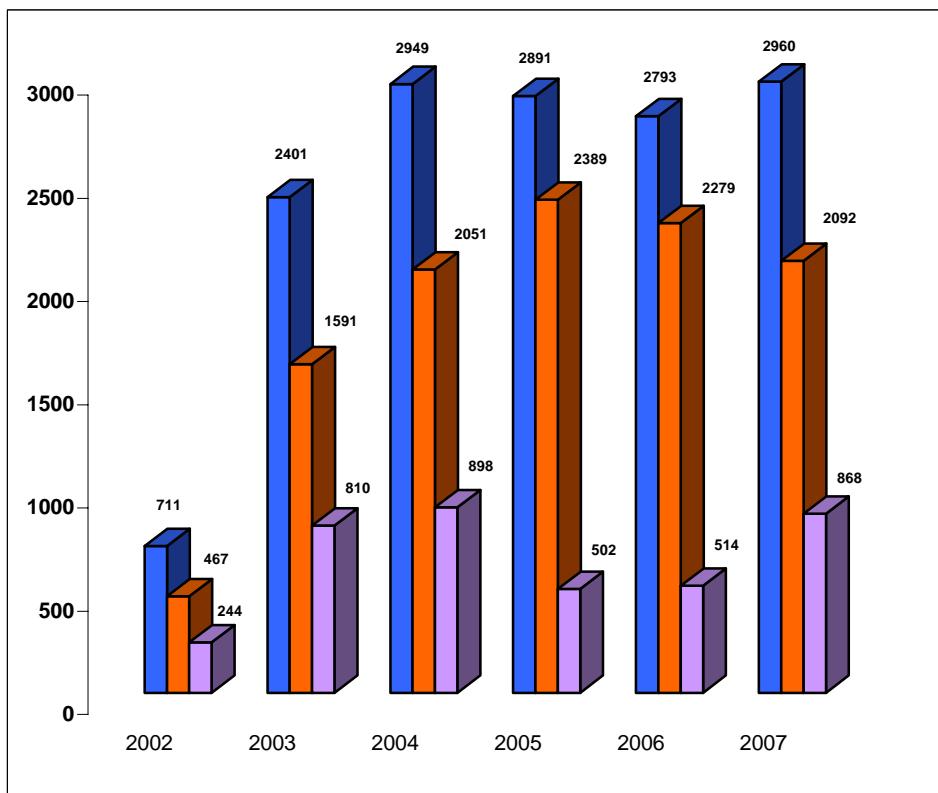
# A. Les demandes de médiation

## 1. Demandes recevables et demandes réorientées.

L'année 2007 est caractérisée par une augmentation de 6 % du total des demandes de médiation alors que celles-ci avaient diminué en 2005 et 2006, et par une nouvelle augmentation des demandes irrecevables réorientées. Celles-ci représentent près de 30 % de l'ensemble des demandes de médiation au lieu de 22 % en 2006.

Dans le même temps, les demandes de médiation recevables diminuent à nouveau, passant de 2 279 en 2006 à 2 092 en 2007.

**Graphique 2 : Demandes de médiation au total (colonne bleu, la plus élevée) recevables (colonne médiane orange) et irrecevables (colonne basse violet) de 2002 à 2007.**



Ce double phénomène de diminution des demandes recevables et d'accroissement des demandes réorientées tient à une coopération accrue entre le Médiateur et les Conciliateurs fiscaux départementaux, à l'initiative du Médiateur. Cette coopération permet de faire face à l'accroissement du nombre des demandes de médiation en favorisant un règlement de proximité des litiges dans les meilleurs délais possibles et en gardant aux usagers la possibilité de s'adresser au Médiateur s'ils ne sont pas d'accord avec la position prise par le Conciliateur.

L'intervention du Médiateur répond ainsi mieux à sa vocation qui est de régler les litiges en dernier recours, après que des démarches préalables suffisantes aient été accomplies par l'usager.

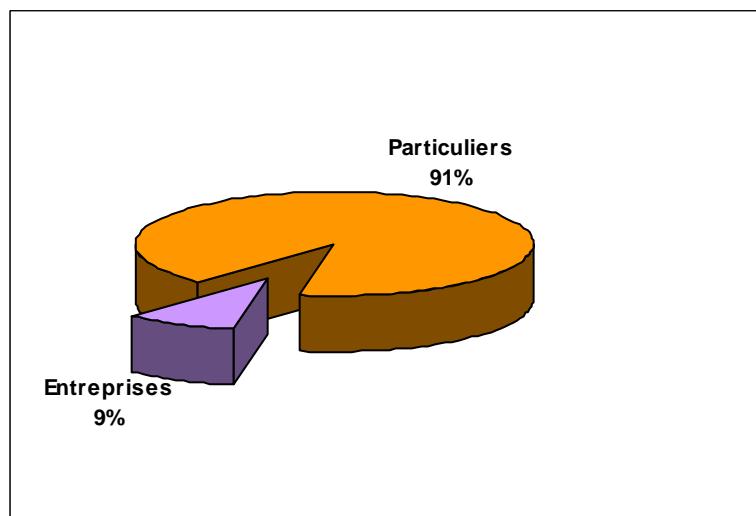
## **2. Demandes des particuliers, des entreprises et des personnes morales.**

L'année 2007 confirme le constat des années antérieures : les réclamations des particuliers représentent la très grande majorité des demandes de médiation : 91%, contre 87 % en 2006 et 86 % en 2005 et 2004.

Les demandes présentées par les entreprises, et notamment par les petites et moyennes entreprises, représentent 7 % du nombre total des réclamations et 9 % de l'ensemble des médiations effectuées.

En 2007, on constate qu'un demandeur de médiation sur dix se fait accompagner ou représenter par un tiers : par un avocat dans 41 % des cas ; par un conseil juridique ou autre de son choix dans 38 % des cas ; les usagers passent par l'intermédiaire d'un parlementaire dans 9 % des affaires, d'une association de consommateurs dans 3 % des cas ou d'un autre médiateur dans 4 % des demandes.

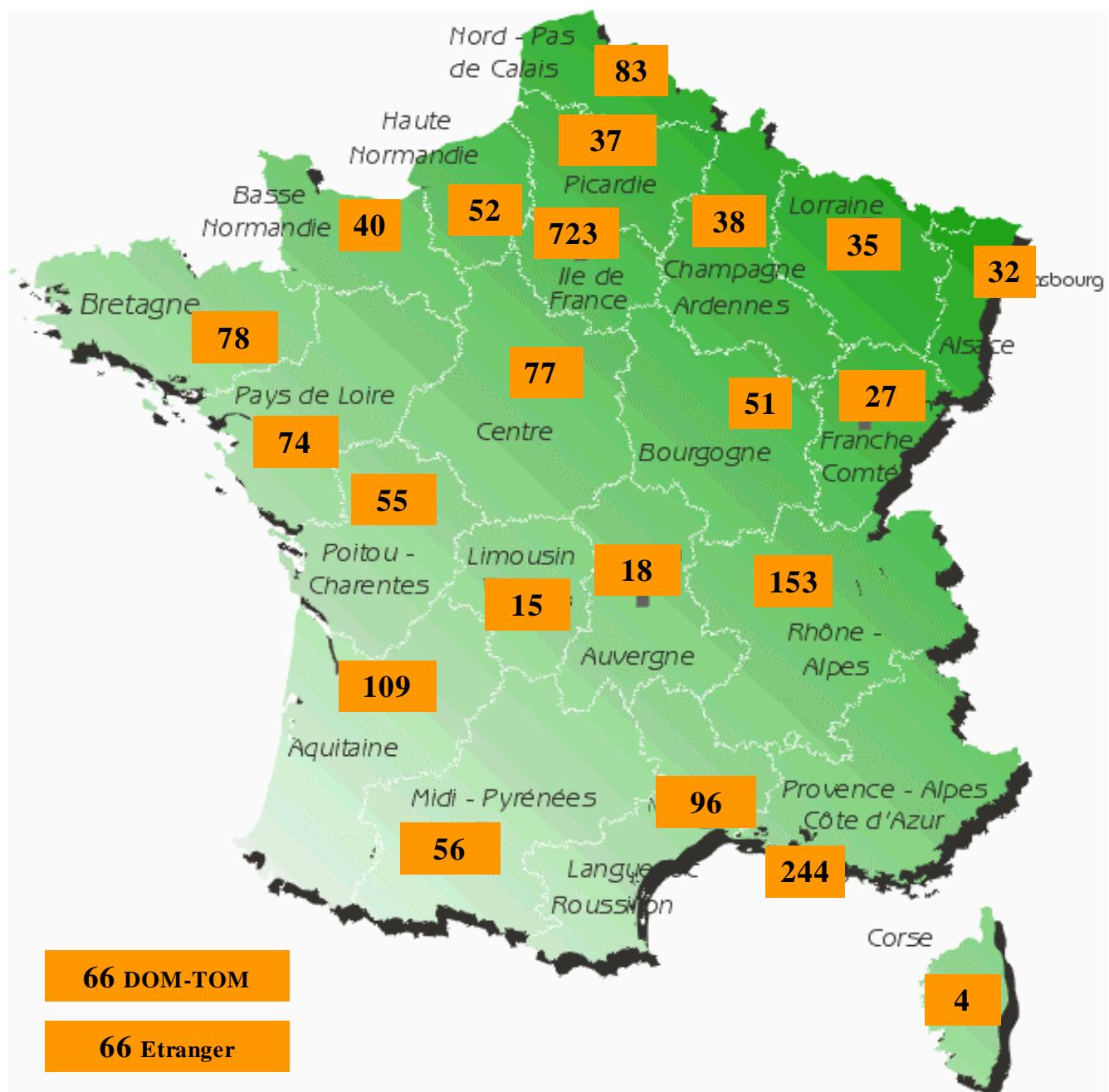
**Graphique 3 : Répartition des 2 234 médiations effectuées en 2007.**



## **3. Demandes en provenance de toutes les régions françaises et de l'étranger.**

Les tendances constatées les années antérieures conservent leur actualité. La région Ile-de-France représente, à elle seule, 32,6 % du nombre de médiations réalisées (contre 35 % en 2006 et 33 % en 2005).

## Répartition géographique des médiations réalisées en 2007, en fonction de leur origine.



Après l'Ile de France (32,6 %), les 10 régions ou zones géographiques les plus significatives, dans l'ordre décroissant, par rapport à l'ensemble des médiations réalisées se répartissent comme suit :

Régions	Nbre de médiations	%
Provence Alpes Côte d'Azur	244	10,92
Rhône Alpes	153	6,85
Aquitaine	109	4,88
Languedoc Roussillon	96	4,30
Nord pas de Calais	83	3,72
Bretagne	78	3,49
Centre	77	3,45
Pays de la Loire	74	3,31
Départements d'Outre-mer	66	2,95
Etranger	66	2,95

Ces zones géographiques représentent près de 80% de l'activité du Médiateur. L'ensemble des autres régions françaises représente 20% de l'activité du Médiateur (465 médiations).

Sur l'ensemble des médiations effectuées, on constate que « la France du Nord » représente presque 57 % des médiations et « la France du Sud » 37 %. Les 6 % restants se répartissent, à part égale, entre les départements d'outre-mer et l'étranger.

Les dossiers concernant des Français d'outre-mer sont en augmentation de 20 % d'une année sur l'autre : 66 dossiers en 2007 contre 54 en 2006 et 55 en 2005.

Guadeloupe	16
Martinique	16
Guyane	13
La Réunion	18
Mayotte	3
Total	66

Les 66 médiations (contre 55 en 2006) concernant des usagers résidant à l'étranger se répartissent entre résidents de l'Union européenne (35 contre 30 en 2006) et résidents hors de l'Union européenne (31 contre 25 en 2006). S'agissant de la première catégorie, les demandes de médiation proviennent principalement de Belgique, d'Italie, d'Espagne et d'Allemagne. Les demandes relevant de la seconde catégorie émanent de neuf pays différents et notamment de la Suisse, des États-Unis et du Canada. L'évolution des médiations réalisées pour des résidents à l'étranger (+20 %) suit l'augmentation du nombre global de médiations effectuées.

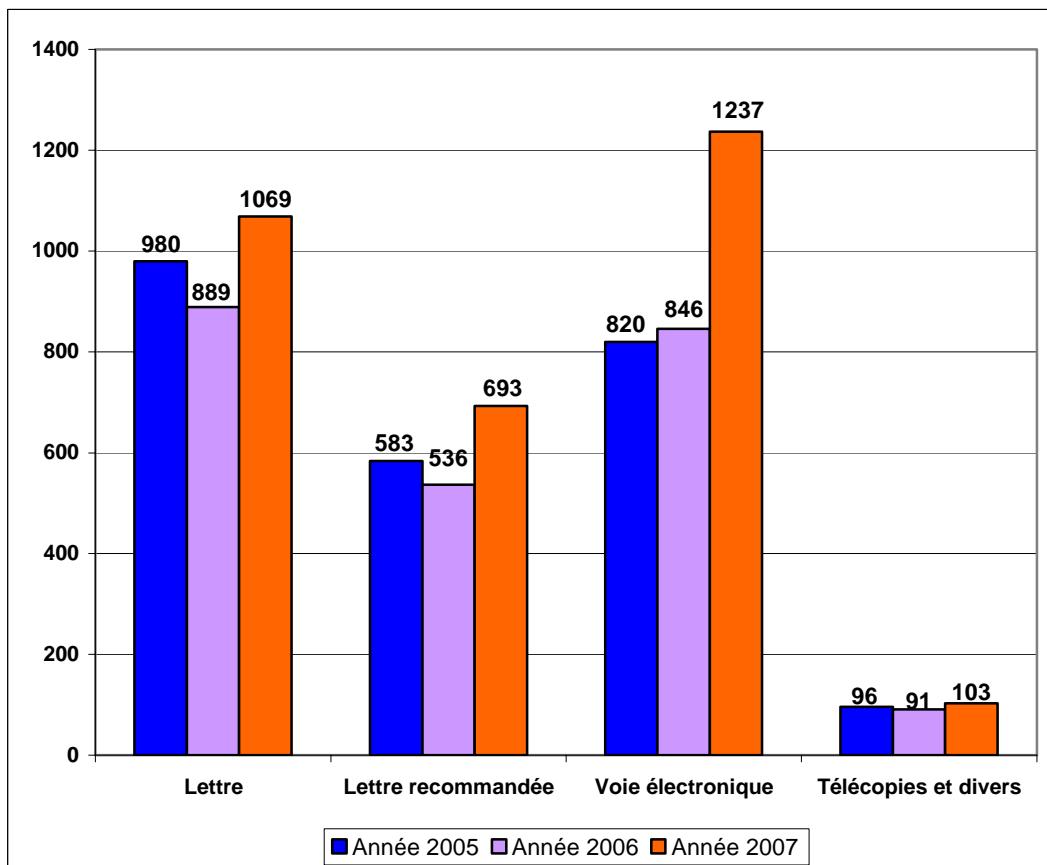
## 4. De plus en plus de demandes par voie électronique.

Le graphique 4 confirme le succès rencontré par le recours à la voie électronique, courriel ou formulaire en ligne sur le portail des ministères de l'Économie, des Finances et de l'Emploi, et du Budget, des Comptes Publics et la Fonction Publique pour présenter une demande de médiation.

Ce mode de saisine dépasse désormais très nettement, avec 1 237 demandes, chacune des voies dites « papier » (1 069 lettres simples et 693 lettres recommandées), même si ces lettres cumulées représentent encore 56,8 % du total des saisines (contre plus de 60 % en 2006).

Avec une croissance de 46 % en 2007 par rapport à 2006, la voie électronique représente désormais 39,8 % des saisines (contre 35,8 % en 2006 et 33 % en 2005).

**Graphique 4 : Modes de saisine du Médiateur (dossiers recevables et irrecevables cumulés).**



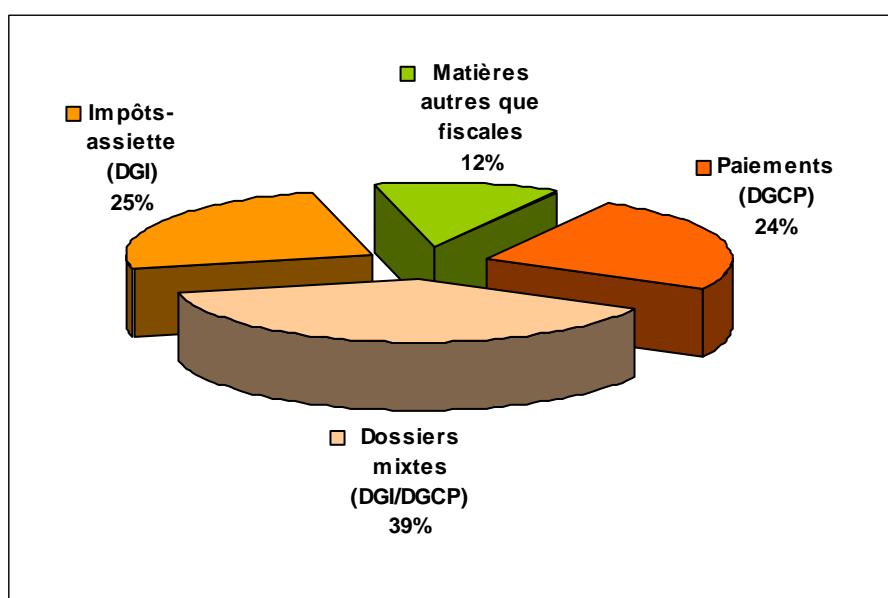
Ces résultats témoignent du souci du Médiateur d'offrir aux usagers un accès facile, gratuit et sûr à son service, parfaitement adapté aux évolutions technologiques et sociales, dans un contexte général d'augmentation du taux d'équipement des ménages en nouveaux matériels électroniques.

## 5. Une prédominance des demandes de médiation relatives aux impôts.

Les graphiques 5 et 6 présentent la ventilation selon les matières des demandes de médiation reçues en 2007.

88 % des demandes portent sur le montant de l'impôt ou sur les modalités de son paiement. 12% des demandes portent sur des matières autres que fiscales.

Graphique 5 : Ventilation de l'ensemble des demandes de médiation.



L'année 2007 confirme une évolution déjà observée, à savoir 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).

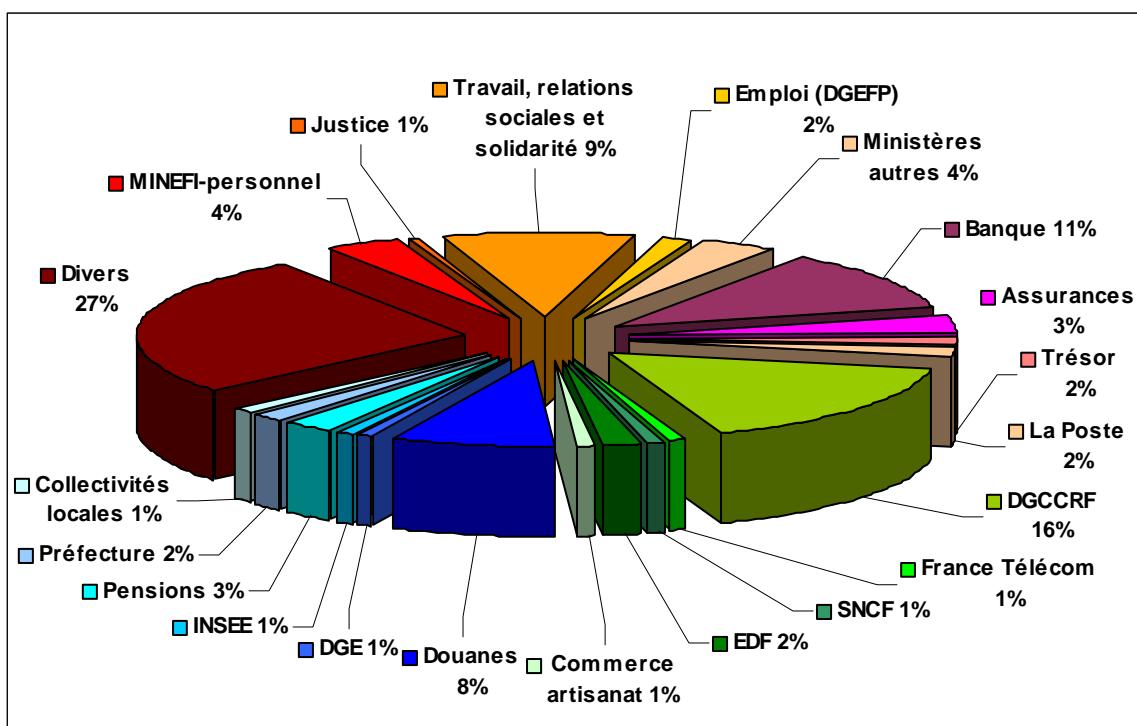
Cette volonté rejoint les préoccupations des administrations concernées qui ont engagé en ce sens la restructuration de leurs services pour améliorer leurs relations avec les usagers : plan de création de plus de 200 nouveaux hôtels des finances, regroupant les centres des impôts et les trésoreries et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

## 6 Mais une réalité bien vivante des matières autres que fiscales.

Le graphique 6, qui présente la ventilation des demandes de médiation reçues en 2007 et qui concerne les matières autres que fiscales, soit 12 % du total, témoigne de deux choses :

- d'une part, le Médiateur des ministères de l'Economie et du Budget n'est pas seulement un médiateur fiscal. Il est saisi de litiges concernant presque toutes les directions des deux ministères dont il relève ;
- d'autre part, il est saisi de litiges concernant d'autres administrations, des entreprises publiques et privées, et de questions de personnels et de pensions, qui ne relèvent pas de sa compétence.

**Graphique 6 : Ventilation des demandes de médiation portant sur les matières autres que fiscales.**



Toutes ces demandes, qu'elles donnent ensuite lieu ou pas à médiation, peuvent constituer le révélateur de dysfonctionnements, momentanés ou durables, du comportement des acteurs institutionnels publics ou privés concernés. Elles permettent au Médiateur d'exercer pleinement son rôle de prévention des conflits en traitant de matières ou de sujets potentiellement porteurs de contentieux, quels qu'en soient la nature et les enjeux juridiques et financiers. C'est le cas notamment des litiges en matière douanière, dans le domaine de la concurrence ou de la consommation et dans le secteur des questions financières.



## B. Les résultats des médiations

### 1. Les délais

Les 3 102 réponses adressées par le Médiateur en 2007 peuvent être ainsi ventilées :

- 868 réponses expliquent 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 ;
- 2 234 réponses se traduisent par une médiation qui répond, favorablement ou non, à la demande de l'usager.

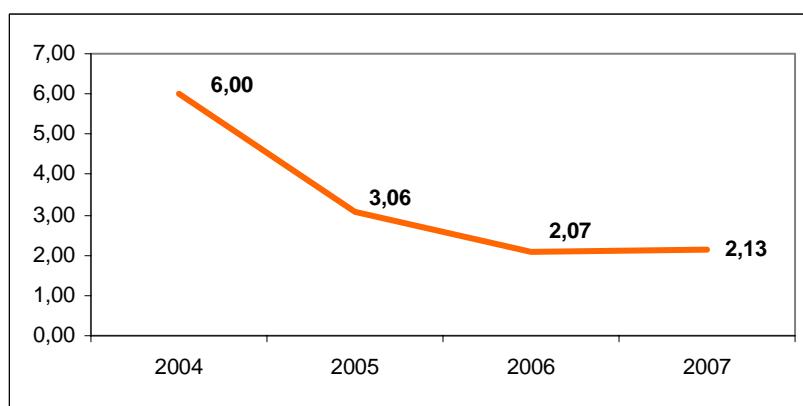
#### Les délais de traitement des demandes réorientées

Ces dossiers imposent une réactivité très forte afin que l'usager puisse réorienter sa demande dans les meilleures conditions, et sans subir un quelconque préjudice.

868 demandes considérées comme irrecevables ont été traitées en 2007 contre 514 en 2006 et 502 en 2005.

Malgré ce volume important, les délais de traitement de ces demandes irrecevables ont été maintenus à environ 2 jours. En 2007, le délai moyen est de 2,13 jours, contre 2,07 jours en 2006, 3,06 jours en 2005 et 6 jours en 2004.

**Graphique 7 : Courbe d'évolution du délai moyen de réponse aux demandes irrecevables de 2004 à 2007, en nombre de jours.**



S'agissant des demandes irrecevables relevant néanmoins des domaines de compétence des ministères de l'Economie et du Budget, 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 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.

Le Médiateur est également amené à transmettre directement la demande de l'usager au service concerné en demandant à ce dernier de bien vouloir répondre directement à l'intéressé. Le Médiateur précise alors à l'usager que si la réponse faite à ce niveau ne lui convient pas, il pourra revenir devant le Médiateur.

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

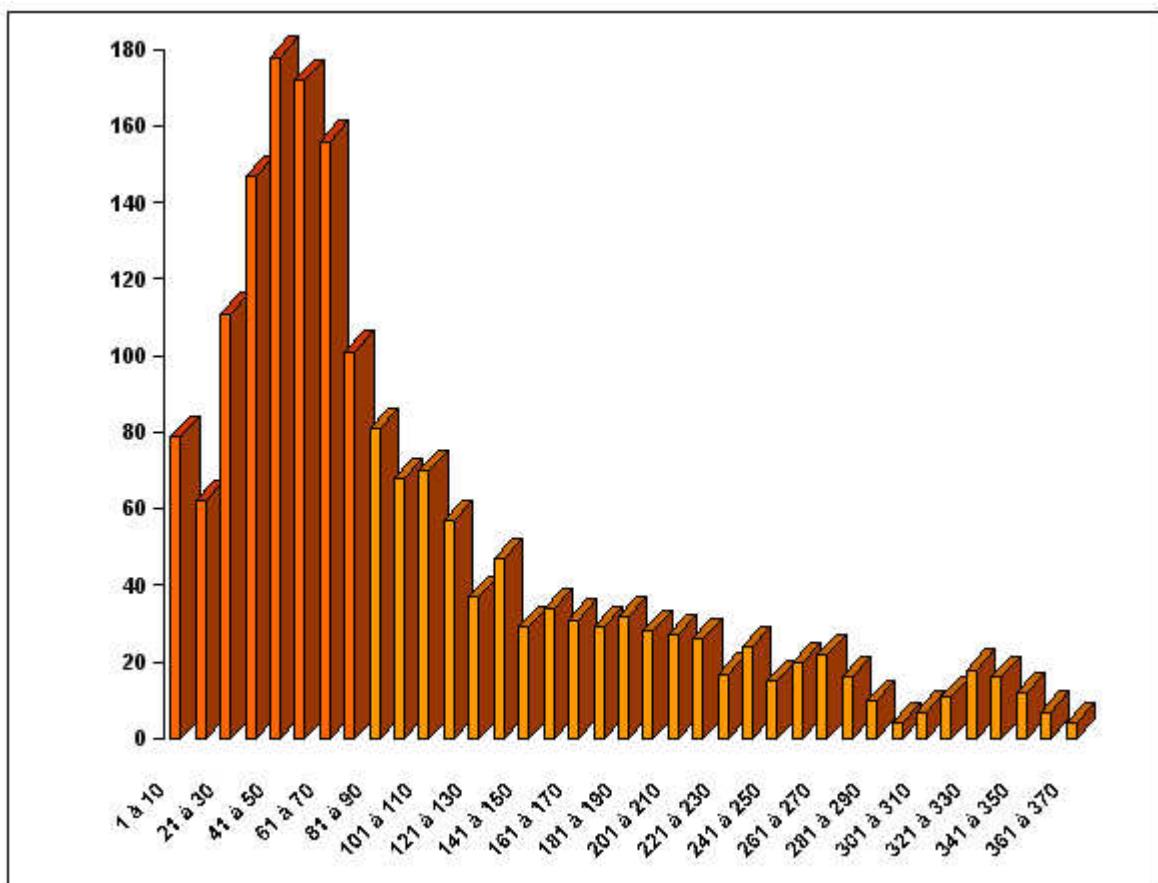
## Les délais de traitement des médiations.

Les 2 234 médiations réalisées en 2007 ont fait l'objet d'un traitement moyen de 86 jours (hors dossiers les plus anciens qui font l'objet d'un traitement spécifique).

En 2006, 1 848 médiations avaient été réalisées dans un délai moyen de 110 jours<sup>1</sup>.

Ainsi, en 2007, le Médiateur, qui a traité 21 % de dossiers en plus qu'en 2006, est parvenu à améliorer ses délais de réponse.

**Graphique 8 : Répartition des délais de traitement de l'ensemble des médiations réalisées en 2007<sup>2</sup>.**

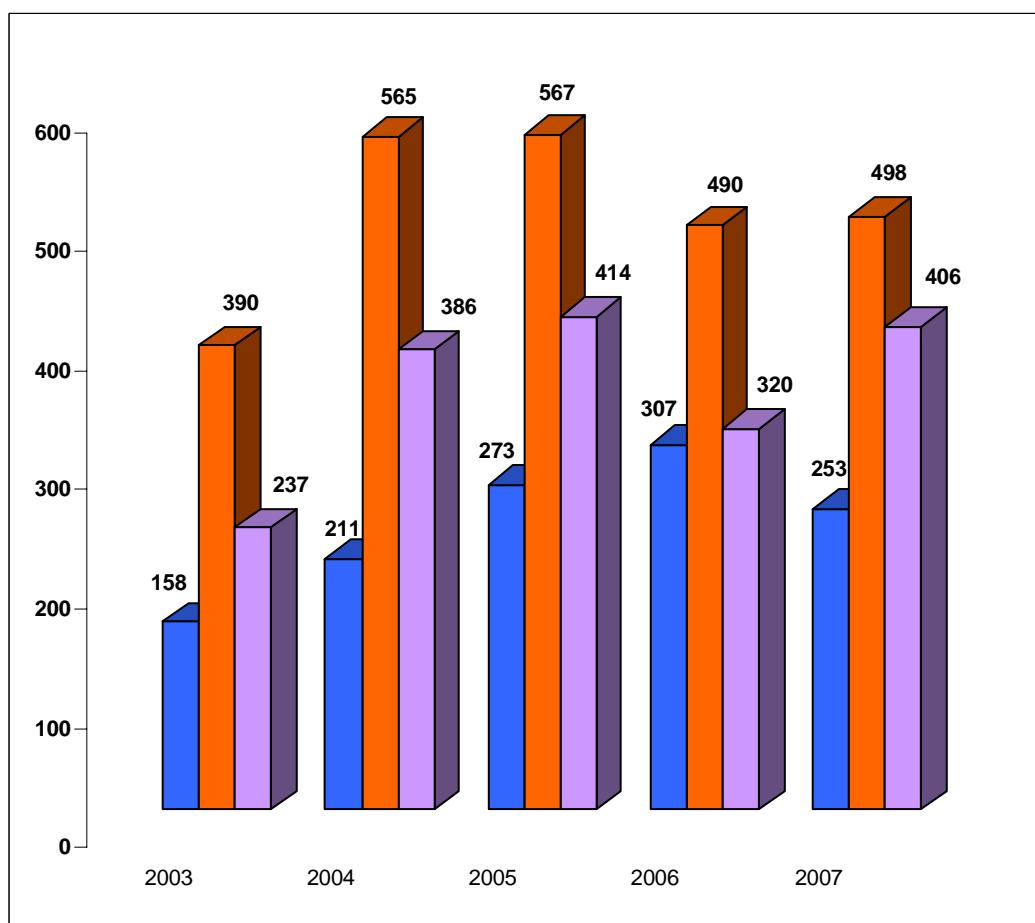


<sup>1</sup> La base de calcul des délais ayant été modifiée en 2007, les délais corrigés des années précédentes seraient les suivants : 86,5 jours en 2006, 75,6 jours en 2005 et 67,2 jours en 2004.

<sup>2</sup> Compte tenu du nombre important de demandes irrecevables (868), ces dernières n'ont pas été reportées dans le graphique 8 afin de ne pas créer une première colonne excessivement élevée qui écraserait les colonnes suivantes représentant les autres tranches chronologiques. Ces demandes irrecevables sont à prendre en compte avec leur délai de traitement moyen de 2,13 jours en 2007, ce qui abaisse le délai moyen de traitement de l'ensemble des médiations à 64 jours.

L'amélioration des délais de traitement des médiations doit être mise en regard du rythme général d'accroissement du nombre de médiations réalisées en 2007 (+21 %), de l'apurement important des anciens dossiers qui avaient pris du retard et de la bonne tenue des délais globaux de traitement, pour permettre d'apprécier l'activité particulièrement soutenue du Médiateur et de son équipe au cours de l'année écoulée.

**Graphique 9 : Comparaison des délais de traitement des médiations entre 2003 et 2007 (demandes irrecevables et dossiers les plus anciens exclus) par tranches chronologiques de 1 à 30 jours (1<sup>ère</sup> colonne), de 31 à 60 jours (2<sup>ème</sup> colonne) et de 61 à 100 jours (3<sup>ème</sup> colonne). Le nombre de dossiers concernés est indiqué au-dessus de chaque colonne.**



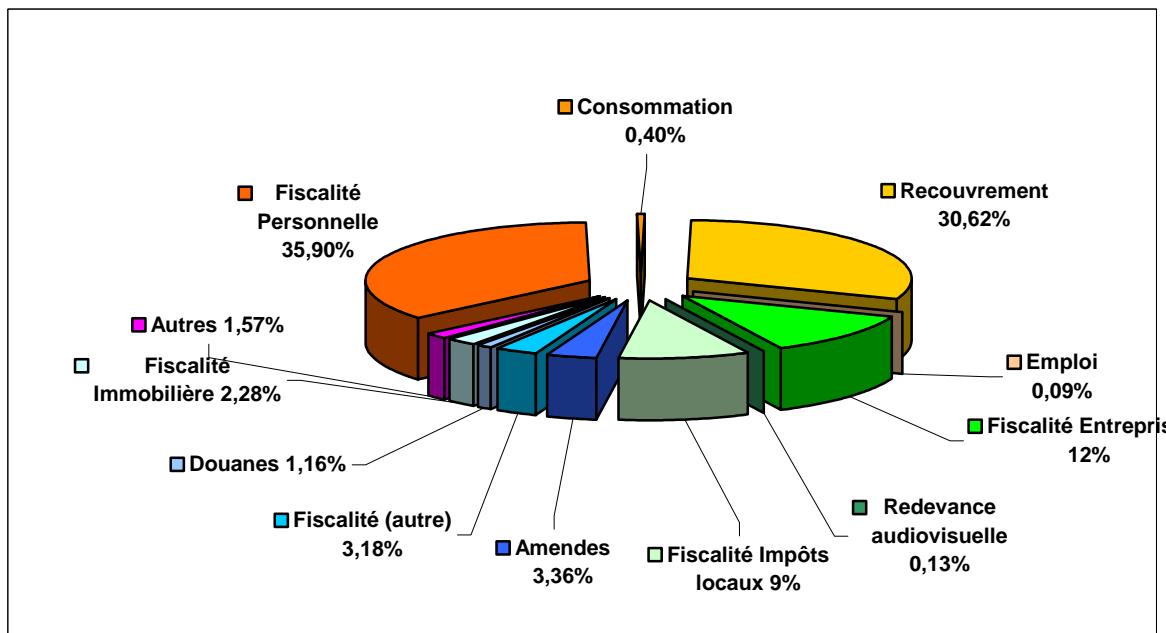
Ainsi, en 2007, 15% des médiations ont été traitées dans un délai inférieur à 30 jours ; 52 % dans un délai inférieur à 60 jours et 67 % dans un délai inférieur à 100 jours.

Au cours de l'année 2008, le Médiateur espère pouvoir, grâce aux moyens supplémentaires en personnel qui lui ont été affectés et à l'amélioration de ses processus internes de traitement, réduire les délais de réponse aux usagers.

## 2. Les thèmes des médiations

Le graphique 10 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 95 % des médiations en 2007.

Graphique 10 : Ventilation par thèmes des médiations en 2007.



- La fiscalité personnelle des particuliers (assiette et calcul de l'impôt) représente près de 36 % des médiations rendues en 2007. Cette situation, qui marque une légère progression, reste relativement stable par rapport aux années précédentes (34 % en 2006, 35 % en 2005).
- En deuxième lieu, les litiges relatifs au paiement de l'impôt, des amendes de police ou des dettes diverses dues notamment aux collectivités territoriales et à leurs établissements publics représentent plus de 34 % des médiations et, après une croissance vigoureuse dans les premières années de la médiation (de 26 % en 2003 à 37 % en 2006), leur part semble se stabiliser autour de 35 %.
- En troisième lieu, la fiscalité des entreprises représente 12 %<sup>3</sup> des médiations (contre 14 % en 2006 et 12 % en 2005). Ces médiations sont en augmentation : 301 au lieu de 293 en 2005 et 281 en 2004.
- En quatrième lieu, la part des médiations relatives aux impôts locaux (hors taxe professionnelle rattachée à la fiscalité des entreprises) est en légère diminution (9 % en 2007 contre 12 % en 2006).
- Enfin, les médiations relatives aux litiges douaniers continuent de diminuer légèrement (1,16 % en 2007, contre 2 % en 2006 et 2005).

<sup>3</sup> Pour mémoire, les entreprises représentent 7 % des demandes totales et 9 % des médiations réalisées. Les 12 % indiqués sont à rapporter aux 96 % de médiations relatives à la matière fiscale, d'où le léger écart.

## **Examen détaillé des thèmes traités dans le domaine des impôts, des amendes et du recouvrement des produits locaux.**

### **● Des thèmes récurrents en ce qui concerne les particuliers et les professionnels.**

#### **➤ Les difficultés des usagers liées à la complexité de l'application de certaines règles fiscales.**

S'agissant de l'**impôt sur le revenu**, près de 45 % des médiations portent sur la détermination des revenus catégoriels, les charges déductibles, le bénéfice des réductions et crédits d'impôts ainsi que sur le quotient familial.

Les traitements et salaires demeurent l'une des principales sources de litiges.

Nombre de demandes ont pour objet d'obtenir le rétablissement de l'abattement de 20% supprimé sur la fraction des revenus non déclarés<sup>4</sup>.

Comme pour les années antérieures, la prise en compte des frais professionnels (déduction des frais de double résidence, éloignement de plus de 40 km du lieu de domicile par rapport au lieu de travail, utilisation d'un véhicule dont l'usager n'est pas propriétaire, frais vestimentaires) continue de soulever des incompréhensions.

Le Médiateur a également été saisi de quelques demandes d'exonération du supplément de rémunération versé à l'occasion de déplacements à l'étranger, la détermination de l'activité réellement exercée soulevant des difficultés.

Pour les pensions alimentaires, les litiges concernent essentiellement les sommes versées à un ascendant vivant à l'étranger (preuve de l'état de besoin et de la réalité des versements, problème de la proportion des ressources du débiteur en fonction de la pension alimentaire versée), mais aussi la notion d'état de besoin en ce qui concerne les enfants majeurs ainsi que la justification de la réalité des versements.

Les crédits d'impôt et plus particulièrement le crédit d'impôt prévu à l'article 200 quater du code général des impôts pour l'équipement de la résidence principale (isolation thermique, gros équipements, énergies renouvelables) demeurent une source récurrente de litiges.

Les problèmes d'éligibilité des équipements sont souvent dus à un défaut d'information de la part du vendeur ou de l'installateur, ou à des difficultés de compréhension de l'usager confronté à un dispositif complexe et pour lequel les évolutions législatives sont fréquentes.

---

<sup>4</sup> L'abattement de 20% ayant été intégré au nouveau barème de l'impôt en 2007, les omissions de déclarations sont désormais sanctionnées par l'application d'une majoration de 10% de l'impôt dû, conformément aux dispositions de l'article 1758 A du code général des impôts.

La remise en cause de la majoration de quotient familial, en particulier lorsque l'usager ne vit pas seul, reste, comme les années précédentes, un sujet sensible.

De nombreuses demandes ont trait, comme les années passées, aux revenus exceptionnels ou différés, les dispositions de l'article 163 OA du code général des impôts n'apparaissant pas totalement satisfaisantes, ou à des rémunérations « trop perçues » restituées l'année suivante ce qui génère une majoration de l'impôt l'année de perception pénalisant financièrement l'usager.

Le Médiateur est également saisi par des non-résidents qui se plaignent d'une double imposition, de modalités erronées de détermination de l'impôt dû en France sur leurs revenus de source française ou des difficultés rencontrées pour obtenir le remboursement d'impôts non dus.

Dans le domaine de la fiscalité immobilière, les médiations portent essentiellement sur trois sujets :

- les demandes relatives aux plus-values immobilières concernant plus particulièrement la définition de la résidence principale ouvrant droit à exonération ;
- les dispositifs successifs d'investissements immobiliers (de Robien, Besson, Périssol) ;
- la qualification des travaux dont les dépenses peuvent être admises en déduction des revenus fonciers.

Les litiges en matière de **fiscalité du patrimoine** ont trait essentiellement à l'application de pénalités pour dépôt tardif des déclarations de succession ou d'impôt de solidarité sur la fortune ou pour paiement tardif des droits y afférents. Des difficultés existent également en matière d'application de la fiscalité des contrats d'assurance-vie.

Les questions relatives à la **fiscalité locale** n'ont pas connu d'évolution marquante par rapport aux années précédentes.

De nombreux litiges concernent des problèmes d'indivision en matière de taxe foncière, ainsi que la perte d'exonération de taxe foncière et de taxe d'habitation liées à la cohabitation provisoire. Des demandes ont trait également à l'évaluation de la valeur locative cadastrale ou au classement catégoriel de l'immeuble.

## ➤ **Les demandes gracieuses résultant du poids de la dette fiscale au regard des ressources de l'usager.**

Le nombre de demandes de médiation motivées, exclusivement ou pour partie, par des difficultés financières de l'usager que ce soit pour l'impôt sur le revenu ou les impôts directs locaux, doit être souligné. Ainsi, plus du tiers des saisines en impôt sur le revenu comportent une demande de remise gracieuse.

Par ailleurs, près de 40% des demandes concernant spécifiquement le recouvrement des impôts sont liées à des difficultés financières rencontrées par l'usager. Il s'agit des demandes de délais de paiement et des demandes de remise gracieuse de majoration et de frais de poursuite pour paiement tardif.

Les demandes de délais de paiement émanent souvent de personnes surendettées qui n'ont pas encore saisi la commission départementale de surendettement des particuliers mais qui cherchent à « assainir » leur situation fiscale.

Leur demande intervient, pour la plupart, après engagement par le comptable du Trésor de mesures de poursuites ou suite au refus du comptable public ou du conciliateur fiscal départemental de leur accorder un plan de règlement.

Les demandes de remise gracieuse de majoration et de frais de poursuite pour paiement tardif interviennent souvent après l'exécution d'un plan de règlement qui ne les prévoyait pas à l'origine.

### ➤ **Les autres thèmes liés au recouvrement des impôts.**

Il s'agit pour l'essentiel des poursuites qui représentent environ 35% des médiations relatives au recouvrement des impôts.

Les demandes de médiation relatives aux poursuites visent soit :

- à contester des poursuites engagées (souvent avis à tiers détenteur) par suite d'une erreur du comptable du Trésor (poursuites engagées à l'encontre d'un homonyme, d'un tiers non solidaire...) ;
- à atténuer la portée des poursuites engagées (par exemple : limiter la quotité saisissable) ;
- à différer ou suspendre certaines mesures de poursuite compte tenu de circonstances particulières.

Si les demandes liées à des erreurs matérielles sont en général rapidement régularisées, les autres actions de poursuites méritent d'être toujours employées avec discernement pour éviter la marginalisation de certains foyers tout en ne compromettant pas le recouvrement.

Les demandes de médiation portant sur des questions de paiement concernent essentiellement des interrogations relatives aux imputations ainsi que des contestations du montant de la somme réclamée.

D'autres sujets de médiation ont été traités en 2007 :

- versement des acomptes de prime pour l'emploi, certaines personnes craignant de devoir les reverser lors de l'émission des rôles d'imposition ;
- remboursement d'impôt sur le revenu retenu à la source ;
- remboursement de frais bancaires occasionnés par l'envoi des avis à tiers détenteur initiés à tort ;
- demandes de décharge gracieuse de responsabilité solidaire entre époux, d'ailleurs souvent complexes.

## ➤ **Les amendes.**

L'année 2007 a été marquée par une augmentation sensible du nombre des médiations relatives aux infractions routières.

Ainsi, particulièrement en matière d'excès de vitesse, nombre d'usagers se voient poursuivis alors qu'ils n'ont reçu ni l'amende forfaitaire ni l'amende forfaitaire majorée. Dans certains cas, ils n'ont pu obtenir ni le cliché prouvant l'infraction, ni la copie du procès-verbal.

De nombreuses réclamations sont formulées par les usagers auprès des services du Trésor Public, chargés d'effectuer le recouvrement des amendes, alors que la plupart de ces demandes relèvent de la compétence de l'Officier du Ministère Public (OMP) et des services du Ministère de la Justice.

A cet égard, il est observé que le Médiateur a été conduit, dans certaines circonstances très particulières liées à une situation financière délicate, à intervenir, à titre exceptionnel, auprès de l'OMP en vue d'un examen au plan gracieux d'une demande de retour au taux initial de ces amendes forfaitaires majorées.

Par ailleurs, les différends avec le Trésor Public s'expliquent très souvent par le fait que les usagers n'ont pas effectué les formalités nécessaires pour faire modifier sur leur carte grise leur changement d'adresse auprès des services de la préfecture ou de la sous-préfecture.

Les médiations portent aussi sur les demandes de délais de paiement, de remise gracieuse de majorations et frais pour paiement tardif en raison de situations financières difficiles.

## ➤ **Les médiations en faveur des professionnels.**

En 2007, comme les années précédentes, les médiations fiscales réalisées à la demande des entreprises, qu'il s'agisse d'entreprises individuelles ou de sociétés, ont trait, pour plus de 45 % d'entre elles, à la TVA : champ d'application, exonération, taux applicable, demandes de remise gracieuse des pénalités pour dépôt ou paiement tardif, difficultés de paiement, remboursement de crédit de TVA et minoration du chiffre d'affaires conduisant à un rappel de TVA lors d'une opération de contrôle fiscal externe.

Le nombre des demandes de remise gracieuse de pénalités ou de délais de paiement enregistre une baisse par rapport aux années précédentes.

Les autres médiations concernent, pour plus de 25 % d'entre elles, l'impôt sur les sociétés et les bénéfices industriels et commerciaux notamment au regard du champ d'application, du régime d'imposition ainsi que des modalités de reconstitution du chiffre d'affaires lors d'une vérification de comptabilité.

Au titre de cette même catégorie d'usagers, les demandes portent aussi sur la taxe professionnelle : demandes de remise gracieuse, demandes d'exonération et de plafonnement ainsi que sur la taxe foncière sur les propriétés bâties : détermination de la valeur locative cadastrale des locaux et champ d'application des méthodes d'évaluation.

Par ailleurs, le Médiateur a été saisi de demandes émanant de professions libérales.

Ces professionnels lui ont notamment soumis des litiges relatifs à leur régime d'imposition, aux modalités de détermination de leurs bénéfices à la suite de contrôles fiscaux ou à la taxation de plus-values d'apports ou de cession d'éléments d'actifs.

## ● Des médiations aux aspects plus novateurs.

Il apparaît intéressant de souligner certains sujets marquants de l'activité du Médiateur en 2007. Il s'agit de sujets nouveaux et de médiations plus complexes ou se traduisant par une évolution de la « doctrine » sur des questions de principe.

Certains de ces sujets sont illustrés par les exemples figurant en annexe.

### ➤ Des sujets nouveaux.

L'année 2007 a été marquée par l'émergence des litiges relatifs au recouvrement des produits locaux et à **l'utilisation des oppositions à tiers détenteur**.

Bon nombre de demandes de médiations font suite en effet à la mise en œuvre de la procédure d'opposition à tiers détenteur, comparable à celle de l'avis à tiers détenteur, qui permet aux comptables du Trésor, pour le recouvrement des « factures » (eau, assainissement, ordures ménagères, crèche, cantine, loyers, frais hospitaliers, etc.) des collectivités et établissements publics locaux (communes, départements, régions, hôpitaux, certains offices HLM gérés par le Trésor, etc.) d'appréhender directement des sommes auprès de tiers (employeur, banque, etc.).

Cette opposition à tiers détenteur doit cependant être précédée d'une phase « comminatoire » confiée à un huissier de justice qui dispose d'un délai de cinquante jours pour tenter d'obtenir le recouvrement amiable de la créance auprès du débiteur. A l'expiration de ce délai et en l'absence de paiement de la somme due, le comptable adresse une opposition à tiers détenteur, après autorisation du service ordonnateur qui a émis la créance. Dans ces conditions, le comptable du Trésor est fondé à adresser une opposition à tiers détenteur à l'employeur pour toute somme supérieure à 30 euros ou à un établissement bancaire pour toute somme supérieure à 130 euros.

De nombreuses contestations portent sur les éléments de facturation et non sur la procédure de poursuite. Or, le principe de séparation des pouvoirs entre les ordonnateurs et les comptables publics ne permet, ni aux comptables ni au Médiateur des ministères de l'Economie et du Budget de connaître ces litiges qui relèvent exclusivement de la compétence de l'ordonnateur, voire des juridictions. Le souci d'apporter des éléments de réponse à l'usager a cependant conduit à communiquer aux ordonnateurs, pour avis, les dossiers ou

à demander aux Comptables du Trésor concernés de reprendre contact avec les ordonnateurs. Cette procédure permet de fournir des explications à l'usager, de remplacer l'opposition à tiers détenteur par un échéancier de paiement ou même de diminuer ou d'annuler certaines factures tout en respectant le principe d'autonomie d'action des collectivités locales.

Le Médiateur, dans certaines situations particulièrement difficiles, invite les usagers à solliciter des aides financières auprès des services sociaux. Dans certains cas, le Médiateur prend préalablement contact avec ceux-ci pour faciliter la démarche de l'usager auprès de ces organismes.

Les médiations ont également pour origine des désaccords relatifs au montant des sommes réclamées au regard des paiements effectués ou concernent le caractère insaisissable des sommes saisies.

S'agissant de la fiscalité, peu de sujets nouveaux ont été évoqués. Néanmoins, des usagers ont exprimé leurs interrogations concernant la date d'entrée en vigueur et les modalités d'application du crédit d'impôt pour les intérêts d'emprunt souscrits après le 6 mai 2007 relatifs à l'acquisition de la résidence principale.

### ➤ Des médiations plus complexes ou se traduisant par une évolution de la « doctrine ».

La tendance observée au cours des dernières années d'une augmentation de la complexité se confirme. Celle-ci s'explique par une amélioration de la qualité de traitement en amont qui favorise le règlement des dossiers les plus simples. Elle s'explique également par la volonté commune du Médiateur, en accord avec les administrations concernées, de s'appuyer davantage sur le Conciliateur fiscal départemental dont le rôle se trouve ainsi renforcé. En conséquence, dans les domaines de compétence des Conciliateurs, qui ne traitent notamment pas des contrôles fiscaux externes, le Médiateur intervient de plus en plus en appel des décisions du Conciliateur.

Ainsi, s'agissant des entreprises comme des particuliers, le Médiateur est plus fréquemment saisi de litiges concernant plusieurs services ou consécutifs à des contrôles externes (vérification de comptabilité et examen contradictoire de situation fiscale).

Des particuliers dont la domiciliation fiscale hors de France a été remise en cause par le service des impôts ont ainsi appelé l'attention du Médiateur sur leur situation. Pour l'un d'entre eux qui a fait parallèlement l'objet d'un contrôle fiscal dans un autre Etat pour les mêmes années, le Médiateur a obtenu l'ouverture de la procédure amiable prévue par la convention fiscale bilatérale ainsi que la suspension de la mise en recouvrement des impositions.

Des médiations réalisées à la demande d'entreprises ont conduit l'administration à prononcer, au plan contentieux, des dégrèvements d'impôt importants résultant, notamment, de l'application erronée de la loi, à la suite d'une procédure de contrôle fiscal externe, ou de la mise en œuvre imparfaite de procédures de recouvrement. Tel est le cas, par exemple, des médiations qui ont permis d'admettre le bénéfice de l'exonération en matière de TVA ou

d'impôt sur les sociétés. C'est également le cas des médiations qui ont fait apparaître que les rehaussements d'impôt sur les sociétés mis à la charge de telle ou telle entreprise, à la suite d'une vérification de comptabilité, n'étaient pas justifiés ou manquaient de base légale.

Par ailleurs, le Médiateur tire des médiations réalisées des propositions contribuant à une amélioration du fonctionnement de l'administration dans ses relations avec l'usager (cf. pages 37 à 48 « les nouvelles propositions de Médiateur »). Ces médiations peuvent également conduire l'administration fiscale à modifier sa « doctrine » sur des questions de principe.

Ainsi, par exemple, l'action du médiateur a contribué à l'exonération partielle des droits de mutation à titre gratuit en matière de don manuel consenti à un neveu par la tante et l'oncle par alliance dans le cadre des dispositions de la loi 2004-804 du 9 août 2004.

L'action du Médiateur a également permis une évolution doctrinale au regard des dispositions de l'article 200 quater du CGI instituant un crédit d'impôt pour certaines dépenses d'équipement de l'habitation principale. L'administration a ainsi précisé les conditions d'éligibilité des pompes à chaleur air/air et des dépenses en cas d'intervention d'un sous-traitant.

## ● **Les autres sujets de médiation.**

Les médiations réalisées sur des matières autres que fiscales ont porté sur les sujets suivants :

- **en matière douanière**, les médiations ont notamment traité des modalités du contrôle exercé par la douane au titre de l'importation ou de l'exportation des marchandises (contrôles routier, ferroviaire et aéroportuaire) et des contrôles de voyageurs ;

- **en matière de concurrence et de consommation**, le Médiateur a examiné l'exécution de contrats avec les opérateurs de communications électroniques (clarté des règles du contrat, connexion et fonctionnement des matériels, garantie, résiliation, modalités de prélèvement, etc.), ainsi que des questions de garantie automobile et d'assurance de protection juridique ;

- **en matière de véhicules automobiles**, le Médiateur s'est prononcé sur les règles de contrôle technique applicables en France lors de l'importation d'un véhicule d'occasion acheté dans un autre Etat-membre de l'Union européenne ;

- **en matière entrepreneuriale**, des médiations ont concerné les aides relatives à la création des nouvelles entreprises et la rectification d'immatriculations erronées au répertoire Sirène ;

- **en matière d'emploi**, domaine nouveau d'intervention du Médiateur, 15 demandes de médiation ont été reçues en 2007. Le Médiateur est ainsi intervenu en matière de modalités de paiement des aides à l'emploi des jeunes apprentis et au sujet de l'absence d'une proposition de convention de reclassement dans le cadre d'un licenciement.

### 3. Enjeux financiers des médiations.

On définit comme enjeu financier le montant sur lequel porte la demande de médiation : montant de l'imposition contestée, montant de la remise sollicitée, etc. Ainsi l'enjeu financier se distingue du résultat de la médiation : dégrèvement consenti, montant de la transaction, etc. Aucune statistique n'est actuellement disponible en ce qui concerne les montants résultant des médiations.

Toutes les médiations réalisées n'ont pas donné lieu à un enregistrement de leurs enjeux financiers du fait de l'adaptation de la base informatique en cours d'année 2007.

Mais 79 % des médiations réalisées (1 766 sur 2 234) ont été prises en compte et permettent de disposer d'une première photographie des montants en jeu.

Fourchettes des enjeux en €	Nombre de dossiers	Enjeux financiers totaux en €	Enjeu financier moyen par dossier en €
1 à 1 500	769	458 142	596
1 501 à 3 000	237	516 395	2 179
3 001 à 4 500	128	480 725	3 756
<b>Sous total</b>	<b>1134</b>	<b>1 455 262</b>	<b>1 283</b>
4 501 à 10 000	220	1 535 775	6 981
10 001 à 50 000	213	4 662 080	21 888
50 001 à 200 000	127	12 963 685	102 076
200 001 et plus	72	95 351 128	1 324 321
<b>Totaux</b>	<b>1766</b>	<b>115 967 931</b>	<b>65 667</b>

L'enjeu financier moyen de l'ensemble des médiations réalisées se situerait ainsi autour de 65 000 euros.

Ce montant doit toutefois être relativisé par le fait que les médiations aux enjeux financiers les plus élevés font considérablement augmenter cet enjeu moyen. Celui-ci doit être apprécié à la lumière des éléments suivants :

- 43,5 % des médiations réalisées portent sur un montant inférieur à 1 500 euros, pour un montant moyen de 596 euros ;
  - 13,4% des médiations portent sur un montant compris entre 1 501 et 3 000 euros, pour un montant moyen de 2 178 euros ;
  - 7,2 % des médiations portent sur un montant compris entre 3 001 et 4 500 pour un montant moyen de 3 750 euros ;
  - 12,5 % des médiations portent sur un montant compris entre 4 501 et 10 000 euros, pour un montant moyen de 6 980 euros ;
  - 12,1 % des médiations portent sur un montant compris entre 10 001 et 50 000 euros, pour un montant moyen de 21 880 euros.
  - 7,2 % des médiations portent sur un montant compris entre 50001 et 200 000 euros, pour un montant moyen de 102 000 euros ;
- Enfin, 4,1 % des médiations excèdent 200 001 euros, pour un montant moyen de 1 300 000 euros.

Il ressort de ces chiffres que près des deux tiers (64,2 %) des médiations réalisées portent sur des enjeux financiers inférieurs à 4 500 euros, pour un enjeu moyen proche de 1 300 euros.

Les années à venir pour lesquelles on disposera de ventilations sur des séries complètes permettront de préciser cette première esquisse du paysage financier de la médiation.

## 4. Médiation et entreprises

Si de plus en plus d'entreprises se manifestent auprès du Médiateur pour solliciter son intervention dans un litige avec une administration financière, c'est sans doute parce que la médiation leur paraît adaptée à une forte exigence des entreprises en termes de souplesse et de traitement d'un dossier dans le double objectif d'atténuer le risque juridique et de préserver leur compétitivité.

En effet, la médiation répond, en grande partie, aux caractéristiques actuelles du monde des affaires : rapidité de l'analyse et du diagnostic, réactivité dans le traitement, promptitude de la réponse définitive. Le Médiateur souhaite d'ailleurs développer ses relations avec les entrepreneurs.

En 2007, le Médiateur a reçu 204 demandes de médiation émanant d'entreprises (7 % de l'ensemble des demandes), parmi lesquelles 137 provenaient de PME, soit une moyenne de 17 dossiers par mois.

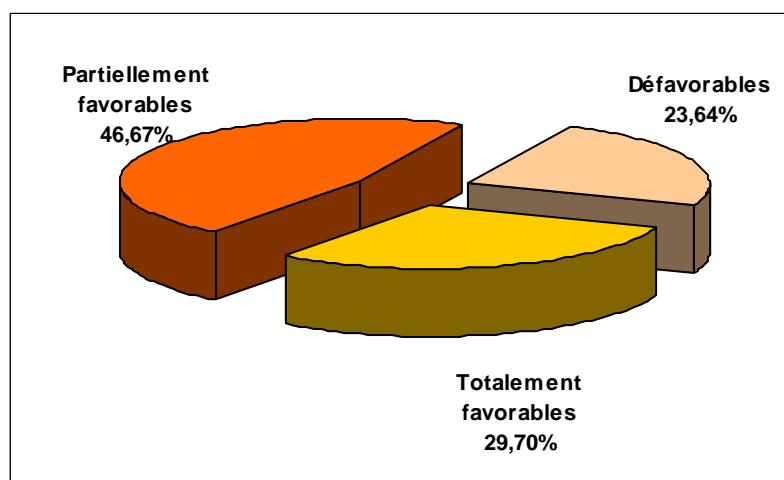
109 demandes sont intervenues après contrôle fiscal.

68 des 204 entreprises demanderesses ont leur siège en Ile de France.

190 demandes ont porté sur la matière fiscale, les 14 autres demandes se répartissant entre les Douanes (deux tiers) et la DGCCRF (un tiers).

165 médiations ont été effectuées, dont 126 (plus de 76 %) ont donné totalement ou partiellement satisfaction aux entreprises demanderesses.

**Le graphique 11 présente la répartition du sens des recommandations pour 183 médiations réalisées en 2007 à la demande d'entreprises.**



## 5. Les résultats pour l'usager.

Le Médiateur a effectué en 2007 des médiations donnant en tout ou en partie satisfaction au demandeur dans une proportion supérieure à 78 %. Ce résultat correspond à une situation médiane depuis l'institution du Médiateur en 2002. En effet, si ce chiffre marque un tassement par rapport à 2006 (88%) et 2005 (83 %), il se situe néanmoins à un niveau supérieur à 2004 (76 %) et 2003 (69 %).

Cette stabilisation à la baisse devrait pouvoir perdurer, comme le souhaite le Médiateur, d'une part, grâce au développement, encouragé par le Médiateur, du rôle des Conciliateurs fiscaux départementaux, et, d'autre part, grâce à la qualité du travail des services en ce qui concerne le traitement des réclamations préalable à la saisine des Conciliateurs et, en dernier recours, du Médiateur.

En effet, comme les années précédentes, le Médiateur est saisi d'un faible nombre de litiges par rapport à l'ensemble des réclamations traitées notamment par l'administration fiscale à ses différents échelons territoriaux. 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, notamment avec les correspondants du Médiateur dans les départements et les Conciliateurs fiscaux départementaux. Il s'agit d'un résultat largement partagé.

Le pourcentage de satisfaction totale ou partielle varie légèrement selon que la demande émane d'un particulier, pour lequel il atteint presque 80% (contre presque 90 % en 2006) ou d'une entreprise qui obtient satisfaction partielle ou totale dans 76 % des cas en 2007 (contre 70 % en 2006).

Sur l'ensemble des 2 234 médiations réalisées en 2007, 183 médiations, soit 8,1 %, ont abouti à un dégrèvement contentieux<sup>5</sup>. Ces dégrèvements ont concerné, dans 141 cas, des particuliers, et dans 42 cas, des entreprises.

S'agissant des particuliers, 376 médiations réalisées<sup>6</sup> (soit 18 % de l'ensemble des médiations concernant les particuliers) ont été rendues en 2007, après intervention du conciliateur fiscal départemental (23 % en 2006). Et dans plus de la moitié des cas « d'appel » (51,5 %), le Médiateur a donné satisfaction, partiellement ou totalement, au contribuable.

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.

---

<sup>5</sup> La majorité des dégrèvements auxquels aboutissent les médiations sont des dégrèvements gracieux prenant en compte la situation des contribuables. Les dégrèvements contentieux corrigent des erreurs de droit dans l'application des textes.

<sup>6</sup> 2 234 médiations ont été réalisées qui se répartissent en 165 pour les entreprises et 2 069 pour les particuliers. Sur ces 2 069 médiations effectuées, 376 l'ont été après intervention du conciliateur fiscal, soit 18,17 %. Parmi les 376 médiations intervenues après conciliation, 194 ont été favorables ou partiellement favorables aux particuliers. Un dégrèvement contentieux est intervenu pour 43 affaires (11,4 %).

Les médiations dans les autres domaines ne sont pas suffisamment nombreuses pour permettre d'établir quantifications et pourcentages significatifs avec des séries suffisamment longues. Cela étant, elles trouvent dans leur 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 371 cas en 2007 (contre 395 en 2006, 360 en 2005 et 290 en 2004).

L'ensemble de ces chiffres confirme l'intérêt 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 affirmée du Ministre de l'Économie, des Finances et de l'Emploi, et du Ministre du Budget, des Comptes Publics et de la Fonction Publique de placer l'usager au centre des préoccupations des administrations placées sous leur autorité.

## 6. Le service du Médiateur et la LOLF.

A l'instar de tous les départements ministériels et services de l'Etat, le service du Médiateur entre dans le champ d'application de la loi organique relative aux lois de finances du 1<sup>er</sup> août 2001 (LOLF) qui, en fixant la nouvelle architecture du budget de l'Etat, inscrit son action dans une logique pluriannuelle d'objectifs à atteindre.

Ainsi l'activité du service du Médiateur doit-elle répondre à plusieurs indicateurs de performance fondés sur les quatre axes suivants :

- un rythme de traitement des dossiers adapté au flux élevé et continu des demandes de médiation ;
- le double souci d'un traitement de haute qualité de ces dossiers et du respect de délais performants ;
- l'exigence d'une forte réactivité aux attentes des usagers ;
- une amélioration permanente de l'organisation, du fonctionnement et de la productivité du service.

Ces objectifs ont été atteints en 2007 sur la base d'indicateurs de performance validés au niveau du programme « Soutien des politiques économique, financière et industrielle » auquel participe le service du Médiateur. Le Médiateur a reçu près de 3 000 demandes. Les demandes irrecevables ont été traitées en moins de 3 jours. Malgré la complexité croissante des dossiers, 52 % des médiations ont été réalisées dans un délai inférieur à 60 jours. Le taux de traitement des dossiers anciens a fortement augmenté (37 %). Les propositions de réforme du Médiateur ont été suivies à 86 % par les directions et services des ministères de l'Economie et du Budget.

Pour 2008, l'équipe du Médiateur place plus que jamais l'usager au cœur de son dispositif. La réforme de certains processus internes, informatiques notamment, devrait permettre d'améliorer encore la fluidité de traitement des dossiers de médiation et donc avoir une incidence positive sur les résultats des indicateurs globaux.

## 7. Le Médiateur et l'Union européenne.

Depuis la journée de l'Europe du 9 mai 2005, le Médiateur fait partie du Réseau européen de règlement extrajudiciaire des litiges dans le Marché intérieur.

Dans le cadre de ce réseau, le Médiateur est compétent pour résoudre les litiges entre les ressortissants d'Etats-membres de l'Union européenne ayant un différend avec une administration relevant des deux Ministères. Exemples : imposition de résidence secondaire, droits de douanes à l'importation de marchandises ou de véhicules, francisation de navire de plaisance, etc.

Si vous avez un ami européen rencontrant une difficulté, n'hésitez pas à le diriger vers le Médiateur.



Créé à l'initiative de la Commission européenne en 2001, ce réseau est composé de 29 Centres européens des consommateurs (un par Etat-membre, + Norvège et Islande). Le Centre européen des consommateurs est une structure d'accueil, de conseil et d'accompagnement des personnes rencontrant une difficulté avec un opérateur économique d'un autre Etat-membre. La France et l'Allemagne ont décidé de créer un Centre unique à Strasbourg-Kehl.

Informez-vous à l'adresse internet :  
[www.euroinfo-kehl.com](http://www.euroinfo-kehl.com)

En 2007, le Médiateur a reçu 35 demandes de médiation émanant de Belges, d'Espagnols, d'Allemands et d'Italiens, portant sur le paiement d'impôts en France, sur la double imposition avec le pays d'origine, sur des remboursements de TVA et sur les modalités des contrôles douaniers.

## **8. Le Club des Médiateurs de Service public et le Forum d'Iéna.**

Enfin, dans le cadre des activités du Club des Médiateurs de Service public, qui est à l'origine de la Charte des Médiateurs de Service public, le Médiateur du Ministère de l'Economie, de l'Industrie et de l'Emploi et du Ministère du Budget, des Comptes publics et de la Fonction publique a participé à l'organisation du 57<sup>ème</sup> Forum d'Iéna du Conseil Economique et Social sur le thème « Vers l'ère de la médiation ? », le 27 septembre 2007.

Réunissant plus de 500 personnes, ouvert par Jacques Dermagne, Président du Conseil Economique et Social, et conclu par Jean-Paul Delevoye, Médiateur de la République, ce Forum a traité des deux questions suivantes : la médiation pour quoi faire ? et quelle bonne médiation ?

Médiateurs, associations de consommateurs, représentants d'entreprises publiques et privées, syndicalistes et Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes ont contribué notamment à identifier la spécificité et les avantages de la médiation institutionnelle comme mode de règlement amiable des litiges pour les citoyens et les consommateurs.

Il s'agissait également de préciser les conditions essentielles de toute bonne et vraie médiation : d'une part, les critères d'impartialité, de neutralité et d'indépendance du médiateur, et, d'autre part, les garanties pour les demandeurs notamment la confidentialité et l'efficacité des médiations liées à la gratuité et à la rapidité ; enfin, le rôle spécifique du médiateur résidant en sa capacité de présenter des propositions pour réduire les sources de litiges.



## **SECONDE PARTIE**

### **Les propositions du Médiateur**



# Les nouvelles propositions du Médiateur.

L'article 6 du décret du 26 avril 2002 instituant un Médiateur à Bercy prévoit que, dans son rapport annuel, le Médiateur formule des propositions de nature à améliorer le fonctionnement des services des ministères dans leurs relations avec les usagers.

Les propositions présentées au titre du rapport de l'année 2007 qui résultent directement des dossiers de médiation traités, s'articulent autour de trois axes :

- mieux prendre en compte la situation de l'usager ;
- élargir et renforcer les droits de l'usager ;
- mieux informer les usagers des ministères de la possibilité de faire appel au Médiateur.

## Mieux prendre en compte la situation de l'usager.

Depuis plusieurs années, les directions des ministères chargés de l'Economie et du Budget ont mis l'usager au cœur de leurs préoccupations. Les importants progrès accomplis, en termes de législation comme d'organisation, afin de mieux prendre en compte la situation de l'usager, notamment dans le domaine fiscal, rejoignent d'ailleurs les recommandations exprimées par le Médiateur dans ses rapports annuels depuis 2002.

La création en avril 2008 de la Direction Générale des Finances Publiques (DGFiP) par fusion de la direction générale des impôts et de la direction générale de la comptabilité publique constitue sans doute la réforme la plus riche de promesses pour les contribuables depuis plus de cinquante ans.

Des nouveaux progrès pourraient néanmoins être accomplis en matière d'information et d'adaptation de certaines règles ou pratiques administratives.

### ● Par une meilleure information :

#### ➤ Mieux informer en matière de droits de succession.

En matière de droits de mutation par décès, les usagers disposent en principe, d'un délai de six mois pour souscrire la déclaration de succession auprès du service des impôts compétent, conformément à l'article 641 du code général des impôts.

En cas de difficultés de paiement, l'administration leur offre, sous certaines conditions, la possibilité de bénéficier du crédit de paiement fractionné ou différé prévu à l'article 1717 du même code. A cet égard, les usagers, peuvent, moyennant le versement d'intérêts, effectuer le paiement des droits de succession auprès du service des impôts des entreprises (SIE), en plusieurs versements égaux, tous les six mois au plus, et sur un délai de cinq ou dix ans.

Ces mesures, qui sont destinées à faciliter l'accomplissement des obligations déclaratives et contributives par les usagers, peuvent néanmoins se révéler insuffisantes dans certains cas.

En effet, il n'est pas toujours possible à l'usager d'appréhender l'ensemble des éléments d'imposition nécessaires à l'établissement de sa déclaration dans le délai légal.

C'est le cas, notamment, des situations dans lesquelles la formalité nécessite des délais plus longs en raison, par exemple, de la dispersion du patrimoine sur le territoire ou de difficultés particulières liées à une procédure judiciaire.

De la même façon, l'usager peut avoir besoin d'un délai supplémentaire pour effectuer le paiement des droits en cause dès lors que celui-ci est subordonné à la vente de tout ou partie du patrimoine.

Une action de sensibilisation auprès du grand public et des notaires afin de rappeler, d'une part le respect des obligations déclaratives, d'autre part la possibilité de solliciter des délais de paiement auprès de l'administration, pourrait être très utile et contribuer à prévenir des difficultés dans ce domaine.

### ➤ **Mieux motiver les décisions prises en matière de remise gracieuse.**

L'analyse des saisines du Médiateur consécutives au rejet (total ou partiel) de demandes de remise gracieuse, met en évidence, dans certains cas, la difficulté pour l'usager de comprendre le motif de rejet de sa demande.

En effet, la réponse de l'administration fiscale omet, quelquefois, de préciser ce qui justifie soit le refus, soit même l'acceptation d'une mesure de bienveillance.

Dans la majorité des cas, le service local ou le conciliateur fiscal départemental prennent effectivement en considération la situation de l'usager. Toutefois, l'absence de réponse suffisamment motivée est ressentie par l'usager comme ne prenant pas suffisamment en compte ses problèmes.

Par ailleurs, les services reprennent dans leur réponse les termes quelque peu désuets de « gêne » et « d'indigence » qui figurent à l'article L. 247 du LPF sans toujours en préciser le sens au regard de la situation de l'intéressé. Celui-ci peut ainsi ne pas comprendre la réponse et en contester le fond faute d'explication suffisante.

Il paraît donc souhaitable de généraliser les « bonnes pratiques » observées dans de nombreuses réponses, notamment celles des conciliateurs fiscaux, afin de favoriser, d'une part, une meilleure compréhension des réponses faites à l'usager, d'autre part, une harmonisation des réponses sur l'ensemble du territoire.

A cet égard, il est proposé de recommander aux services de ne pas utiliser les expressions « gêne » ou « indigence » dans leurs relations avec les contribuables, mais de s'attacher à expliquer, de façon très concrète, en quoi la situation financière de l'usager ne permet pas d'envisager une remise gracieuse.

## ➤ **Informer l'usager sur les voies de recours en matière d'amendes.**

Les avis de contravention (amende initiale) et les amendes forfaitaires majorées mentionnent comme seule voie de recours l'Officier du Ministère Public. De plus, les rejets notifiés par l'Officier du Ministère Public ne comportent pas la mention des voies de recours. Or, la compétence de l'Officier du Ministère Public est limitée. Il doit opérer un simple contrôle formel des pièces et examiner les conditions de recevabilité mais il ne lui appartient pas d'apprécier la motivation de la réclamation qui relève de la seule compétence du juge.

L'absence de mention des différentes voies de recours sur les différents avis d'amendes empêche certains usagers d'exercer leurs droits et il conviendrait donc de renforcer l'information de tous en la matière. Cette proposition a une portée interministérielle.

## ➤ **Informer l'usager lorsque la compensation légale est mise en œuvre par le comptable public.**

Au travers des demandes de médiation, il est apparu que le principe de la compensation légale évoqué à l'article 1291 du code civil et permettant au comptable du Trésor d'imputer une somme excédentaire sur une dette de même nature n'est pas correctement transcrit dans l'application informatique de gestion du recouvrement amiable de l'impôt.

En effet, l'application informatique actuelle autorise une imputation de la somme sur des impositions non encore exigibles mais figurant, quelques jours auparavant, dans les fichiers. Par ailleurs, l'usager n'est pas informé de ces imputations, ce qui complique, à terme, la gestion du recouvrement et suscite des incompréhensions de la part de l'usager.

## ● **Par une adaptation des règles et pratiques administratives.**

### ➤ **Revoir le système du quotient.**

Pour éviter que la progressivité de l'impôt sur le revenu n'aboutisse à soumettre les revenus exceptionnels et différés à une imposition excessive, la loi prévoit un système particulier d'imposition codifié à l'article 163 OA du CGI.

Ce dispositif consiste à calculer l'impôt correspondant au revenu exceptionnel ou différé en ajoutant le quart, en principe, de ce revenu au revenu net global « courant » de l'année de sa réalisation et en multipliant par quatre la cotisation supplémentaire ainsi obtenue.

Cependant, ce système n'étant pas d'application automatique, certains contribuables, insuffisamment informés, n'en bénéficient pas.

En outre, il ne permet pas de neutraliser complètement les effets de l'encaissement de revenus exceptionnels ou différés. En effet, il en résulte souvent un surcoût global d'imposition et des personnes habituellement non imposables peuvent le devenir.

De surcroît, en raison de l'augmentation du revenu fiscal de référence, les usagers peuvent perdre le bénéfice d'exonérations fiscales en matière d'impôts locaux, de prestations ou d'avantages sociaux.

Dans le cadre de la médiation, le contribuable obtient parfois, à titre bienveillant, la remise du surcoût d'imposition lorsque les impositions résultant du rattachement des revenus en cause aux années auxquelles ils se rapportent sont plus élevées que la cotisation résultant de l'application du système du quotient.

Si la situation s'avère particulièrement inéquitable, dès lors notamment que le rappel de revenus se rapporte à un nombre élevé d'années, l'administration propose également parfois de retenir des coefficients diviseurs et multiplicateurs égaux au nombre d'années concernées par les rappels de salaires et de pensions.

Cependant, ces solutions ne sont pas systématiquement proposées et appliquées par les services car elles relèvent du domaine gracieux.

L'application de ces solutions est toujours encouragée par le Médiateur mais les dispositions légales en vigueur pourraient être revues afin que de meilleures solutions soient applicables d'office.

Ainsi, il pourrait être envisagé d'appliquer pour tous les contribuables et pour l'ensemble des revenus différés, un quotient égal au nombre d'années du rappel majoré de l'année de mise à disposition du revenu (sans le plafond de quatre années). Cette mesure serait porteuse de simplifications et permettrait de mettre un terme à des situations inéquitables.

### ➤ Aménager les règles d'évaluation de la valeur locative cadastrale de certains établissements qualifiés d'industriels.

Des entreprises ont appelé l'attention du Médiateur sur les difficultés liées à l'évaluation de la valeur locative cadastrale de leurs locaux servant de base à la taxe foncière sur les propriétés bâties et, pour partie, à la taxe professionnelle.

En effet, les entreprises dont l'activité n'est pas véritablement industrielle, en l'absence d'activité de fabrication ou de transformation (locaux de stockage, tels que les entrepôts frigorifiques en particulier), sont néanmoins qualifiées d'établissement industriel lorsque le rôle des installations techniques, matériels et outillages mis en œuvre pour l'exercice de l'activité est prépondérant.

Dès lors, leur valeur locative est déterminée selon la méthode comptable prévue par les dispositions de l'article 1499 du CGI pour l'établissement de la taxe foncière sur les propriétés bâties et de la taxe professionnelle.

Lorsque, à la suite d'une vérification de comptabilité, l'administration fiscale procède à la requalification en locaux industriels de locaux qui étaient jusqu'alors évalués en tant qu'établissements commerciaux, les entreprises voient généralement augmenter leurs cotisations dans des proportions importantes. Cette augmentation est susceptible de mettre ces entreprises en difficulté.

Exclure du champ d'application de la méthode comptable les immeubles des petites entreprises dont le chiffre d'affaires est inférieur à un certain montant limiterait ces situations, sources d'insécurité juridique et génératrices d'un contentieux croissant.

Par ailleurs, les éléments susceptibles de caractériser un établissement industriel ne sont pas toujours faciles à appréhender par les services ce qui constitue une source d'erreur.

Il conviendrait donc d'améliorer l'information en la matière.

### ➤ Clarifier les conditions d'assujettissement ou non de TVA de certaines activités paramédicales (psychothérapeute) et d'expertise médicale.

Les conditions d'assujettissement de certaines activités paramédicales (psychothérapeute) et d'expertise médicale à la TVA pourraient faire l'objet d'une clarification afin d'assurer une meilleure cohérence de la position de l'administration par rapport aux conditions réelles d'activité de l'usager et aux précédentes réponses qui lui ont été apportées.

Deux des situations soumises au Médiateur illustrent les difficultés rencontrées à cet égard.

- Ainsi, l'administration a considéré qu'un psychothérapeute devait être soumis à la TVA car il n'était pas titulaire d'un des diplômes requis pour être recruté comme psychothérapeute dans la fonction publique (conditions d'exonération posées par l'article 261-4-1° du CGI non remplies).

Dans le cadre de la médiation, ce psychothérapeute a cependant obtenu, pour la période concernée, la remise de la TVA et des pénalités dès lors que le caractère non imposable de son activité lui avait été confirmé, à plusieurs reprises, par le service des impôts préalablement à la vérification de sa comptabilité.

- Un expert médical a, quant à lui, obtenu, dans le cadre de la médiation, une exonération de TVA dès lors qu'au cas particulier, son activité était exercée dans le prolongement de son activité médicale.

Une clarification de la doctrine sur le statut de ce type de prestation au regard de la TVA serait donc utile.

## ➤ **Instituer la subrogation.**

Des usagers saisissent le Médiateur à la suite de la demande du comptable du Trésor Public de rembourser des trop perçus de salaires se rapportant à une période antérieure.

En effet, des titres de perception sont émis par les administrations pour le recouvrement de trop perçus de traitement mis à la charge du personnel « non fonctionnaire » suite à des arrêts de maladie ou à des congés de maternité.

Ce personnel, durant un congé de maladie ou de maternité, est rémunéré à la fois par l'administration et par la Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM), s'il lui adresse les volets 1 et 2 du certificat médical d'arrêt de travail.

Lorsque les titres sont mis en recouvrement, ces personnes, souvent employées au titre d'un contrat à durée déterminée, ont des difficultés pour faire face à leur obligation de remboursement.

Pour éviter cette situation, constitutive d'une gêne réelle pour l'usager, il pourrait être envisagé l'institution par le Ministère d'origine de la subrogation pour cette catégorie de personnel.

Cela permettrait à l'Etat de se faire rembourser directement auprès de la CPAM. Une réflexion en ce sens pourrait être engagée avec les ordonnateurs concernés, afin de généraliser le dispositif existant déjà dans certains ministères en matière d'indemnités journalières.

## ➤ **Assouplir les règles du paiement par titre interbancaire de paiement (TIP).**

Il ressort de demandes de médiation que le paiement par titre interbancaire de paiement (TIP) peut, dans certains cas, manquer de souplesse.

Ainsi, lorsqu'un usager souhaite modifier les coordonnées bancaires figurant sur un TIP, cette modification ne peut être effectuée par les services du Trésor Public qu'à la suite d'un nouveau paiement par le même moyen de règlement en joignant un nouveau relevé d'identité bancaire.

L'usager doit donc attendre l'avis d'imposition comportant le TIP et adresser un nouveau relevé d'identité bancaire pour que les nouvelles coordonnées soient ensuite seulement prises en compte.

Il serait appréciable pour l'usager de pouvoir modifier ses coordonnées bancaires sans attendre de recevoir l'avis d'imposition.

Cette modification devrait également pouvoir être demandée en ligne sur le site internet de l'administration fiscale.

## ➤ **Les particuliers et le service des impôts des entreprises.**

Payer les droits de mutation par décès et l'ISF au service des impôts des entreprises (SIE) suscite chez les particuliers certaines incompréhensions.

En effet, le SIE est par ailleurs l'interlocuteur unique des PME, professions libérales, artisans, commerçants et agriculteurs pour l'ensemble de leurs démarches fiscales et le paiement de leurs impôts professionnels. Il est également compétent pour les réclamations portant sur ces impôts.

La fusion de la DGI et de la DGCP constitue une opportunité pour réfléchir, soit à une nouvelle répartition des compétences, soit à une nouvelle dénomination qui respecterait mieux le principe de l'interlocuteur fiscal unique.

## **Elargir et renforcer les droits de l'usager.**

L'amélioration de la relation usager-administration est un objectif majeur des administrations fiscales. A ce titre, le respect des droits de l'usager est une préoccupation constante.

Des propositions du Médiateur, résultant des demandes de médiations traitées en 2007, participent de cette démarche et ont trait, tant à une révision de la législation ou de la réglementation qu'à une amélioration des circuits administratifs.

### ● **Par une révision de la législation et de la réglementation.**

## ➤ **Revoir les modalités de mise en œuvre des sanctions fiscales.**

L'administration fiscale n'est pas légalement tenue de répondre aux observations présentées par le contribuable sur les pénalités fiscales qui lui sont notifiées. En pratique, le service fiscal, dans la majorité des cas, tient compte des observations présentées et y répond lorsque celles-ci sont circonstanciées.

Néanmoins, l'absence d'obligation légale et de réponse explicite du service en matière de pénalités, alors même que la procédure de rectification contradictoire s'impose pour les rappels de droits, est ressentie comme ne respectant pas les droits de l'usager.

Dès lors, dans le cadre d'une harmonisation des procédures applicables, il pourrait être utilement envisagé, d'instaurer une procédure « contradictoire » pour les pénalités.

Par ailleurs, le terme de « sanction » qui figure notamment sur certains imprimés fiscaux peut susciter de l'incompréhension en raison de son caractère « abrupt » au stade d'une « proposition de rectification ». Sans méconnaître la nécessité de conserver un terme clair et correspondant bien à l'objet, il pourrait être remplacé par un terme plus neutre tel que « pénalité ».

## ➤ Un délai supplémentaire pour payer, au taux minoré, une amende de police.

De nombreuses demandes de médiation concernent le paiement des amendes de police. Actuellement, l'usager dispose d'un délai de 15 jours pour payer l'amende au taux minoré.

Or, ce délai peut être insuffisant notamment lorsque, absent de son domicile pour plus de 2 semaines, l'usager découvre à son retour l'avis d'amende forfaitaire après que le délai de paiement est dépassé.

Ainsi, le Médiateur a été saisi par des usagers qui, ayant dépassé de peu le délai de 15 jours, ont adressé le montant de l'amende forfaitaire minorée avec une lettre d'excuses, pensant que leur paiement pourrait être pris en compte. Aucune réponse ne leur a été faite si ce n'est l'envoi d'une amende forfaitaire majorée.

Cette situation n'est pas satisfaisante pour l'usager de bonne foi qui ne refuse pas de payer son amende. Elle n'est pas non plus satisfaisante pour l'administration car elle génère le traitement de nombreux petits contentieux.

Le délai de 15 jours pourrait ainsi être porté à un mois pour permettre à l'usager, absent de son domicile pour une période « raisonnable », de prendre connaissance de l'amende et la payer à temps au taux minoré.

## ● Par une amélioration des circuits administratifs.

### ➤ Rembourser plus rapidement les excédents de versement en matière d'amendes.

Des usagers dont l'amende a été annulée alors qu'ils avaient déjà effectué des paiements, se plaignent parfois d'un remboursement tardif de l'excédent.

Il est nécessaire, dans une telle situation, que l'usager puisse obtenir très rapidement le remboursement de la somme qui lui est due. C'est ce qui se passe dans la plupart des cas.

Il est donc demandé à l'administration d'identifier les motifs des retards encore constatés afin d'y remédier.

### ➤ Diversifier les modes de règlement des produits recouvrés par le Trésor Public.

Les modes de règlement applicables aux impositions de l'année courante se sont largement diversifiés (TIP, mensualisation, prélèvement à l'échéance, télépaiement, etc.). Mais, les modes de paiement des impositions « en contentieux » et des autres produits recouvrés par le Trésor public autres que les impositions sont plus restrictifs.

Ainsi, les usagers bénéficiant d'un échéancier accordé ou avalisé (plan accordé par une commission de surendettement) par le comptable du Trésor au titre d'impositions mises en recouvrement sur des années précédentes ou sur d'autres produits, sont tenus, pour respecter le plan, soit d'effectuer le paiement en numéraire à la caisse d'un comptable du Trésor, soit d'adresser un chèque bancaire à chaque échéance, soit de souscrire un ordre de virement auprès de leur banque.

Ces moyens de paiement sont souvent mal adaptés (numéraire et chèque) ou représentent des coûts pour l'usager (virements périodiques) alors que celui-ci connaît déjà souvent des difficultés financières.

Ainsi, l'usager de bonne foi risque d'oublier d'adresser son paiement à bonne date, ce qui a pour conséquence l'annulation du plan de règlement et le déclenchement des poursuites.

Afin notamment d'éviter des pratiques discutables (envoi de plusieurs chèques correspondant à différentes échéances, etc.) la mise en place par le Trésor public, en accord avec l'usager concerné, d'un prélèvement périodique sur son compte bancaire pourrait ainsi être utile.

### ➤ Utiliser avec mesure les oppositions à tiers détenteur (OTD).

Le recouvrement des créances des collectivités territoriales et de leurs établissements publics locaux bénéficie, depuis l'application des dispositions de la loi de finances rectificative pour 2004 complétant l'article 1617-5 du Code Général des Collectivités Territoriales, d'un outil performant : l'opposition à tiers détenteur (OTD).

Cette procédure permet, à l'instar de l'avis à tiers détenteur (ATD) pour les dettes fiscales et de l'opposition administrative pour les amendes et condamnations pécuniaires, d'appréhender des sommes auprès de tiers (établissement bancaire, employeur, caisse de retraite...) par simple notification du comptable du Trésor sans intervention d'un juge ou d'un huissier.

Compte tenu de son efficacité, cet outil fait l'objet d'un strict encadrement dans son utilisation. Ainsi :

- l'OTD doit avoir été précédée d'une lettre de rappel puis d'une phase préalable dite « comminatoire » confiée à un huissier de justice pendant une période de 50 jours au cours de laquelle il tente de recouvrer par voie amiable la créance ;
- elle doit être autorisée par l'ordonnateur ;
- elle est soumise à des règles de seuil : 130 euros pour les oppositions à tiers détenteur notifiées auprès d'établissements bancaires, 30 euros pour les oppositions à tiers détenteur auprès de tous les autres tiers.

Enfin, les imprimés de notification d'OTD mentionnent les voies de recours et notamment la possibilité de contester la saisie devant le Médiateur des Ministères de l'Economie et du Budget sans que soient suspendus les délais de recours juridictionnels et les effets de la mesure de poursuite.

Toutefois, il apparaît, au vu du nombre de recours liés à des OTD que reçoit le Médiateur (et des solutions qui y sont apportées dans le cadre de la médiation, en liaison avec les ordonnateurs que sont les créanciers concernés (conseil général pour les remboursements de RMI, offices HLM pour des dettes de loyers, hôpitaux pour les factures de soins impayées, etc.) que l'utilisation par les comptables du Trésor des OTD mérite un suivi attentif sans que cela porte atteinte à l'efficacité recherchée légitimement pour le recouvrement des créances publiques concernées.

Les améliorations proposées portent sur les points suivants :

- Veiller au respect des procédures préalables à l'engagement d'une OTD conformément à l'instruction codicatrice n°05-050-MO du 13 décembre 2005. Il appartient ainsi au comptable du Trésor de bien s'assurer :

- du bon envoi de la facture et de la lettre de rappel ;
  - du bon déroulement de la phase « comminatoire » ;
  - de l'accord effectif de l'ordonnateur avant la notification de l'OTD.
- Renforcer la relation de partenariat du Comptable du Trésor public, chargé du recouvrement, avec l'ordonnateur concerné c'est à dire le créancier (commune, département, région, hôpital, office HLM ...).
- en s'assurant qu'aucune réclamation sur le bien fondé de la facture n'a été reçue par l'ordonnateur, avant l'envoi de l'opposition à tiers détenteur ;
  - en s'assurant de l'accord formel de l'ordonnateur avant de notifier l'opposition à tiers détenteur. Le fait de privilégier et de systématiser les contacts avec les interlocuteurs des services ordonnateur doit permettre un meilleur suivi concret des demandes des usagers.

A cet égard, la signature de « convention de service comptable et financier » entre l'ordonnateur et le comptable telle que recommandée par la Direction Générale de la Comptabilité publique, ne peut être qu'encouragée.

- Privilégier le recouvrement amiable effectué par le comptable du Trésor tant avant la phase comminatoire confiée à l'huissier qu'au travers de cette phase, afin de limiter l'envoi d'OTD.

## ● Par l'organisation du recours au Médiateur pour les litiges persistants dans le domaine de l'emploi.

Compte tenu, depuis le 19 juin 2007, des nouvelles compétences du ministère de l'Economie, de l'Industrie et de l'Emploi dans le domaine de l'emploi, il importe que les usagers puissent présenter des demandes de médiation en la matière.

Ils ont commencé à le faire puisque le Médiateur a été saisi, en 2007, de 15 demandes portant notamment sur le versement d'aides à l'emploi pour les entreprises et sur les dispositifs de formation, de requalification ou de réinsertion pour les particuliers.

Aussi le Médiateur et le Délégué général à l'Emploi et à la Formation professionnelle sont-ils convenus d'examiner pour les principaux types de dossiers susceptibles de médiation dans le secteur de l'emploi, la procédure d'accès au Médiateur à prévoir, notamment en ce qui concerne les démarches préalables à faire pour qu'une demande de médiation en dernier recours soit recevable. Sont également étudiées dans ce cadre les mesures à prendre pour que les usagers, entreprises ou particuliers, soient informés, au niveau approprié, de la possibilité qu'ils ont désormais de faire appel au Médiateur pour le règlement de litiges individuels persistants dans le domaine de l'emploi.

## Mieux informer les usagers des ministères de l'Economie et du Budget de la possibilité de faire appel au Médiateur.

Depuis l'institution en 2002 du Médiateur, un effort important d'information sur l'existence, le rôle et les modalités de saisine du Médiateur a été accompli tant au niveau de l'ensemble des ministères de l'Economie et du Budget (sites internet et intranet, diffusion du rapport annuel du Médiateur, participation au rapport d'activité des ministères, journées du patrimoine, etc.) qu'au niveau de chacune des directions des ministères.

Ainsi, en 2007, une information accrue a été diffusée en la matière notamment par la Direction générale de la Comptabilité Publique, la Direction générale des Douanes et droits indirects (DGDDI) et la Direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF).

Toutefois, au bout de six ans, cet effort d'information mérite d'être relancé et complété pour mieux répondre à la demande des usagers en matière de modes amiables et alternatifs de règlement des litiges par rapport aux recours juridictionnels.

L'effort semble devoir porter notamment sur l'information des petites et moyennes entreprises, celle des contribuables, entreprises et particuliers, faisant l'objet de vérifications fiscales (vérification de comptabilité et examen de situation fiscale personnelle) et celle de l'ensemble des usagers des ministères de l'Economie et du Budget dans les secteurs autres que les administrations fiscales et douanières.

Le Médiateur se propose de prendre contact à ce sujet, en 2008, avec chacun des directeurs généraux et directeurs des deux ministères pour examiner les mesures à prendre.

# 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 pour mettre en œuvre ces propositions. Au cours de l'année 2007, 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.

## Les suites données aux propositions faites en matière fiscale.

Au cours de l'année 2007, la Direction générale des impôts (DGI) et la Direction générale de la comptabilité publique (DGCP) ont contribué à l'**amélioration des relations avec les usagers** en menant différentes actions s'articulant autour de 4 axes :

- **La diffusion d'une meilleure information et le développement de la culture du conseil.**

Toutes les administrations des deux ministères chargés de l'Economie et du Budget ont, au cours des dernières années, pris des initiatives destinées à **généraliser la culture de conseil**.

Ainsi, la Direction générale des impôts, s'est attachée à favoriser l'écoute de l'usager et a érigé le rendez-vous en pratique usuelle. La possibilité, pour l'usager, d'obtenir un rendez-vous, figure parmi les neuf engagements<sup>7</sup> du «programme pour vous faciliter l'impôt» (PVFI).

Cette opportunité est donc offerte aux usagers tant par la DGCP que par la DGI qui ont développé les outils permettant aux services de renseigner l'usager en mettant rapidement à la disposition des agents sur l'intranet les informations nécessaires. Les usagers ont également la possibilité de soumettre à l'administration une question relative à leur situation fiscale, par courrier ou par internet. La réponse formulée par écrit engage l'administration si la situation a été exposée avec sincérité.

De même, la loi prévoit, dans certains cas, un délai pour répondre et si l'administration ne répond pas dans ce délai, elle est réputée avoir répondu favorablement au contribuable.

---

<sup>7</sup> En 2007, cet engagement a été respecté à plus de 97 %.

Une entreprise nouvelle peut ainsi demander si elle remplit les conditions pour bénéficier de régimes fiscaux particuliers.

Par ailleurs, au niveau national, une cellule assure la publication, sur le site «[impôts.gouv.fr](http://impôts.gouv.fr)», des décisions de rescrit (prise de position) de portée générale ou emportant novation doctrinale.

## ● **Les initiatives prises afin de favoriser le règlement global des situations des usagers.**

Les usagers ont une **attente** forte à l'égard de l'administration fiscale : **recevoir une réponse complète à leur demande et prenant en compte tous les aspects de leur situation.**

La mise en place du conciliateur fiscal départemental, dont le domaine de compétence porte à la fois sur l'assiette et le recouvrement de l'impôt, répond déjà à cette préoccupation.

Cet objectif devrait être pleinement atteint à la suite de la **fusion en avril 2008 de la Direction Générale des Impôts et de la Direction Générale de la Comptabilité Publique**.

Cette fusion dans le cadre de la nouvelle **Direction Générale des Finances Publiques** des deux réseaux se traduira, notamment, par la création du guichet fiscal unique pour les particuliers qui permettra de simplifier les démarches des usagers et de mieux répondre à leurs attentes.

Cela étant, **différentes initiatives ont déjà été prises conjointement par la DGI et la DGCP** afin d'offrir **aux particuliers** la possibilité d'effectuer l'essentiel de leurs démarches auprès d'un point d'entrée unique quel que soit le mode de contact. Elles concernent l'accueil physique aussi bien que l'accueil à distance.

Ainsi, lorsque la configuration des locaux le permet, des hôtels des finances, regroupant dans un même immeuble les services des impôts et du Trésor, ont été ouverts.

Dans les autres cas, des délégations de compétence croisées permettent une prise en charge indifférenciée et un traitement des demandes les plus courantes des usagers ; il s'agit des « accueils finances ».

Des expérimentations ont également été poursuivies afin de développer l'accueil à distance (numéro téléphonique unique et adresse internet unique permettant aux usagers d'effectuer l'essentiel de leurs démarches et de les suivre en ligne).

**Pour les professionnels** : Depuis le 1er janvier 2002, les grandes entreprises disposent d'un guichet unique pour déclarer et payer leurs principaux impôts : la direction des grandes entreprises (DGE).

La DGE a préfiguré l'interlocuteur fiscal unique des professionnels. Depuis le 1er janvier 2006, les services des impôts des entreprises (SIE), implantés sur tout le territoire, sont l'interlocuteur unique des petites et moyennes entreprises pour leurs affaires courantes.

Ils permettent aux usagers professionnels d'effectuer en un point unique l'essentiel de leurs démarches, qui relevaient jusqu'alors de la compétence de cinq structures différentes.

## ● La prévention des sources de litiges potentiels

Si toutes les évolutions préconisées dans le rapport d'activité de l'année 2006 n'ont pu encore aboutir (procédure de relance amiable en faveur des entreprises, amélioration des délais de remboursement anticipé des créances dites de « carry-back » en matière d'impôt sur les sociétés), des mesures très positives doivent être soulignées.

Ainsi, s'agissant des **conditions d'accompagnement des entreprises confrontées à des difficultés de trésorerie**, le site internet « [www.budget.gouv.fr](http://www.budget.gouv.fr) au service des entreprises », mentionné sur les avis de mises en recouvrement et les mises en demeure, renseigne sur l'utilité de la Commission départementale des chefs des services financiers et des organismes de sécurité sociale (CCSF) et donne une liste des interlocuteurs locaux à saisir en cas de besoin par les entreprises.

Afin d'améliorer l'information, la DGI a effectué sur les sites « [impots.gouv.fr](http://impots.gouv.fr) » et « [minefe.gouv.fr](http://minefe.gouv.fr) » un lien avec le site « [entreprises.gouv.fr](http://entreprises.gouv.fr) ». Elle examinera la possibilité de demander aux SIE de sensibiliser les entreprises en difficulté au dispositif de la CCSF, lors de contacts téléphoniques ou de rendez-vous.

En outre, deux domaines, source récurrente de difficultés pour les particuliers, ont connu depuis 2006 des avancées notables : le développement des modes de paiement modernes ainsi que les conditions de règlement des amendes de police et de traitement des réclamations en la matière.

La direction générale de la comptabilité publique s'est ainsi engagée dans la voie d'une diversification des modes de paiement acceptés par l'administration.

Les modes de paiement actuellement autorisés pour l'impôt sont le prélèvement sur un compte bancaire (mensualisation, prélèvement à l'échéance, paiement en ligne par télé-règlement, titre interbancaire de paiement), le virement, le chèque et le numéraire.

La priorité mise en oeuvre dans le cadre du Programme « Pour Vous Faciliter l'Impôt » est d'éviter au contribuable d'avoir à se déplacer pour s'acquitter de son impôt.

C'est pourquoi, les modes de paiement privilégiés et dont le développement est très fortement encouragé sont le prélèvement et le paiement par internet. Le paiement dématérialisé représente plus de 47,5 % des paiements pour l'impôt.

La possibilité de payer l'impôt par carte bancaire est expérimentée dans quinze trésoreries de six départements entre le 15 septembre 2007 et le 30 juin 2008.

Le périmètre de cette expérimentation est circonscrit à certaines situations en matière d'impôt : seul moyen de paiement à disposition de l'usager ; contribuables étrangers ne disposant pas de compte bancaire en France ; paiement à la suite d'une poursuite pour débloquer rapidement la situation (par exemple, pour obtenir une mainlevée d'avis à tiers détenteur).

Pour les amendes, le paiement par carte bancaire, tant au guichet que par téléphone, est développé.

En ce qui concerne le secteur public local, la DGCP s'inscrit résolument dans une dynamique de développement des moyens de paiement alternatifs au chèque en dédiant des moyens humains et techniques pour accompagner chaque collectivité à offrir à ses usagers des moyens de paiements automatisés (prélèvement, TIP, carte bancaire).

Cette politique de la DGCP a été renforcée par sa participation aux travaux du Comité Consultatif du Secteur Financier visant à généraliser l'acceptation de ces moyens de paiements dans les services publics locaux de proximité.

Dans ce contexte, des plans d'action départementaux ont été déployés dans chaque département, en partenariat avec les collectivités locales. Ces mesures se sont accompagnées d'engagements financiers de l'Etat qui a pris à sa charge, en 2006, un tiers du coût d'acquisition de 1 000 terminaux de paiement électronique (TPE) installés dans les collectivités locales et qui a réduit de moitié, de manière pérenne, le commissionnement carte bancaire appliqué au secteur public local.

Par ailleurs, la DGCP poursuit l'équipement des trésoreries assurant le recouvrement des produits locaux en TPE. Fin 2008, 1 100 trésoreries environ permettront à plus de la moitié de la population nationale, de payer les services rendus par les collectivités locales, par carte bancaire, auprès de leur guichet.

L'ensemble des actions de la DGCP pour promouvoir les moyens de paiement automatisés en 2007 ont permis d'enregistrer des résultats très satisfaisants. La forte hausse constatée en 2006 se poursuit en 2007 : le nombre de paiements par TIP, prélèvements et cartes bancaires auprès des collectivités et établissements publics locaux gérés par des comptables du réseau du Trésor a cru de près de 25 % en nombre d'opérations (plus de 29,2 millions) et plus de 15 % en montant (3,11 milliards d'euros).

Une attention particulière a également été portée aux recommandations formulées afin de contribuer à prévenir les litiges liés au **règlement des amendes de police**.

En premier lieu, la modernisation de la chaîne de traitement des amendes devrait permettre de limiter les litiges.

Cette modernisation se traduira, dès la constatation de l'infraction, par une dématérialisation des amendes permettant la constitution de fichiers échangeables et fiables entre administrations concernées.

Ce système sera expérimenté dès septembre 2008. Les moyens de paiement seront élargis : paiement par carte bancaire via l'internet ou le téléphone et par timbre amende dématérialisé délivré par les buralistes en remplacement du timbre amende papier.

L'article 7 de la proposition de loi sur les « nouveaux droits pour les victimes et exécution des peines », en cours d'examen au Parlement, prévoit par ailleurs un élargissement du rôle du comptable du Trésor.

Celui ci pourra non seulement accorder des délais de paiement mais également prononcer des remises gracieuses tenant compte de la situation financière de l'usager.

La DGCP s'engage par ailleurs à faire accélérer les procédures de remboursement des excédents, par une campagne de sensibilisation des comptables.

En second lieu, la mise en place d'un nouveau dispositif devrait permettre à toute personne ayant reçu un avis d'amende forfaitaire majorée à son ancienne adresse d'acquitter seulement le montant de l'amende forfaitaire dès lors qu'elle justifie avoir procédé, entre temps, à son changement d'adresse au fichier des cartes grises.

## ● **Les actions susceptibles de rendre la loi mieux acceptée.**

**L'adaptation de certaines législations** pour les mettre en phase avec l'évolution de la société constitue l'une des conditions essentielles à l'acceptation de la règle de droit par l'usager.

En effet, pour être acceptée, la règle de droit doit être ressentie comme étant « juste ».

Cependant, les modifications dans ce domaine ne dépendent pas de la seule volonté de l'administration et ne sont pas toujours aisées à mettre en œuvre, en particulier pour les bases d'évaluation de la fiscalité directe locale.

Certaines des évolutions souhaitées à cet égard par le Médiateur, n'ont ainsi pas encore connu de réelle évolution à ce jour.

Le Médiateur demeure confiant dans la volonté de l'administration de progresser et espère pouvoir constater en 2008 des avancées sensibles au regard de ses propositions de 2006 relatives, notamment, à un traitement comparable de situations voisines (situation différente des titulaires du RMI par rapport aux bénéficiaires d'autres allocations au regard de la taxe d'habitation) et à une lisibilité améliorée des documents destinés aux usagers (notice accompagnant la déclaration de revenus, libellé de certaines mentions portées sur les avis d'imposition).

Il convient toutefois de souligner la suite très positive réservée à une proposition prioritaire présentée dans le rapport d'activité de l'année 2005.

L'évolution de la situation familiale des usagers sera désormais mieux prise en compte lors de l'examen des demandes de **décharge en responsabilité solidaire pour le paiement de l'impôt**.

En effet, le principe de la solidarité fiscale des conjoints a été réformé par l'article 9 de la loi de finances pour 2008.

A compter du 1er janvier 2008, le législateur a instauré, sous réserve du respect de certaines conditions, un véritable « droit à décharge solidaire » dont il a précisé les modalités.

Ainsi, des époux ou partenaires liés par un pacs, divorcés ou séparés à la date de la demande, peuvent, en cas de disproportion marquée entre le montant de la dette fiscale et leur situation financière et patrimoniale, appréciée à la date de la demande, obtenir la décharge de leur obligation solidaire au paiement de l'impôt dû par le couple.

Ces dispositions codifiées à l'article 1691 bis du code général des impôts, permettent de mieux prendre en considération les facultés contributives de l'ex-conjoint puisque l'impôt dont le paiement lui sera demandé au titre de l'imposition commune correspondra à celui calculé sur ses revenus propres et la moitié des revenus communs.

En matière de **taxes foncières**, la multiplication des situations **d'indivision** rend plus aiguë la question des droits et obligations de l'indivisaire au regard de son assujettissement à ces taxes et à leur paiement.

Sur ce point, une évolution intéressante pour l'usager est relevée. Elle fait suite aux réflexions engagées sur les propositions du Médiateur.

En effet, une fiche rappelant aux comptables du Trésor qu'il n'existe pas de solidarité au paiement entre les propriétaires d'un bien immobilier, quel que soit le type d'indivision a été diffusée sur l'intranet. En outre, il est envisagé de faire figurer sur l'avis d'imposition une mention en ce sens informant l'usager.

Par ailleurs, le Médiateur, ayant constaté que certains contribuables placés dans une situation identique faisaient l'objet d'un traitement différent par les services compétents selon le lieu de leur domicile ou du siège social de leur entreprise a souhaité, dans son rapport 2006 **une application plus harmonieuse de la loi**.

Des actions ont été engagées ou poursuivies dans ce domaine par l'administration (harmonisation et allègement des règles ou pratiques relatives à l'octroi de délai de paiement des impositions).

Des expérimentations de réingénierie de l'accueil ont également été lancées pour améliorer le traitement des demandes de délais de paiement des dettes relatives au secteur public local.

## **Les suites données aux propositions faites en matière douanière.**

La Direction générale des douanes et des droits indirects poursuit les différentes actions engagées pour améliorer l'accueil de ses usagers.

La Douane a obtenu, le 25 juin 2007, la certification par l'AFAQ-AFNOR (Association française pour le management et l'amélioration de la qualité) de la procédure de délivrance des renseignements tarifaires contraignants

(RTC)<sup>8</sup> qui comporte un volet « consultation des usagers » destiné à mesurer leur niveau de satisfaction quant au service rendu.

Des tables-rondes « usagers », entreprises ou professionnels demandeurs de RTC, animées par la Douane se sont tenues en octobre 2007 et ont conduit à une note de satisfaction globale de 7,85 sur 10.

Dix engagements de service lient désormais la Douane aux entreprises soucieuses de sécuriser leurs opérations de dédouanement.

Parallèlement, la **dématérialisation des procédures douanières** progresse. Depuis le 3 juillet 2007, les entreprises désireuses de bénéficier d'un RTC, ont la possibilité de formuler leur demande de manière dématérialisée, via le portail [Pro.dou@ne](mailto:Pro.dou@ne). 32 autres formulaires douaniers sont inclus dans ce programme de dématérialisation.

S'agissant des autres actions de la Douane, on relève notamment les mesures suivantes qui vont dans le sens des propositions du Médiateur :

- **la nouvelle enquête de satisfaction sur l'accueil en Douane** a été menée en septembre 2007, par remise de questionnaire (carte T) sur 83 sites douaniers. Cette enquête s'est faite sur la base d'un questionnaire allégé par rapport à la précédente mais sur une période plus longue.

1 485 usagers de la Douane (entreprises, professionnels du dédouanement, particuliers, etc.) ont répondu à cette enquête. Une note de 9 sur 10 a été attribuée à la Douane (note 2006 : 8,83).

- **la mesure des délais de réponse aux courriels** reçus par le Centre de contacts de la Douane, Infos Douane Service (IDS), a été reconduite.

IDS a traité 2 686 courriels en 2007, et respecte pleinement les engagements de la Douane pris dans le cadre de la Charte Marianne, laquelle prévoit une réponse dans les 72 heures : toutes catégories de questions confondues, IDS répond aux usagers dans un délai moyen de 47h18 mm (contre 48h13 en 2006).

- **le protocole d'accord sur l'amélioration de l'accueil des passagers** a été signé le 11 octobre 2007 entre les différents intervenants du site aéroportuaire de Roissy-Charles de Gaulle, dont la Direction des Douanes de Roissy, la Police aux Frontières et Aéroports de Paris.

- **deux fiches d'information sur les contrôles douaniers** sont désormais disponibles. Intitulées, « vous faites l'objet d'un contrôle par les agents des douanes » et « vous voyagez, la douane vous informe », ces fiches synthétisent l'information relative aux thèmes les plus fréquemment abordés et visent à désamorcer un éventuel différend à l'occasion d'un contrôle douanier.

Enfin, pour faciliter le contrôle des voyageurs, et la compréhension de ce contrôle, **un guide multilingue** à l'usage du service a été élaboré.

Par ailleurs, le site d'information [www.douanes.gouv.fr](http://www.douanes.gouv.fr) sera prochainement enrichi d'informations destinées aux créateurs d'entreprise, désireux d'entreprendre une activité d'import/export.

---

<sup>8</sup> Le RTC est un document qui permet à une entreprise d'obtenir auprès des administrations douanières de l'Union européenne, un avis de classement concernant l'espèce tarifaire des marchandises qu'elle souhaite exporter ou importer.

# 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 (DGCCRF) a poursuivi en 2007 ses efforts pour **améliorer le délai de réponse aux plaintes et aux demandes d'information** de ses publics (consommateurs et professionnels).

- Afin d'être au plus près des préoccupations de ses usagers et d'anticiper la programmation de ses contrôles pour prévenir d'éventuels litiges, la DGCCRF a mis en place **un « baromètre des plaintes »**, qui a été lancé en juillet 2007. Ce dispositif est nourri au jour le jour grâce à l'adaptation des applications informatiques qui recensent l'objet de l'activité d'accueil physique, téléphonique ou du courrier de toutes les unités de la DGCCRF. Il croise des informations sur un secteur économique donné et sur la pratique visée par la réclamation ou la demande d'information.

En détectant rapidement les préoccupations de nos concitoyens, ce « baromètre des plaintes » doit permettre à la DGCCRF d'affiner l'information du grand public, des professionnels et de ses agents, et de proposer plus vite les adaptations réglementaires utiles.

- Les indicateurs mis en place pour **garantir le respect de la Charte Marianne** traduisent une nouvelle amélioration des résultats. Entre août 2006 et juillet 2007, le délai moyen de réponse aux plaintes des professionnels ou des consommateurs est de 67 jours (contre 72 jours à la fin de 2006 et 108 jours en 2004. Sur la même période, le délai de réponse aux demandes d'information est passé à 5 jours (contre 7 jours à la fin de 2006 et 37 jours en 2004).

- Par ailleurs, des actions vigoureuses ont été entreprises pour **homogénéiser les procédures d'accueil du public**, qu'il s'agisse des visites, de l'accueil téléphonique ou des réponses écrites.

- Les actions ont aussi porté sur **l'amélioration de la qualité de l'information donnée à l'usager pour faire valoir ses droits** notamment par la rénovation du site internet de la DGCCRF. Le portail propose trois entrées : consommateurs, professionnels et collectivités locales. Il donne aussi accès à l'actualité de la DGCCRF et permet de consulter le Bulletin officiel de la DGCCRF ou des fiches d'information thématiques, de s'inscrire aux ateliers de réflexion organisés par la Direction générale en matière de concurrence ou de consommation. Enfin, il offre aux usagers la possibilité de poser des questions en ligne.

Ces informations sont complétées par **de nouveaux dépliants** à l'attention des consommateurs. Ils portent sur l'achat d'un véhicule à l'étranger, le changement d'opérateur de téléphonie ou de fournisseur d'accès à internet, le dépannage à domicile, l'étiquetage des vêtements, les produits biologiques.

- Comme recommandé par le Médiateur dans son rapport 2006, la DGCCRF encourage le règlement des litiges de consommation par voie de médiation.

A la suite d'un groupe de travail mis en place en 2006, le Conseil national de la consommation a rendu, en mars 2007, un avis sur les modes alternatifs de règlement des litiges qui pose une définition de la médiation en matière de consommation et précise les lignes directrices d'une bonne éthique de la médiation.

En outre, cet avis propose un dépliant aux consommateurs pour les inciter à se tourner vers cette voie de recours et met à la disposition des professionnels un vade-mecum de conduite de projet pour la création et la mise en place d'un dispositif de médiation. Ces éléments ont été publiés au BOCCRF du 7 juin 2007.

- Afin de rendre le droit plus accessible, la DGCCRF a, dans le cadre des travaux de la Commission supérieure de codification, mis en place une mission de refonte du Code de la consommation en juin 2007.

Sous deux ans, cette mission devra élaborer, à droit constant, un projet de recodification des parties législatives et réglementaire de ce code.

Cette mission est rendue nécessaire par les évolutions importantes du droit de la consommation depuis la première publication du code de la consommation en 1993 ; évolutions résultant de réformes nationales ou dictées par l'adaptation du droit interne au droit communautaire. La mission a pour objectif essentiel d'améliorer la lisibilité et la cohérence juridiques de ce texte.

- Enfin, des initiatives ont été prises afin d'améliorer les relations inter-services au bénéfice de l'usager.

**Le réseau DGCCRF de surveillance de l'Internet** a élargi son domaine d'intervention en 2007 pour sécuriser les achats sur internet.

Outre la surveillance des secteurs web traditionnels, le réseau recherche les produits dangereux ou contrefaits, les fausses annonces de réduction de prix. Il s'intéresse aux sites proposant des loteries et concours et aux sites de téléchargement de sonneries et de logos pour téléphones portables.

Le réseau surveille en outre les ventes en ligne de véhicules neufs et d'occasions et les offreurs en ligne de voyages et d'hébergement en hôtel.

**Le réseau « Jouets »** resserre ses filets. Organisé au départ pour contrôler la production française dans une région bien délimitée, le réseau « Jouets » de la DGCCRF s'est adapté à l'évolution du secteur du jouet, devenu l'objet d'importations massives. Un maillage national permet désormais de surveiller de façon homogène les importations réalisées par les entreprises spécialisées ou par les centrales de la grande distribution.

**Avec d'autres administrations**, la palette des suites aux contrôles de la DGCCRF s'est élargie en 2004 et 2005, notamment avec la mise en place du règlement transactionnel et de l'injonction.

A l'heure des premiers bilans, on constate que cette diversification des suites pousse les services régionaux et départementaux de la DGCCRF à resserrer les liens avec le Parquet et tire le taux de réponse pénale vers le haut.

Par ailleurs, à la charnière de 2006 et 2007, la DGCCRF a signé **un nouveau protocole général de coopération avec la Douane**. A la même période, elle a signé un protocole de coopération dans le domaine de la sécurité sanitaire des aliments, avec la Direction générale de l'alimentation et avec la Direction de la Santé. Elle a renouvelé et enrichi son protocole avec l'Agence française de sécurité sanitaire des produits de santé (AFSSAPS).

En outre, la DGCCRF entretient de bonnes relations avec ses homologues étrangers. A titre d'exemple, elle participe à « l'International Compétition Network » -ICN-, le réseau mondial des autorités de concurrence. Ce forum veut promouvoir et faire converger les règles de concurrence, en partenariat avec des organisations telles que l'OCDE et la CNUCED.

**Avec les professionnels**, en 2007, la DGCCRF a organisé **six « Rencontres de la concurrence »** avec des chefs d'entreprise, en région. Ces réunions veulent répondre à un besoin détecté par l'observatoire externe du MINEFE auprès de 57 % des entreprises interrogées. Elles sont organisées en coopération avec les chambres régionales de commerce et d'industrie.

**En conclusion**, les 44 propositions de réforme formulées dans les trois rapports relatifs aux années 2004, 2005 et 2006 peuvent être considérées comme suivies d'effet à **86 %**, soit en totalité, soit partiellement, ce qui constitue un résultat remarquable.

Ce résultat témoigne de la grande réactivité des administrations aux propositions de réforme du Médiateur.

Si des efforts restent naturellement à accomplir, notamment afin d'adapter la fiscalité aux évolutions de la société, les initiatives prises par les administrations de Bercy méritent d'être soulignées et sont la preuve de leur fort engagement au bénéfice de nos concitoyens afin de faciliter leurs relations avec les services.

# ANNEXES



## **ANNEXE 1 :**

### **Exemples de médiation**



# Les médiations en faveur des particuliers.

## ● L'application des règles fiscales.

### ➤ Impôt sur le revenu - déduction de pensions alimentaires.

Mme X de nationalité française, a divorcé en Grande-Bretagne, son époux étant de nationalité anglaise. Leurs enfants communs sont restés en Angleterre avec leur père. Rentrée en France, Mme X a déduit de ses revenus des frais qu'elle estimait avoir supportés à titre de pensions alimentaires alors même que le jugement de divorce ne prévoyait le versement que d'une livre sterling par an.

Le service des impôts a remis en cause les sommes déduites au motif qu'elles n'étaient pas versées en exécution du jugement de divorce.

Dans le cadre de sa demande de médiation, Mme X expliquait qu'en Grande-Bretagne, les jugements de divorce ne concernaient jamais les enfants dont la prise en charge était traitée à part, et que les sommes déduites ne concernaient que des dépenses faites à leur profit.

Après avoir rappelé les règles auxquelles doivent obéir les déductions au titre des pensions alimentaires, le Médiateur relève que, en tout état de cause, les frais de déplacement, de location de vacances et de stage constituent des dépenses d'ordre privé qui ne sont jamais déductibles.

Cependant, dans le cadre de la médiation, l'administration fiscale reconnaît qu'il peut être tenu compte du fait que le divorce avait été prononcé sous une législation étrangère européenne et admet finalement en déduction les virements de sommes d'argent effectués du compte bancaire de Mme X à ceux de ses enfants en Grande-Bretagne.

### ➤ Impôt sur le revenu - quotient familial des personnes qui vivent seules et qui ont un enfant majeur imposé séparément.

Mme X a bénéficié de la demi-part supplémentaire de quotient familial accordée aux personnes qui vivent seules et qui ont un enfant majeur imposé séparément.

A l'occasion d'un contrôle sur pièces de son dossier, l'administration fiscale a remis en cause cet avantage au motif que Mme X ne vivait plus seule depuis deux ans. Le conciliateur fiscal départemental, saisi du dossier, a confirmé la position du service.

Mme X a alors saisi le Médiateur. Elle explique qu'elle a effectivement proposé à un ami sans ressources et qui venait d'être expulsé de son logement, de l'héberger chez elle temporairement. Cependant, cet ami ne vivait pas chez elle de façon permanente. En outre, elle a eu beaucoup de difficultés à le faire partir et cette présence lui a causé préjudice.

Dans le cadre de la médiation, l'administration fiscale reconnaît que la cohabitation de Mme X avec cette personne ne constituait donc pas une situation de concubinage au sens de l'article 515-8 du code civil.

Elle procède donc au dégrèvement des impositions supplémentaires mises à la charge de Mme X.

➤ **Impôt sur le revenu - quotient familial des personnes qui vivent seules et qui ont un enfant à charge.**

Mme X a bénéficié de la demi-part supplémentaire de quotient familial accordée aux personnes qui vivent seules et qui ont un enfant à charge.

A l'occasion d'un contrôle sur pièces de son dossier, l'administration fiscale a remis en cause cet avantage au motif que Mme X ne vivait pas seule.

Mme X a alors saisi le Médiateur. Elle explique qu'elle vit seule avec son fils et que M. Z, que l'administration fiscale considère comme étant son concubin, n'occupe en fait qu'une chambre sur son pallier et a la disposition des sanitaires dans son appartement.

Le service indique au Médiateur qu'en fait, Mme X et M. Z ont pris ensemble en location un appartement et une chambre adjacente, que les taxes d'habitation sont établies à leurs deux noms et que la ligne téléphonique est ouverte au nom de M. Z.

Dans ces conditions, le Médiateur rappelle à Mme X la définition du concubinage de l'article 515-8 du code civil et confirme dans le cadre de la médiation la position du service.

➤ **Impôt sur le revenu - crédit d'impôt au titre des dépenses d'acquisition d'équipements utilisant une énergie renouvelable.**

M. X a fait installer en 2003 une pompe à chaleur dans sa résidence principale. Il a bénéficié à ce titre d'un crédit d'impôt.

A la suite d'un contrôle sur pièces du dossier de M. X, le service a remis en cause ce crédit d'impôt au motif que la pompe à chaleur installée ne répondait pas aux conditions techniques exigées par l'article 200 quater du C.G.I. en raison, notamment du fait qu'il s'agissait d'une pompe air/air monosplit réversible.

M. X a contesté cette interprétation, le texte applicable au titre de l'année 2003 ne comportant aucune restriction technique. Le conciliateur fiscal départemental a confirmé la position du service.

M. X a alors saisi le Médiateur qui a fait procéder à un réexamen complet de la situation.

Dans le cadre de cette médiation, l'administration a reconnu qu'en l'absence de précision du texte législatif sur les conditions techniques de mise en œuvre du dispositif, il convenait de s'en tenir au seul texte et d'admettre au bénéfice du crédit d'impôt la pompe à chaleur de M. X dont la finalité consistait en la production de chaleur.

Le médiateur fait part de cette décision de dégrèvement à M. X en lui précisant que le crédit d'impôt ne porte pas sur le coût de la main d'œuvre et qu'il ne bénéficiera donc d'un dégrèvement que sur une partie de sa demande.

### ➤ **Impôt sur le revenu - crédit d'impôt au titre des dépenses d'acquisition d'équipements utilisant une énergie renouvelable.**

M. X a fait installer en 2003 une chaudière à basse température dans sa résidence principale. Il a bénéficié à ce titre d'un crédit d'impôt.

Le service a remis en cause ce crédit d'impôt au motif que la chaudière installée ne répondait pas aux conditions techniques exigées par l'article 200 quater du C.G.I. M. X a contesté cette interprétation auprès du conciliateur fiscal départemental qui a confirmé la position du service.

M. X a alors saisi le Médiateur qui a fait procéder à un réexamen complet de la situation.

Dans le cadre de cette médiation, l'administration indique au Médiateur que le type de chaudière (chaudière de chauffage central basse température, fonctionnant au fioul) installé au domicile de M. X n'a été éligible au dispositif qu'à compter du 1er janvier 2005. Cependant, à l'occasion de l'examen du dossier, il est constaté que la proposition de rectification présentait un défaut de motivation.

Dans ces conditions, à la demande du Médiateur, le service des impôts procède au dégrèvement total de l'imposition supplémentaire mise à la charge de M. X.

### ➤ **Impôt sur le revenu - versement d'un revenu l'année suivant sa perception.**

Mlle Y a obtenu un détachement de son administration d'origine. Mais, en dépit de ses interventions, son traitement a continué de lui être versé pendant quatre mois. Les sommes indûment versées n'ont pu être restituées qu'en début d'année suivante.

Estimant qu'il s'agissait d'une erreur qui ne lui était pas imputable, Mlle Y n'a pas déclaré au titre de l'année N les sommes indûment perçues.

Le service a alors redressé ses revenus imposables de l'année N tout en lui conservant le bénéfice de l'abattement de 20% et en ne faisant pas application des intérêts de retard.

Mlle Y a alors saisi le Médiateur.

Rappelant la règle de l'imposition à raison des revenus dont le contribuable a disposé au cours d'une année donnée, le Médiateur a conclu au bien-fondé de l'imposition supplémentaire mise à la charge de Mlle Y.

Toutefois, dans le cadre de la médiation, Mlle Y obtient une remise gracieuse correspondant à la différence entre le montant des impositions cumulées des années N et N+1 qu'elle aurait supporté si son employeur avait réagi plus rapidement à ses demandes réitérées, et la somme réellement mise à sa charge.

## ➤ Impôt sur le revenu - plus-value immobilière.

M. X et sa sœur ont vendu en 2003 un immeuble qu'ils avaient recueilli de la succession de leurs parents. M. X a déclaré sa quote-part de plus-value au titre de l'imposition de ses revenus de 2003. A la suite d'une erreur de saisie, il n'a pas été tenu compte de la plus-value pour la détermination de l'impôt sur le revenu dû par M. X. Un rappel d'impôt a ensuite été envoyé à M. X pour corriger cette erreur des services.

M. X a saisi le conciliateur fiscal départemental en estimant qu'il devait être exonéré de plus-value puisque cette vente constituait une première cession, qu'il n'était pas propriétaire de sa résidence principale et, enfin, qu'il avait divorcé en 2002 ce qui constituait un événement rendant non opposable le délai minimal de détention de cinq ans fixé par le texte.

Sa demande ayant été rejetée à deux reprises par le conciliateur, M. X a présenté une demande de médiation.

Il est apparu au Médiateur que l'imposition à la plus-value était fondée en droit car le divorce de M. X ne pouvait être considéré comme constituant le motif exclusif et la cause immédiate de la vente.

Cependant, dans le cadre de la médiation, l'administration a accepté de prendre en compte les circonstances particulières de ce dossier (bonne foi de l'usager qui a déclaré spontanément, cession intervenant après réunion de l'usufruit à la nue-propriété...) et a accordé l'exonération totale de la plus-value.

## ➤ Impôt sur le revenu - dispositif « Périssol ».

M. X était devenu propriétaire, en 1986, d'un ensemble immobilier composé de bâtiments d'habitation et d'exploitation. Sa mère, Mme Y, avait conservé l'usufruit sur l'ensemble des bâtiments.

A la suite de travaux effectués dans ces bâtiments, en 1998, une nouvelle maison a été édifiée dont la mise en location a généré des loyers que M. X a soumis à l'impôt sur le revenu dans la catégorie des revenus fonciers.

Celui-ci a en outre pratiqué, à raison de cet immeuble d'habitation, la déduction au titre de l'amortissement des logements neufs prévue à l'article 31-I-1° du code général des impôts (dispositif « Périssol »).

L'administration a procédé, d'une part, à la requalification de ses revenus fonciers en bénéfices non commerciaux, d'autre part, à la remise en cause de l'avantage fiscal lié au dispositif « Périssol » au titre des années 2000 à 2002 au motif que Mme Y n'aurait pas abandonné l'usufruit attaché à l'immeuble en cause.

Il en est résulté des cotisations supplémentaires d'impôt sur le revenu de près de 60 000 € pour la période concernée.

Estimant que l'administration n'a pas tenu compte de ses observations et notamment du fait qu'il dispose de la pleine propriété de l'immeuble donné en location, M. X saisit le Médiateur et lui indique avoir soumis, par ailleurs, son litige à l'appréciation du tribunal administratif.

Le Médiateur constate que Mme Y a donné à M. X l'usufruit qu'elle s'était réservé sur l'ensemble immobilier en abandonnant notamment à son fils la créance (loyers) qu'elle détenait sur celui-ci sans aucune contrepartie.

Ces éléments étant constitutifs d'une donation, au sens de l'article 894 du code civil, tant en ce qui concerne l'intention libérale du donateur que l'enrichissement du donataire, l'administration accepte, dans le cadre de la médiation, de considérer en fin de compte que M. X dispose bien de la pleine propriété de l'immeuble locatif.

Il bénéficie ainsi du rétablissement de l'avantage fiscal lié au dispositif d'amortissement « Périssol ». M. X peut donc abandonner son recours devant le tribunal administratif.

#### ➤ **Impôt sur le revenu - déficit foncier imputable sur le revenu global.**

M. X a déclaré des charges foncières sans recettes correspondantes au titre d'un appartement dont il est propriétaire. Le déficit ainsi constitué a été déduit de son revenu global des années 2003 à 2005.

Le service a remis en cause la déduction de ces déficits au motif que l'appartement n'était pas donné en location. La totalité des déficits déduits ont été réintégrés aux revenus de 2005.

M. X a contesté cette imposition auprès du conciliateur fiscal départemental au motif que cet appartement avait fait l'objet d'un arrêté municipal de péril interdisant l'habitation dans la totalité de l'immeuble. Le conciliateur fiscal départemental a maintenu la position du service.

M. X a alors saisi le Médiateur qui a fait procéder à un réexamen complet de la situation.

L'administration précise au Médiateur que la situation de M. X n'avait pas été expressément reconnue par la jurisprudence comme un cas de force majeure. Cependant, elle admet que sa situation est très particulière. En outre, la proposition de rectification aurait dû reprendre les déficits année par année et non pas globalement sur l'année 2005.

Dans le cadre de la médiation, un dégrèvement total de l'imposition supplémentaire mise à la charge de M. X est donc prononcé et l'administration, eu égard aux circonstances particulières de l'affaire, n'a pas repris la procédure sur les années non prescrites.

#### ➤ **Impôt sur le revenu - dépôt tardif de déclaration 2042.**

M. X a fait l'objet d'une mise en demeure de déposer sa déclaration des revenus de l'année 2004. En l'absence de réponse du contribuable, le service lui a envoyé une proposition de rectification par lettre recommandée avec accusé de réception. Cette lettre a été retournée avec la mention « non réclamée » quelques jours plus tard.

En conséquence, l'imposition supplémentaire a été mise en recouvrement avec suppression de l'abattement de 20% et pénalités de 40%.

Après le rejet d'une première réclamation, M. X a saisi le conciliateur fiscal départemental. L'usager indique avoir déposé sa déclaration quelques jours après l'envoi de la proposition de rectification, et n'avoir jamais reçu cette dernière. Le conciliateur a confirmé le bien-fondé de la rectification effectuée.

Se tournant vers le Médiateur, M. X lui explique qu'il n'a pas reçu la proposition de rectification, le courrier étant souvent mal distribué parce qu'il réside dans un quartier sensible.

Constatant que les documents de La Poste n'étaient pas explicites quant à la date de présentation du pli au domicile de M. X, le Médiateur demande à l'administration d'user de son droit de communication afin d'obtenir des informations supplémentaires permettant de vérifier que l'usager avait été informé de la mise en instance du pli recommandé contenant la proposition de rectification.

N'ayant pu obtenir ces renseignements, l'administration fiscale, dans le cadre de la médiation, admet le vice de procédure et procède au dégrèvement total de l'imposition mise à la charge de M. X.

### ➤ **Droits de mutation à titre gratuit - don manuel.**

M. et Mme A ont effectué un don manuel à leur neveu, M. B, en janvier 2005 dans le cadre de la loi du 9 août 2004 en faveur de la consommation et de l'investissement.

A ce titre, une déclaration de dons exceptionnels a été souscrite par Mme C, épouse de M. A et tante par alliance de M. B, auprès du service des impôts.

Selon l'article 1er de la loi du 9 août 2004, les dons exceptionnels de sommes d'argent consentis en pleine propriété, entre le 1er juin 2004 et le 31 mai 2005, au profit d'un enfant, d'un petit-enfant ou d'un arrière-petit-enfant sont exonérés de droits de mutation à titre gratuit dans la limite de 20 000 euros. Ce dispositif a été étendu aux donations réalisées en faveur d'un neveu ou d'une nièce à défaut de descendance en ligne directe.

A la suite d'un contrôle fiscal, la déclaration de don exceptionnel donne lieu à imposition du don manuel aux droits de mutation à titre gratuit dès lors que le bénéficiaire de cette somme d'argent n'était pas le neveu en ligne directe du donateur. Il en résulte pour M. B des droits supplémentaires, qui ont été assortis de l'intérêt de retard.

Estimant que son neveu n'est pas redevable de cet impôt, M. A saisit le Médiateur en indiquant n'avoir pas véritablement pensé aux conséquences que la seule mention du nom de son épouse sur la déclaration de dons exceptionnels pouvait entraîner au plan fiscal.

Le Médiateur rappelle que la règle de droit a été correctement appliquée dès lors que M. B ne remplit pas les conditions prévues par la loi pour bénéficier de l'exonération de ses droits de mutation à titre gratuit.

A cet égard, il fait observer que l'administration a pris partiellement en considération sa demande avec la remise de l'intérêt de retard accordée à son neveu par le conciliateur fiscal départemental.

Mais il ajoute que dans le cadre de la médiation, compte tenu des circonstances, l'administration se propose de ne soumettre aux droits de mutation à titre gratuit que la moitié de la somme donnée dans la mesure où celle-ci provient d'un compte bancaire de type « compte joint » ouvert au nom de M. A et de son épouse.

Un dégrèvement est prononcé en conséquence en faveur de M.B.

### ➤ **Droits de mutation à titre gratuit : dépôt et paiement tardifs.**

M. X est décédé le 15 mai 2003, laissant pour comme héritiers Mme X, son épouse en secondes noces, et M. Y, son fils unique né d'une première union.

M. Y a été attribuaire de la totalité des biens en nue-propriété tandis que sa belle-mère a reçu l'usufruit de l'universalité des biens et droits composant la succession conformément aux volontés testamentaires du défunt.

L'usager n'ayant pas été en mesure de déposer la déclaration de succession ni dans le délai légal ni dans les quatre-vingt-dix jours suivant l'envoi d'une relance par le service des impôts, celui-ci a calculé les droits de succession selon la procédure de taxation d'office pour un montant de plus de 140 000 euros.

Les droits ont été assortis de l'intérêt de retard et de la majoration de 40 %.

M. X a saisi le Médiateur en faisant valoir que l'action en justice engagée à son encontre par sa belle-mère est à l'origine du retard dans le dépôt de la déclaration de succession.

A cet égard, il précise avoir été dans l'obligation de réaliser rapidement une partie de la vente de son patrimoine afin d'effectuer le paiement de ses droits.

L'usager fait, par ailleurs, observer qu'en raison de ces circonstances, il ne lui pas été possible de bénéficier du paiement différé de l'impôt.

Dans le cadre de la médiation, l'administration prend en considération les arguments de M. Y en relevant notamment qu'en l'absence d'actif taxable au nom de Mme X, seul ce dernier a été pénalisé par le dépôt tardif de la déclaration de succession.

Eu égard aux circonstances particulières de l'affaire et à la demande du Médiateur, l'administration se propose, par conséquent, d'accorder à M. X, à titre gracieux, une modération de l'intérêt de retard et de la majoration par voie de transaction.

Celle-ci consiste à ramener le taux de l'intérêt de retard de 0,75 % à 0,40 % et celui des pénalités de 40 % à 10 %, soit un dégrèvement de près de 55 000 euros, sous réserve du paiement de l'intérêt de retard et de la majoration maintenus.

## ● Les demandes gracieuses en matière fiscale.

### ➤ Taxe foncière sur les propriétés bâties.

M. et Mme X rencontrent des difficultés pour payer la taxe foncière sur les propriétés bâties mise à leur charge, pour un montant de près de 900 euros, au titre de l'année 2006.

En effet, M. X ne perçoit que de faibles allocations de chômage et son épouse vient de perdre son emploi. Les intéressés doivent subvenir à l'entretien et à l'éducation de leurs trois enfants dont l'aîné poursuit des études dans un centre de formation éloigné du domicile, ce qui occasionne des frais supplémentaires pour le couple.

Par ailleurs, M. X a découvert qu'il était atteint d'une grave maladie nécessitant une hospitalisation prolongée.

En l'absence de réponse de l'administration à sa demande de remise gracieuse, M. X s'est adressé au Médiateur pour lui faire part de ses difficultés.

A cet égard, il précise avoir effectué les démarches nécessaires auprès du Trésor public concernant la mensualisation de sa cotisation de taxe foncière de l'année 2007.

L'examen du dossier de M. X, dans le cadre de la médiation, permet de confirmer la situation précaire dans laquelle se trouve sa famille.

Aussi, l'administration fiscale accepte-t-elle de prendre en considération les difficultés du contribuable et elle prononce un dégrèvement à titre gracieux de sa cotisation de taxe foncière sur les propriétés bâties pour un montant de 700 euros.

Le Médiateur informe, en outre, M. X que le Trésor public est disposé à lui accorder un plan de paiement adapté à sa situation en ce qui concerne le reliquat des sommes dues ; ce plan est assorti de la remise des pénalités après paiement des droits.

### ➤ Taxe foncière sur les propriétés bâties.

Mme X, âgée de 95 ans et bénéficiaire de faibles revenus, sollicite la remise gracieuse des taxes foncières mises à sa charge au titre de l'année 2007.

En effet, son placement en maison de retraite ne lui permet plus de bénéficier, de plein droit, du dégrèvement de ces impositions.

L'article 1391 du Code Général des Impôts prévoit que les redevables âgés de plus de 75 ans, au 1er janvier de l'imposition, sont exonérés de la taxe foncière sur les propriétés bâties habitées par eux, lorsque le montant des revenus n'excède pas la limite prévue à l'article 1417 du CGI, fixée en 2007 à 9 437 euros pour la 1ère part de quotient familial.

Compte tenu des revenus particulièrement modestes de Mme X, de son âge et de son état de santé, le Médiateur obtient des services le dégrèvement gracieux des taxes foncières dues par Mme X.

NB : Cette situation, de plus en plus courante, est, depuis 2008 prise en compte par le Code Général des Impôts. En effet l'article 27de la loi de finances rectificative 2007-1824 du 25 décembre 2007 prévoit « les allégements de taxe sous réserve qu'il ne soit pas affecté au logement de tiers à l'ancien domicile dont les redevables conservent la jouissance alors qu'ils résident durablement en maison de retraite ou dans un établissement de soins de longue durée ».

### ➤ Taxe d'habitation.

Melle X, étudiante, est redevable d'une taxe d'habitation d'un montant de 300 euros.

Ses parents, de condition modeste, ne peuvent subvenir à ses besoins ce qui oblige Melle X à travailler pendant les congés scolaires et les week-end. Eu égard à la modicité de ses ressources, elle a sollicité le dégrèvement à titre gracieux de sa taxe d'habitation.

Ayant saisi dans un premier temps les services locaux, elle a ainsi obtenu un dégrèvement de 50 % du montant de son imposition. Cependant, ses revenus ne lui permettant pas d'acquitter la part laissée à sa charge, Melle X fait appel au Médiateur.

Le Médiateur, compte tenu de la situation de l'étudiante et de sa famille, obtient des services la remise gracieuse de la taxe d'habitation qui avait été laissée à la charge de Mlle X.

### ➤ Décharge gracieuse de responsabilité.

**Exemple 1 :** Mme X divorcée, a obtenu du Trésorier Payeur Général, une décision de décharge partielle de solidarité de 40 000 euros, correspondant à 50 % du montant des rappels d'impôt sur les revenus de trois années. Elle en était redevable solidairement avec son ex-époux à la suite d'une procédure de contrôle fiscal.

Le juge administratif a confirmé la décharge partielle de responsabilité.

Le comptable du Trésor a poursuivi le recouvrement de la quote-part de la dette fiscale laissée à la charge de Mme X en faisant opposition sur le prix de vente d'un bien immobilier pour lequel le Trésor avait inscrit une hypothèque légale.

Une seconde procédure d'avis à tiers détenteur a été mise en œuvre à l'encontre de son ex-conjoint pour appréhender le produit de la vente des parts sociales lui revenant soldant ainsi la dette fiscale due par le couple.

Or, le tiers détenteur a effectué la retenue sur la part de Mme X et non sur celle de son ex-conjoint.

L'usagère s'estimant lésée du fait qu'elle a payé deux fois la part de la dette qui lui incombe, est intervenue auprès des services du Trésor concernés pour se faire rembourser le trop versé.

L'administration, pour justifier sa position, indique que la mesure de poursuite a été initiée avant la date de décision de décharge partielle de responsabilité.

Dès lors, compte de l'effet attributif immédiat de l'avis à tiers détenteur, la somme était entrée dans le patrimoine du Trésor Public aux termes de l'article L 263 du livre des procédures fiscales.

C'est dans ce contexte que le conseil de Mme X a saisi le Médiateur en demandant de bien vouloir assouplir l'application stricte de la loi qui est ressentie par sa cliente comme une injustice.

Sur recommandation du Médiateur, l'administration, compte tenu des circonstances particulières, réserve une suite favorable à la demande de Mme X à laquelle une somme de 43 000 euros est remboursée.

En outre, le Médiateur lui précise qu'elle aurait pu engager la responsabilité du tiers détenteur compte tenu de la faute commise à son préjudice.

**Exemple 2 :** Mme Y a dû quitter le domicile conjugal, en 2003, avec ses deux enfants âgés alors de 8 ans et 6 ans, à la suite des mauvais traitements que son mari lui faisait subir.

Celui-ci ne s'étant pas acquitté des cotisations d'impôt sur le revenu et des contributions sociales mises à la charge du foyer fiscal jusqu'à la séparation du couple, en 2004, l'administration lui demande de s'acquitter de son obligation de solidarité en s'acquittant d'une somme supérieure à 200 000 euros.

Invoquant sa situation financière et familiale, Mme Y s'adresse au Médiateur afin d'obtenir la décharge de la responsabilité lui incomtant au titre de l'article 1685 du code général des impôts.

A cet égard, elle fait valoir que son ancien conjoint ne s'acquitte pas du paiement de sa contribution au devoir de secours et de la pension alimentaire pour les deux enfants nés de leur union.

A l'occasion de la médiation, il est observé qu'une partie des impositions en cause ayant été établie au seul nom de son ancien conjoint, l'intéressée ne peut pas être poursuivie en paiement de la totalité de la dette.

L'examen approfondi du dossier effectué conjointement par les services de la Direction générale de la comptabilité publique et de la Direction générale des impôts permet, en outre, de constater que Mme Y dispose de revenus réguliers seulement depuis l'année 2002.

Dans le cadre de la médiation, l'administration accepte de limiter la solidarité de Mme Y au paiement d'une somme forfaitaire de 5 000 euros en principal compte tenu des circonstances particulières.

## ➤ La transaction après mise en recouvrement : un mode alternatif de règlement des litiges.

**Exemple 1 :** Suite à un contrôle fiscal de l'EURL dont il était le gérant, des impositions ont été mises à la charge de M. X au titre des revenus des années 2000-2001-2002, en l'absence de déclarations, après mise en demeure.

Ses revenus des années 2000 et 2001 ont fait l'objet d'une évaluation d'office. Ses revenus 2002 ont, quant à eux, été évalués par le service dans le cadre d'une procédure de redressement contradictoire.

En l'absence de paiement ou de contestation en bonne et due forme, le comptable du Trésor a, dès l'application de la majoration, engagé des poursuites, notamment en adressant à l'employeur de M. X. un avis à tiers détenteur.

Six mois après la notification de cet avis à tiers détenteur, M. X a déposé une réclamation auprès des services fiscaux, sans toutefois déposer de garanties auprès du comptable.

Dans ces conditions, l'avis à tiers détenteurs comportant des effets d'attribution immédiats, le comptable du Trésor était habilité à en maintenir l'exécution.

Le comptable du Trésor, compte tenu de l'ancienneté et de l'importance des sommes mises en recouvrement, n'envisageait pas de cantonner la quotité saisissable.

C'est dans ces conditions que M. X a fait appel au Médiateur, en soulignant auprès de lui ses graves difficultés financières.

Dans le cadre de la médiation, les services fiscaux associés au comptable du Trésor ont accepté, par transaction, d'accorder une remise conséquente des majorations d'assiette et la remise totale des majorations de 10 %, moyennant le paiement du solde dans les 6 mois suivant la médiation.

**Exemple 2 :** A la suite d'une reconstitution du résultat imposable de l'activité professionnelle de Mme X, des impositions complémentaires ont été mises en recouvrement à la charge des époux X au titre des revenus des années 1988 et 1989.

Ces impositions ont été contestées devant le Tribunal Administratif qui a rejeté la requête du couple. En l'absence d'appel, les impositions sont devenues définitives.

En terme de recouvrement, les époux X n'ayant en France ni revenus réguliers ni résidence, le comptable du Trésor n'a pu obtenir le paiement que de sommes modiques, sans rapport avec la somme due.

Or, suite au décès de son père, M.X s'était vu attribuer une partie de la nue propriété d'un immeuble parisien. A la suite de cette information, le comptable du Trésor décide de mettre en œuvre une procédure de licitation partage aboutissant à la vente de l'immeuble.

M. X. qui souhaite régler sa dette fiscale mais éviter la vente de l'immeuble, saisit le Médiateur pour que soit interrompue cette procédure rarement mise en œuvre par les comptables du Trésor compte tenu de son coût.

Dans le cadre de la médiation, les services fiscaux et les services du Trésor acceptent d'accorder la remise des majorations d'assiette, des majorations de 10 % et des frais de commandement moyennant un paiement immédiat de 70 000 euros et un plan de règlement permettant d'apurer le solde de la dette, soit un allègement global de la dette de l'ordre de 30 %.

## ● **Le recouvrement des impôts.**

### ➤ **Des délais de paiement.**

Monsieur X, créateur d'une petite entreprise est contraint de cesser son activité. Pendant plus d'une année, il ne perçoit aucun revenu et le seul salaire de Mme doit permettre au couple de faire face à leurs différentes dettes.

Redevables d'impositions, M. et Mme X sont parvenus à en acquitter une partie par paiements successifs mais le solde, correspondant à des impositions mises en recouvrement en 2005 et 2007, reste impayé. Le comptable du Trésor engage alors des poursuites.

Compte tenu de leur situation patrimoniale qui ne permet pas d'accorder de remise gracieuse des impositions en application des dispositions de l'article L 247 du Livre des Procédures Fiscales, M et Mme X font appel au comptable du Trésor.

La vente de leur maison aurait pu leur permettre de faire face au paiement de leur dette mais la transaction est difficile et le seul acheteur potentiel n'a pu obtenir de prêt.

Dans ces conditions, le comptable du Trésor propose à M et Mme X d'acquitter leur dette fiscale en 14 mois. Compte tenu de leur capacité de remboursement, le couple ne peut accepter cette solution et se tourne vers le Médiateur.

Celui-ci obtient, dans le cadre de sa médiation, sur production de justificatifs de ressources et de dettes, que le comptable du Trésor accepte d'établir un plan de règlement sur 22 mois proposant, en outre, la remise des majorations si cet échéancier est respecté.

### ➤ **Des remises de majoration dans le cadre d'une succession.**

A la suite de problèmes de règlement de succession, Mme X, en qualité d'héritière, a sollicité en vain du comptable du Trésor la remise des majorations décomptées au titre de taxes foncières et de taxes sur les locaux vacants dues par sa grand-mère. En effet, ces impositions ont été payées avec retard par le notaire.

Mme X regrette de devoir supporter les « errances » du notaire qu'elle a dû assigner par ailleurs en justice pour obtenir les comptes de la succession. Elle saisit donc le médiateur.

Dans le cadre de cette médiation, le comptable du Trésor accepte, compte tenu du caractère complexe de la situation, d'accorder la remise de toutes les majorations.

## ● **Les amendes.**

### ➤ **Les amendes de transport.**

Le centre communal d'action sociale de Paris attire l'attention du Médiateur sur la situation de Mme X, résidente dans un centre d'hébergement et de réinsertion sociale et redevable de dix amendes de transport.

L'assistante sociale indique que Mme X reconnaît les infractions mais souligne que les oppositions bancaires adressées par le comptable du Trésor risquent de compromettre l'équilibre financier déjà précaire de Mme X, a fortiori le programme de réinsertion mis en place en sa faveur par les structures sociales.

Sur recommandation du Médiateur, le comptable du Trésor, chargé du recouvrement de ces amendes, transmet le dossier, au service de la Justice, seul habilité à prononcer l'annulation des amendes.

Les éléments particuliers de ce dossier, largement soulignés par le Médiateur, conduisent à l'annulation totale de six amendes et à l'annulation partielle d'une amende.

En outre, un plan de règlement est négocié entre le comptable du Trésor et Mme X. Au jour du présent rapport, Mme X n'est plus redevable d'aucune somme.

### ➤ **Les amendes radar.**

**Exemple 1 :** C'est à la réception d'un avis d'huissier que M. X découvre être redevable de quatre amendes de radar automatisé.

Il saisit la Trésorerie du Contrôle Automatisé et sollicite, dans le même temps, un retour de l'amende au montant initial auprès de l'Officier du Ministère public. Il saisit également le Médiateur.

Le Médiateur explique à M. X que s'il n'a pu recevoir l'amende initiale et l'amende forfaitaire majorée, envoyées obligatoirement à l'adresse figurant au fichier des cartes grises, c'est en raison du fait qu'il n'a pas averti les services de la Préfecture de son déménagement dans le mois suivant, comme c'est la règle, celle-ci figurant sur chaque carte grise.

Par ailleurs, les délais de réclamations mentionnés aux articles 529-2 et 530 du code de procédures pénales étant largement dépassés, la demande de M. X de revenir au montant initial qu'il a adressée à l'Officier du Ministère public, n'a qu'un caractère gracieux qui ne suspend pas les poursuites.

Dans le cadre de la médiation, le comptable du Trésor accepte cependant de mettre en place un plan de règlement en attendant la décision de l'Officier du Ministère public.

En cas de versement excédentaire constaté après décision du Ministère public, les sommes seront restituées à M. X.

**Exemple 2 :** Monsieur X, jeune animateur social en contrat d'accompagnement dans une association, perçoit une rémunération nette de l'ordre de 650 euros par mois.

Il a fait l'objet de dix amendes forfaitaires majorées liées à des infractions au code de la route d'un montant de 3 500 euros alors qu'il était scolarisé lors de la constatation des infractions.

Sans ressources personnelles, M X ne peut bénéficier d'aucune aide de ses parents dont la situation financière est très délicate.

Il a commencé à faire des règlements dès qu'il a pu trouver un emploi à la suite d'un plan de paiement accordé par le comptable public sur une durée de huit mois. Les versements mensuels correspondent à la moitié de son salaire.

L'association qui l'emploie est intervenue auprès du Médiateur en demandant qu'il soit dispensé du paiement de la majoration de ces amendes prononcées par l'officier du ministère public. Elle considère nécessaire d'aider M. X à s'installer dans la vie active et notamment de lui permettre de trouver un logement.

Compte tenu de ces éléments et de la bonne foi de l'usager qui a fait des efforts pour respecter le plan de paiement, le Médiateur intervient, à titre exceptionnel, dans ce dossier auprès de l'officier du ministère public en vue d'obtenir l'annulation des majorations qui s'élevaient à plus de 2 000 euros. Les services de la Justice, à la demande du Médiateur, prononcent l'annulation des majorations d'amendes.

Compte tenu des versements qu'il a déjà effectués et de la mesure de bienveillance dont il a bénéficié, Monsieur X, n'est plus redevable, à la date du présent rapport, d'aucune amende.

## ● **Le recouvrement des produits locaux.**

### ➤ **Les oppositions à tiers détenteur.**

**Exemple 1 :** Melle X est redevable d'une facture d'eau auprès d'une commune. La facture initiale lui a été envoyée en avril 2007. A défaut de paiement dans le délai indiqué, le comptable lui adresse une lettre de rappel puis un commandement. En août, constatant que la facture était toujours impayée, le comptable du Trésor adresse une opposition à tiers détenteur à la banque de la redevable.

Melle X s'étonne auprès du Médiateur de ne pas avoir reçu de « rappel » avant l'envoi de l'opposition à tiers détenteur.

Le médiateur lui indique qu'une lettre de rappel lui a été adressée par le comptable du Trésor puis un commandement qui, même s'il n'est pas retiré à la Poste par l'usager, est cependant considéré comme notifié.

Toutefois, le Médiateur constate que, selon les dispositions de l'article 1617-5 du code des collectivités territoriales, l'envoi d'une opposition à tiers détenteur doit être précédé d'une phase « comminatoire » confiée à un huissier de justice, et que le comptable du Trésor concerné n'y a pas procédé.

Aussi, dans le cadre de la médiation, l'opposition à tiers détenteur est-elle annulée et ses frais bancaires sont remboursés à Melle X.

**Exemple 2 :** Les époux X ont saisi la commission départementale de surendettement des particuliers en 2004.

Ils ont déclaré comme dettes, notamment, des factures de cantine scolaire émises par la commune et dont ils étaient redevables auprès du Trésor Public pour un montant de 4 239 euros.

La commission départementale de surendettement a accordé un moratoire jusqu'en 2006 à l'issue duquel les époux X l'ont ressaisi comme prévu.

Or, une procédure d'opposition à tiers détenteur a été déclenchée à leur encontre par le comptable du Trésor auprès de la caisse d'allocations familiales.

Ils contestent cette mesure de poursuite. Ils indiquent n'avoir pu payer comme ils le souhaitaient la somme de 100 € par mois en raison d'une dette privée importante.

Dans le cadre de la médiation, le Médiateur donne des explications aux usagers. Il leur précise que les factures de cantine scolaire ne pouvaient pas être normalement incluses dans le plan de surendettement.

En effet, les dettes alimentaires en sont exclues. Le comptable public n'avait pas relevé cette anomalie qu'il n'a constatée que lors de la nouvelle saisine de la commission en 2006.

Dès lors, le comptable du Trésor s'est vu dans l'obligation de relancer les intéressés pour obtenir le paiement de la somme de 4 000 euros correspondant à six années de frais de cantines et de faire appel à un huissier de justice en vue d'un ultime recouvrement amiable qui n'a donné lieu à aucun résultat.

C'est dans ce contexte que le comptable public a demandé à la caisse d'allocations familiales d'effectuer des retenues sur les prestations familiales.

Le Médiateur obtient que la retenue soit limitée à un montant inférieur à celui correspondant à la partie légalement saisissable.

Par ailleurs, dans le cadre de la médiation, il est pris contact avec les services de la mairie à l'origine de l'émission des factures.

Ces services précisent que depuis le 1er janvier 2006, le montant des factures était proportionnel au quotient familial mais que les époux X n'avaient jamais fourni aucun des documents demandés sur ce point en produisant les justificatifs relatifs à leur situation familiale afin d'obtenir une éventuelle révision du montant des factures.

Aussi, le Médiateur invite-t-il les usagers à se rapprocher des services financiers de la commune.

De même, il leur conseille de prendre contact avec le Trésorier afin envisager éventuellement la mise en place d'un plan de règlement pour payer à l'amiable les factures de l'année 2007 s'élevant à plus de 1 400 euros.

#### ➤ **Annulation partielle de la facture suite à décision de l'ordonnateur.**

A la suite d'une fuite d'eau après compteur, Mme X reçoit, en 1999, une facture d'eau conséquente (8 000 euros).

Après contestation auprès du Syndicat gérant la distribution d'eau, la facture est réduite de 50 %. Cette disposition clémence laisse cependant à la charge de Mme X une somme importante qu'elle s'engage à payer en 36 mois.

Cependant, ce plan n'étant pas respecté, le comptable du Trésor engage des poursuites : une procédure de saisie-vente aboutit mais le Trésorier Payeur Général refuse de donner son autorisation pour vendre les meubles.

En 2006, le comptable du Trésor décide d'adresser une opposition à tiers détenteur à l'employeur de Mme X.

Suite à la notification de cette poursuite, Mme X saisit le Médiateur. Compte tenu des circonstances, le Médiateur intervient directement auprès de l'ordonnateur pour négocier une nouvelle remise.

L'ordonnateur, en raison d'éléments particuliers figurant au dossier, accepte de ramener le montant de la facture à 1 300 euros et Mme X accepte de payer au comptable du Trésor le montant restant dû.

#### ➤ **Annulation totale de la facture par ordonnateur.**

Mme X, redevable de frais hospitaliers pour le compte de son fils majeur décédé, indique qu'elle ne peut acquitter les sommes dues, compte tenu de ses revenus et du passif de la succession.

Le Directeur du Centre hospitalier n'a pas donné de réponse favorable à la demande de remise gracieuse de Mme X et lui a conseillé de solliciter du comptable du Trésor un plan de règlement. Compte tenu de sa capacité de remboursement, Mme X n'a pu donner suite à cette proposition.

Les poursuites ayant été engagées par le comptable du Trésor, Mme X saisit le Médiateur, qui lui indique que la renonciation à la succession la dispenserait du paiement de cette dette.

A titre de conseil, le Médiateur lui précise que la renonciation à succession découle d'une déclaration faite au greffe du Tribunal de Grande Instance du lieu du dernier domicile de la personne décédée. L'envoi du document par Mme X au comptable du Trésor permet l'abandon de toutes les poursuites.

## Les médiations en faveur des professionnels.

### ➤ TVA : activité exonérée.

Après avoir pris sa retraite de médecin spécialiste en gynécologie obstétrique et d'obstétricien expert judiciaire, M. X a décidé d'exercer une activité d'expertise médicale au profit de compagnies d'assurances dans le prolongement de son ancienne spécialité médicale.

A la suite d'un contrôle fiscal dont M. X a fait l'objet au titre des années 2002 et 2003, l'administration fiscale a considéré que les prestations réalisées dans le cadre de sa nouvelle activité devaient être soumises à la TVA dès lors que les travaux d'expertise n'étaient pas directement liés aux soins aux personnes.

N'ayant pas souscrit de déclaration de TVA pour la période concernée, l'intéressé a été taxé d'office à la TVA.

M. X s'est adressé au Médiateur pour obtenir le bénéfice de l'exonération de son activité de médecin conseil expert à la TVA résultant de dispositions spécifiques prévues par la loi.

A sa connaissance, aucun médecin expert ne soumet ses honoraires à la TVA. L'usager évoque en outre le préjudice financier lié à son assujettissement à la TVA.

Le Médiateur a observé que, selon la doctrine administrative, les expertises médicales, qu'elles soient réalisées dans le cadre d'une instance judiciaire ou dans celui d'un contrat d'assurances, ne sont pas soumises à la TVA sous réserve de constituer le prolongement d'activités exonérées.

Au cas particulier, il apparaît que l'activité de M. X consiste à fournir une analyse médicale diagnostique et pronostique sur des dossiers de contentieux qui lui sont confiés par des compagnies d'assurance.

Ces travaux d'analyse qui s'apparentent à une expertise médicale réalisée dans le cadre d'un contrat d'assurance sont exonérés de TVA comme constituant le prolongement de son activité médicale exonérée.

Dans le cadre de la médiation, l'administration fiscale revoit sa position et prononce le dégrèvement du rappel de TVA.

### ➤ TVA : Taux réduit de 5,5 % appliqué à certains travaux dans le bâtiment.

La société X est une société de travaux publics employant onze salariés, qui a facturé des travaux de restauration immobilière au taux réduit de TVA de 5,5 % à une collectivité locale à la suite d'un appel d'offres concernant la réalisation de travaux de démolition, terrassement et de gros œuvre au titre des années 2003 à 2005.

Dans le cadre d'un contrôle fiscal, le service des impôts a remis en cause l'application du taux réduit de TVA de 5,5 % aux travaux en cause et lui a substitué le taux normal de TVA de 19,6 %, en raison de la modification importante du gros œuvre résultant de la réalisation de ces travaux.

Il en est résulté un rappel de TVA de plus de 30 000 euros qui a été assorti de l'intérêt de retard.

Le gérant de la société X s'est adressé au Médiateur en faisant part de la difficulté pour une petite entreprise de déterminer précisément les opérations qui, sur un même chantier, relèvent du taux réduit de TVA ou du taux normal de TVA.

Il évoque également les conséquences liées à ce rappel de TVA sur le développement de son entreprise en termes de création d'emplois et de trésorerie et indique, à cet égard, avoir été induit en erreur par les informations contradictoires figurant sur le dossier d'appel d'offres qui lui a été remis par son client.

A l'occasion de la médiation, le Médiateur rappelle les règles fixées en la matière par la jurisprudence.

Ainsi, le taux réduit de TVA de 5,5 %, s'applique aux travaux d'amélioration, de transformation, d'aménagement et d'entretien effectués dans des locaux d'habitation achevés depuis plus de deux ans à l'exclusion des travaux qui, compte tenu des modifications substantielles apportées au gros œuvre existant (fondations, charpentes, couverture, cloisons porteuses, etc.) ou aux aménagements internes (escaliers, cheminées, sols, etc.) permettent de regarder l'opération comme une véritable reconstruction soumise au taux normal de TVA de 19,6 %.

Au cas particulier, l'examen approfondi du dossier de la société X fait apparaître que les travaux effectués, tant sur les éléments hors fondations qu'à l'intérieur du bâtiment, s'apparentent, en raison de la nature et de l'ampleur de ces travaux, à la production d'un immeuble neuf au sens de la jurisprudence.

Dans ces conditions, le Médiateur confirme au gérant de la société X que les travaux en cause ne sont pas éligibles au taux réduit de TVA de 5,5 % mais il lui indique que l'administration fiscale accepte, en équité, de lui faire la remise de l'intérêt de retard pour plus de 4 000 euros.

De plus, l'intéressé pourra bénéficier d'un paiement échelonné de la dette restant due.

## ➤ TVA : procédure irrégulière.

La société X, qui avait pour activité les transports internationaux et la location de matériels, a fait l'objet d'une vérification de comptabilité par l'administration fiscale au titre de la période du 1er octobre 1996 au 31 décembre 1999.

Le service des impôts ayant constaté que les conditions de déduction de certaines charges, en matière de TVA, n'étaient pas remplies, un rappel de TVA assorti de pénalités, pour un montant de près de 500 000 euros, a été mis à la charge de la société pour la période concernée.

A la suite de la mise en liquidation judiciaire de la société, en octobre 2000, l'administration a assigné ses anciens dirigeants devant le tribunal de grande instance compétent sur le fondement de l'article L. 267 du livre des procédures fiscales, qui les a condamnés, selon un jugement du 9 novembre 2006, au paiement solidaire de la TVA due par la société.

Parallèlement, l'administration ayant rejeté la demande de la société X tendant à contester l'existence et le montant du rappel de TVA, l'avocat des dirigeants de la société a, dans le même temps qu'il soumettait le litige à l'appréciation du tribunal administratif, sollicité l'intervention du Médiateur.

A l'occasion de la médiation, le Médiateur rappelle les règles en la matière fixées par la jurisprudence selon laquelle le dirigeant poursuivi, même s'il n'est pas encore condamné par une décision du tribunal de grande instance, peut, dès l'origine, contester l'assiette des impositions en demandant le renvoi préjudiciel devant le juge de l'impôt, par saisine de la juridiction compétente.

Au cas particulier, il apparaît que les dirigeants de la société X étaient bien fondés, avant même leur condamnation, à contester le rappel de TVA issu du contrôle fiscal, de sorte que l'administration accepte d'examiner leur réclamation sur ce point.

Dans le cadre de la médiation, l'examen approfondi du dossier permet, en outre, de constater que l'un des documents adressés à la société X établissant le montant de la TVA exigible comporte une irrégularité qui n'est pas susceptible d'être réparée en raison de l'expiration du délai de prescription du droit de reprise attaché à la créance fiscale.

Le Médiateur fait ainsi part à l'avocat des dirigeants de l'entreprise de l'abandon de la procédure de recouvrement et du dégrèvement total de l'imposition dans le cadre de la médiation, ce qui permet un désistement d'instance des deux parties.

## ➤ **Impôt sur les sociétés : exonération des bénéfices.**

La société X, qui a pour objet la recherche, la réalisation et la commercialisation de produits électriques et électroniques, a fait l'objet d'une vérification de comptabilité, au titre des années 1995 et 1996, dont il est résulté des impositions supplémentaires en matière d'impôt sur les sociétés.

L'administration, considérant que l'activité exercée était non commerciale, a remis en cause l'exonération des bénéfices prévue en faveur des entreprises nouvelles par l'article 44 sexies du code général des impôts.

La société s'étant placée spontanément sous ce régime, le service lui a également demandé de reverser le crédit d'impôt recherche qui lui avait été remboursé au titre de la période concernée.

Le conseil de la société a saisi le Médiateur afin de solliciter le bénéfice de l'exonération fiscale et du crédit d'impôt recherche en raison de la nature commerciale de son activité.

A l'occasion de la médiation, le Médiateur rappelle les règles en la matière selon lesquelles, pour les créations d'entreprises intervenues du 1er octobre 1988 au 31 décembre 1994, le dispositif d'allègement d'impôt sur les bénéfices, dans sa rédaction alors en vigueur, s'applique aux entreprises exerçant une activité industrielle, commerciale ou artisanale au sens de l'article 34 du code général des impôts.

Le Médiateur constate que l'examen approfondi du dossier de la société X, compte tenu notamment de l'augmentation de ses effectifs combinée au recours à la sous-traitance, permet de conférer à son activité un caractère commercial.

Dans le cadre de la médiation, l'administration fiscale accepte de revoir sa position et admet la société au bénéfice du dispositif d'allègement d'impôt sur les bénéfices et du crédit d'impôt recherche pour la période concernée.

Un dégrèvement de plus de 300 000 euros est prononcé par le service des impôts compétent.

### ➤ **Impôt sur les sociétés : annulation d'une double imposition.**

La société X, leader sur le marché européen des services informatiques, a fait l'objet d'une vérification de comptabilité au titre des années 1991 à 1994, qui a eu notamment pour effet de réduire ses déficits reportables à la clôture de la période vérifiée.

Tirant les conséquences, sur le plan fiscal, de la réduction des déficits reportables, l'administration a mis à la charge de la société X un supplément d'impôt sur les sociétés de près de 6 000 000 euros au titre de l'année 1996.

Le conseil de la société fait valoir que sa cliente s'estime pénalisée du fait d'une double imposition qui n'a pas été prise en considération malgré les explications fournies à l'administration.

A l'occasion de la Médiation, il apparaît que le rehaussement d'impôt par lequel le service des impôts a annulé les déficits antérieurs de la société figurant sur sa déclaration de résultat de l'exercice clos en 1996 fait effectivement double emploi, à hauteur de plus de 9 000 000 euros, avec la réintégration extra-fiscale à laquelle elle a spontanément procédé pour tenir compte des corrections envisagées par l'administration au titre des exercices 1992 à 1994.

Suite à l'intervention du Médiateur, l'administration accepte de prendre en compte cette situation alors même que le délai de réclamation contentieuse est expiré.

Il s'ensuit un dégrèvement de près de 3 000 000 euros après déduction du rappel d'impôt sur les sociétés dû au titre de l'exercice clos en 1995.

En effet, la réduction des reports déficitaires de la société X à la clôture du dernier exercice vérifié a induit un résultat taxable au titre de l'exercice 1995 au lieu du résultat nul déclaré par la société.

Il en est résulté un impôt qui, dans le cadre de la procédure de dégrèvement d'office à laquelle est soumise la société, permet de compenser la surtaxe affectant une imposition avec une insuffisance concernant le même impôt d'une année différente.

Dans le cadre de la médiation, la société est également informée que les pénalités de recouvrement et les frais de poursuites mis à sa charge pour plus de 400 000 euros sont abandonnés.

➤ **Report d'imposition des plus-values professionnelles réalisées à l'occasion de la transmission à titre gratuit d'une entreprise individuelle.**

M. X signale au Médiateur que les états mentionnés au IV de l'article 41 du C.G.I. qui organise les obligations déclaratives accompagnant la mise en œuvre du dispositif dérogatoire appliqué aux plus-values professionnelles réalisées à l'occasion de la transmission à titre gratuit d'une entreprise individuelle, n'ont pas été publiés par l'administration, plus de trois ans après la promulgation de la loi n° 2003.1312 du 30 décembre 2003.

M. X fait valoir que l'absence de modèle de ces états à fournir à l'administration pour pouvoir bénéficier du dispositif porte préjudice aux contribuables.

Le Médiateur saisit immédiatement l'administration fiscale de ce problème.

L'administration reconnaît que la publication du modèle a été retardée mais que la transmission sur papier libre des informations demandées pour la mise en œuvre du dispositif et mentionnées à l'article 10 H-O bis de l'annexe III du code général des impôts permettait aux contribuables d'opter pour ce régime spécial.

Cela étant, dans le cadre de la médiation, les formulaires accompagnant la mise en œuvre de ce régime spécial ont été immédiatement mis en ligne sur le site « [impots.gouv.fr](http://impots.gouv.fr) ».

➤ **Taxe professionnelle : demande de plafonnement.**

La société X, qui a pour activité la fabrication et la commercialisation de systèmes audio vidéo professionnels, a fait l'objet de rehaussements en matière de taxe professionnelle à la suite de la vérification de sa comptabilité au titre des années 2003 à 2004.

Le conseil de la société s'est adressé au service vérificateur afin d'obtenir le plafonnement des cotisations supplémentaires de la taxe professionnelle mises à la charge de sa cliente, pour plus de 50 000 euros, conformément à l'article 1647 B sexies du code général des impôts.

Constatant que les avis d'imposition supplémentaires ne tiennent pas compte, pour la période concernée, du plafonnement de la taxe professionnelle en fonction de la valeur ajoutée, le représentant de la société X a saisi le Médiateur afin de solliciter le bénéfice de cette mesure fiscale.

A l'occasion de la médiation, le Médiateur rappelle la règle en la matière selon laquelle, notamment, la taxe professionnelle est limitée à 3,5 % de la valeur ajoutée, sur demande du contribuable.

Au cas particulier, il apparaît que le service des impôts compétent n'a malheureusement pas reçu de demande en ce sens de la part de la société X.

De surcroît, celle-ci ne peut légalement pas prétendre au mécanisme du plafonnement de la taxe professionnelle dès lors que ses cotisations de taxe professionnelle sont inférieures à la limite de 3,5 % de la valeur ajoutée précitée.

Dans le cadre de la médiation, l'examen approfondi du dossier de la société X permet néanmoins de constater que celle-ci est éligible au dispositif prévu à l'article 1647 E du code général des impôts. Celui-ci prévoit, sous certaines conditions, une cotisation minimum de la taxe professionnelle.

Le Médiateur fait ainsi part à l'avocat de la société du dégrèvement partiel des cotisations de taxe professionnelle, pour un montant de plus de 40 000 euros, et de la remise gracieuse de l'intérêt de retard dont les impositions supplémentaires ont été assorties pour plus de 2 000 euros.

## ● **Les professions libérales.**

### ➤ **Impôt sur le revenu - - détermination d'un bénéfice non commercial (BNC), abandon de créance.**

A la suite des difficultés financières traversées par la clinique où il exerce la quasi-totalité de son activité, le Docteur X a consenti à cette clinique une avance de trésorerie qui a été transformée par la suite en abandon de créance assorti d'une clause de retour à meilleure fortune.

Le service des impôts a remis en cause la déduction de cette somme du bénéfice non commercial de l'année de l'abandon de la créance au motif, d'une part que les abandons de créances ne constituent pas des charges déductibles du bénéfice puisqu'elles ne sont pas nécessaires à l'exploitation et, qu'en tout état de cause, les pertes conditionnelles ne peuvent être déduites.

Le Médiateur ayant été saisi, l'administration reconnaît que le caractère nécessaire de l'abandon de créance ne pouvait être nié au regard de l'importance de l'exercice de l'activité du médecin au sein de la clinique, alors même que cette activité n'était pas exclusive.

En outre, la clause de retour à meilleure fortune ne saurait annuler les effets de l'abandon de créance puisqu'elle s'analyse alors en condition résolutoire.

Dans le cadre de la médiation, l'administration admet en déduction la perte correspondant à l'abandon de créance et prononce le dégrèvement correspondant, d'un montant de 2 200 euros environ.

En conséquence, le Médiateur demande à l'usager de bien vouloir se désister de l'instance introduite devant le tribunal administratif.

## ➤ **Impôt sur le revenu, conséquences de l'intégration de l'abattement de 20% au barème de l'impôt.**

Le Dr Y signale en avril 2007 au Médiateur que la suppression de l'abattement de 20% et son intégration au barème de l'impôt sur le revenu a pénalisé les médecins retraités qui perçoivent une rémunération dans le cadre du mécanisme d'incitation à la cessation d'activité (MICA).

En effet, les médecins bénéficiaires de ce régime dérogatoire peuvent continuer à exercer une activité salariale partielle tout en percevant une allocation de remplacement (ADR).

Or, le montant de l'ADR est calculé en fonction du revenu fiscal de référence qui a été majoré en 2006 du fait de la suppression de l'abattement de 20 %.

Le Médiateur a immédiatement saisi la direction générale des impôts afin qu'il soit remédié à cette situation.

L'administration fiscale précise que, consciente de l'impact que la réforme pouvait avoir sur l'attribution de certains avantages ou prestations à caractère social versées sous conditions de ressources, elle avait informé dès le mois de juillet 2006, les organismes concernés.

Dans le cadre de cette médiation, la direction de la Législation Fiscale contacte de nouveau les services de la Direction de la Sécurité Sociale compétents afin de les informer plus particulièrement de la situation des médecins bénéficiaire du MICA et de souligner l'urgence des aménagements nécessaires.

## **Les matières autres que fiscales.**

### ● **L'application des règles d'information des consommateurs sur les prix et les conditions de vente des produits et des services.**

## ➤ **Profession libérale – Nécessité de l'information préalable.**

Suite à une différence entre les prix mentionnés sur un devis établi pour des soins dentaires et les honoraires effectivement demandés et perçus, Mme X a contacté le Médiateur et la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF).

La DGCCRF a ouvert une enquête et a saisi, parallèlement, la Caisse générale de sécurité sociale et le syndicat des dentistes locaux car sa compétence est limitée au contrôle des factures et notes d'honoraires.

En effet, la profession de dentiste est réglementée par le code de la santé publique. Le prix des actes de prothèse dentaire est librement déterminé entre le dentiste et son client.

La sécurité sociale et éventuellement la mutuelle du patient remboursent un montant plafonné par acte ou traitement, très inférieur aux prix pratiqués. C'est pourquoi, l'information préalable du patient dans ce secteur est primordiale.

L'avis du Conseil national de la Consommation (CNC) publié au BOCCRF du 28/12/1994 sur l'information préalable du consommateur en matière de prothèses dentaires préconise pour tout acte prothétique, la remise d'un devis détaillé et décrit les postes que pourrait comporter ce devis. Cet avis n'a pas de valeur contraignante.

L'article L. 162-1-9 du code de la sécurité sociale, introduit en 1999, prévoit que le dentiste a l'obligation d'assurer l'information du consommateur en lui remettant un devis, puis une facture. Le contenu de ces documents doit être fixé par un arrêté co-signé des ministres chargés de la santé et de l'économie. Cet arrêté est à l'étude.

Il s'en suit qu'actuellement, pour le devis, le consommateur bénéficie de dispositions protectrices prévues par l'avenant n°6 à la convention nationale signée entre les caisses d'assurance maladie et les dentistes en date du 24 juin 2003 (J.O. du 8 novembre 2003). Les services de la DGCCRF ne peuvent donc intervenir directement s'agissant du respect de cette convention.

Le Médiateur et les services de contrôle de la DGCCRF sont particulièrement vigilants sur la transparence des prix.

Au total, le praticien de Mme X a admis avoir omis de mentionner sur son devis deux soins pour prothèses. Pour réparer cette erreur, il a remboursé le montant du litige à Mme X, soit la somme de 60,20 euros.

### ➤ Centre de contrôle technique – Régularité des pratiques commerciales.

M. X, exploitant d'un centre de contrôle technique de véhicules légers, a saisi le Médiateur d'un litige sur les conditions d'exercice de son activité avec la direction régionale de l'industrie, de la recherche et de l'environnement (DRIRE) de son lieu d'exercice professionnel à la suite d'un contrôle qu'elle a effectué sur son centre.

Le Médiateur a immédiatement pris l'attache de la Direction générale des entreprises pour régler au mieux cette affaire.

Il s'est avéré qu'à l'occasion de leur visite de contrôle, les agents de la DRIRE ont constaté des anomalies graves vis-à-vis de la réglementation concernant la réalisation des contrôles.

Ce constat a conduit la DRIRE à proposer au Préfet la suspension à titre conservatoire du fonctionnement de ce centre, conformément à l'arrêté du 18 juin 1991 modifié relatif aux contrôles techniques des véhicules légers. Le préfet a prononcé une suspension de ce centre et a organisé une réunion contradictoire en mars 2007.

Suite à cette réunion et sur la base des éléments fournis par M. X., le Préfet a levé sa décision de suspension.

## ● L'application égale, juste et mesurée des règles du droit douanier national et communautaire.

### ➤ Immatriculation de navires de plaisance – Droit de passeport.

M. Y exerce l'activité d'immatriculation de bateaux de plaisance sous lettre de pavillon belge et a demandé à l'administration des douanes françaises de bénéficier de l'exonération du droit de passeport, régime fiscal privilégié et dérogatoire, ce que lui refuse cette administration.

En droit français, le droit de passeport est dû par les personnes, physiques ou morales, quelle que soit leur nationalité, qui résident en France et sont propriétaires ou utilisatrices d'un navire de plaisance battant pavillon étranger.

Toutefois, certains navires de type plaisance affectés à une activité commerciale peuvent bénéficier de l'exonération de ce droit de passeport, sous réserve, notamment, qu'ils soient inscrits sur un registre officiel d'une autorité administrative française dans la catégorie « commerce ».

Le bureau technique de la direction générale des douanes, compétent dans ce domaine, a indiqué à M. Y que les navires sous lettre de pavillon commercial belge ne peuvent pas bénéficier de ces dispositions, dans la mesure où ils restent inscrits sur le registre belge des navires de plaisance.

Cependant, M. Y considère que le critère à prendre en compte devrait être l'utilisation du navire et non l'immatriculation pour attribuer le statut de navire de commerce à un navire.

En droit français, le fait générateur principal du droit de passeport est la résidence en France du propriétaire du navire de plaisance et non uniquement l'utilisation qui est faite du navire.

Lorsque le propriétaire d'un navire de plaisance battant pavillon étranger a sa résidence ou son siège social à l'étranger, le droit de passeport reste dû même dans le cas où la personne physique ou morale qui utilise le navire réside en France.

Dans le cas présent, dans la mesure où le bateau, propriété d'une société étrangère et non d'un particulier (personne privée), est utilisé à titre commercial (le bateau est affecté à une location en charter) et non à un usage purement privé, le droit de passeport est bien dû.

Pour bénéficier d'un régime fiscal privilégié et dérogatoire (exonération du droit de passeport), il faudrait donc que le bateau soit immatriculé en France et affecté à un usage purement privé.

En effet, il convient de prévenir tout risque de fraude de la part de personnes qui résideraient en France mais choisiraient de naviguer sous pavillon étranger pour échapper au droit annuel de francisation et de navigation.

Saisi de ce litige par M. Y, le Médiateur, après un examen approfondi des dispositions en vigueur et du cas d'espèce, se prononce dans le sens de l'administration des Douanes.

## ➤ **Navire de plaisance cédé à titre gracieux à l'étranger - Radiation du registre de francisation.**

M. Z a saisi le Médiateur en vue d'obtenir la radiation par l'administration des douanes du registre de francisation pour son navire de plaisance qui, après une longue période d'immobilisation pour des réparations importantes dans un chantier naval étranger, avait été cédé à titre gracieux à ce chantier naval.

En droit français, l'article 231 du code des Douanes prévoit que toute vente de navire doit être portée à la connaissance du service des douanes dans un délai d'un mois à compter de la vente.

En effet, le transfert de propriété ne devient opposable aux tiers, et donc à l'administration, qu'à partir du moment où il a été publié.

Cet article du code des Douanes s'applique à tous les actes qui ont pour effet d'opérer une mutation dans la personne du propriétaire, y compris une donation.

Or, M. Z avait omis de procéder aux formalités de mutation auprès des services des douanes.

Il en résulte que le navire est demeuré à son nom, lors de sa cession en 2001. L'acte de francisation du navire a bien été restitué à la Recette des Douanes territorialement compétente mais aucune demande de mutation de propriété, ou de radiation du registre naval français, n'a été déposée.

En outre, la radiation de ce registre est subordonnée à la production soit d'un certificat d'immatriculation sur un registre étranger, soit d'une déclaration de dépècement du navire. Or, aucun de ces documents n'a été présenté.

Les autorités étrangères, sollicitées par la Recette des Douanes territorialement compétente, n'ont pu fournir aucune information sur la situation du navire.

De même, le chantier naval étranger n'a jamais rempli l'acte de cession que lui avait transmis M. X.

Afin de régulariser la situation de ce navire et compte tenu des difficultés à obtenir les éléments de l'étranger, le Médiateur a recommandé à l'administration des Douanes de procéder, à titre exceptionnel, à la radiation de ce navire au registre national français.

L'administration des douanes a accepté, dans le cadre de la médiation, de procéder à cette démarche de régularisation de la situation du navire sous réserve que le droit annuel de francisation et de navigation pour les années 2005 et 2006 soit effectivement réglé.

## ➤ **Amende douanière – Remboursement.**

Mme X a sollicité le Médiateur en ce qui concerne le remboursement qu'elle demandait à la Direction générale des Douanes et droits indirects d'un trop versé à l'occasion du règlement d'une amende douanière.

En effet, Mme X avait obtenu de l'administration des douanes un échéancier pour le paiement de cette amende. Après vérification du nombre de versements effectués, elle s'était aperçue d'un trop-versé de 201,25 euros par rapport à l'amende initiale.

Afin d'obtenir le remboursement de ce trop-versé, Mme X a saisi l'agence de poursuite et de recouvrement de l'administration des douanes qui lui a confirmé l'existence de ce trop-perçu.

Mais, l'origine de ce trop-perçu n'a pas pu être déterminée dans des délais courts, pour des raisons liées aux règles de la fiscalité locale des communes et à la multiplicité des intervenants dans le versement du produit des amendes.

En effet, le produit des droits concernés est reversé, pour l'essentiel aux communes, l'Etat ne conservant qu'un faible pourcentage au titre des frais de perception.

Afin d'accélérer le règlement de ce litige, le Médiateur a demandé que ce dossier de remboursement soit directement instruit par le bureau compétent de la direction générale des douanes et droits indirects. Mme X a ainsi été remboursée rapidement.

### ➤ Achats à l'étranger - Amende douanière – Transaction.

Lors d'un retour de l'étranger, M. X a fait l'objet d'un contrôle douanier à l'aéroport international d'arrivée en France.

A la question préalable au contrôle posée par le service des Douanes, M. X a répondu ne rien avoir à déclarer.

Or, le contrôle de ses bagages a permis de découvrir 25 vêtements, ainsi que des tickets de caisse, pour une valeur de plus de 1 500 euros. Une infraction lui a donc été notifiée.

Afin de régler ce contentieux, M. X a accepté et signé une transaction comportant le paiement immédiat du montant des droits et taxes dus et d'une amende.

Par la suite, M. X a adressé à la direction régionale des douanes et droits indirects compétente une demande d'explication sur les modalités de contrôle, ainsi qu'une demande de remise gracieuse.

Il lui a été répondu que l'infraction notifiée était caractérisée et que sa demande de remise gracieuse était rejetée.

M. X ayant saisi le Médiateur, celui-ci lui a confirmé que le montant de la franchise accordée aux voyageurs, permettant une importation en exonération de droits et taxes était dépassée, puisque cette franchise s'élève à 175 euros pour un voyageur en provenance d'un pays tiers à l'Union européenne.

Et, il incombe aux agents des douanes de vérifier, lors de leurs contrôles, que la valeur ou les quantités de marchandises importées n'excèdent pas celles des franchises autorisées. Toutefois, afin de tenir compte des difficultés financières évoquées par M. X, Le Médiateur a obtenu que la pénalité qui lui avait été infligée soit ramenée au tiers du montant initialement fixé.

## ➤ Achats pour une entreprise à l'étranger – Problème de classification tarifaire.

M. X a saisi le Médiateur au sujet d'un litige entre sa société, spécialisée dans la commercialisation d'appareils de métrologie optique et les services des Douanes au sujet d'une classification tarifaire.

En effet, M. X contestait la décision de classement tarifaire prise par le service des douanes, relative à deux appareils importés, via la plate-forme aéroportuaire de Roissy, et déclarés sous une nomenclature tarifaire différente de celle opérée après une analyse technique des appareils en question par le laboratoire des douanes de Paris.

Cette rectification de classement tarifaire avait eu pour conséquence un changement, dans le sens d'une majoration, du taux de droit de douane applicable.

La position tarifaire que sollicitait M. X, pour le compte de sa société, n'était pas, selon l'administration des Douanes, envisageable, puisque sont repris dans cette position tarifaire des matériels qui réalisent des analyses ou qui effectuent des essais, ce qui n'est pas le cas des systèmes de positionnement.

La société de M. X a engagé une procédure de contestation auprès de la Commission de Conciliation et d'Expertise Douanière (CCED).

Dans le cadre de sa médiation, le Médiateur a obtenu de la Direction générale des douanes et droits indirects qu'elle organise une rencontre entre M. X et le service en charge des questions liées à la nomenclature tarifaire afin de pouvoir mieux appréhender les caractéristiques techniques des appareils en cause en vue d'un règlement amiable direct entre les parties.

## ● Marché intérieur européen : cohérence d'application des règles du droit national et communautaire.

### ➤ Immatriculation des véhicules importés d'un autre Etat-membre de l'Union européenne – Des règles de contrôles techniques non harmonisées qui ne sont pas toujours connues du grand public.

Monsieur et Madame X ont saisi le Médiateur en ce qui concerne les difficultés rencontrées avec les services d'une Direction régionale de l'industrie, de la recherche et de l'environnement (DRIRE), compétente pour l'immatriculation d'un véhicule en provenance d'Allemagne. Ils indiquent que les pratiques de cette DRIRE constituent une entrave à la libre circulation des biens entre les Etats de l'Union Européenne.

Conformément au code de la route et à l'appui de leur demande d'immatriculation, M. et Mme X ont présenté une attestation du représentant du constructeur faisant apparaître que leur véhicule, mis pour la première fois en circulation il y a dix ans, n'est pas conforme aux dispositions suivantes : bruit, pollution, ancrages de sièges et ceintures, freinage, vitrage, éclairage et signalisation, protection du conducteur en cas de choc, champs de rétrovision, réservoir à carburant, serrures et charnières, antivol.

Dans une situation de véhicule déclaré non conforme à une réception européenne ou française, la communication interprétative 2007/C68/04 du 14 février 2007 de la Commission européenne stipule que les autorités nationales d'un pays (en l'occurrence la DRIRE pour la France) peuvent demander des essais supplémentaires qui correspondent aux règles techniques françaises à la date de première mise en circulation du véhicule et qui ne feraient pas double emploi avec ceux effectués en Allemagne.

Compte tenu du certificat du constructeur qui a été délivré à M. et Mme X, la DRIRE leur a demandé des procès verbaux d'essais relatifs au freinage, à la pollution, aux champs de rétrovision et au niveau sonore qui ne peuvent être réalisés que par un laboratoire reconnu.

Confirmant, dans le cadre de sa médiation, le bien fondé de la position de la DRIRE, le Médiateur a donc conseillé aux demandeurs de se rapprocher de l'organisme de contrôle reconnu en France.

### ➤ **Achats pour une entreprise à l'étranger – Différend sur la valeur des marchandises.**

Etabli dans un département d'outre-mer, M. X a acheté, en sept opérations d'achat par correspondance à l'étranger, pour le compte de son entreprise de location de films, des supports vidéos DVD et DVL.

L'acheminement de ces commandes a été opéré par un transporteur postal qui a liquidé les droits et taxes afférents à ces achats.

Or, un désaccord est survenu entre M. X et l'administration des Douanes au sujet du calcul des droits et taxes pour ces achats.

L'examen des éléments que M. X a communiqués, permet d'établir que les sept opérations d'achat et d'acheminement citées ont été réalisées dans les conditions réglementaires prévues :

- la valeur en douane des marchandises est déterminée, conformément à l'article 29 du code des douanes communautaires (CDC), à partir de la valeur transactionnelle, c'est à dire le prix effectivement payé ou à payer. A cette valeur transactionnelle, doivent être ajoutés ou retranchés certains éléments de prix tels que les frais de transport des marchandises (articles 32 et 33 du CDC).

- en ce qui concerne les opérations de liquidation des droits et taxes perçus dans les DOM pour les marchandises en provenance de métropole, le transporteur postal bénéficie d'un agrément l'autorisant à dédouaner directement les objets qu'elle transporte. Dans le cadre de cet agrément, ce transporteur est autorisé, sans aucune intervention de la douane, à calculer les droits et taxes dus, après avoir défini la valeur taxable.

Lorsque les frais de transport ne figurent pas sur la facture accompagnant les marchandises, le transporteur postal utilise un barème permettant d'ajouter à la valeur transactionnelle (ou prix payé ou à payer figurant sur la facture) des frais forfaitaires, représentatifs des coûts de transport. Le barème de frais forfaitaires est établi par le transporteur en fonction du poids de l'envoi.

Sur les sept dossiers examinés, le Médiateur a constaté que deux opérations d'achat, qui comportaient des frais de transport sur la facture, avaient été majorées par le transporteur postal d'un montant forfaitaire.

Le Médiateur a donc invité M. X à vérifier avec ses fournisseurs et avec le transporteur postal les valeurs retenues pour la taxation à partir des bordereaux de dédouanement et à adresser, le cas échéant, une demande de remboursement directement auprès de ce transporteur postal.

## ➤ Achats d'un particulier hors de l'Union européenne – Différend sur le montant des droits de douanes.

Mme X. a saisi le Médiateur au sujet d'un litige avec l'administration des Douanes concernant le versement de droits de douane pour un achat de trois kits de tests, effectué par correspondance aux Etats-Unis.

Sur la base de ce montant, le transporteur de colis a effectué les démarches de dédouanement en procédant notamment à la liquidation des droits et taxes dus, soit le quart du prix des marchandises. Mme X. conteste devoir acquitter cette somme.

L'examen des éléments communiqués permet d'établir que le calcul des droits de douane et des taxes (TVA) a été réalisé conformément à la réglementation communautaire.

Selon les termes de l'article 29 du code des douanes communautaires (CDC), la valeur en douane des marchandises importées est leur valeur transactionnelle, c'est à dire le prix effectivement payé ou à payer pour les marchandises lorsqu'elles sont vendues pour l'exportation à destination du territoire douanier de la Communauté européenne, le cas échéant après ajustement conformément aux articles 32 et 33 du CDC.

L'article 32.1.b.iv du CDC précise que, pour déterminer la valeur en douane par application de l'article 29 du CDC, doit être ajoutée au prix payé ou à payer des marchandises importées, la valeur des travaux d'ingénierie, d'étude, d'art et de design, des plans et croquis exécutés ailleurs que dans la Communauté européenne.

Ainsi, les frais de recherche et de développement exécutés aux Etats-Unis doivent, par application de cet article, être inclus dans la valeur en douane des kits que Mme X a importés.

Dans ce contexte, le Médiateur n'a pu résERVER une suite favorable à la demande de remboursement de Mme X. Le paiement des droits de douanes dus est une condition indissociable de la livraison des kits.

En pareil cas, le Médiateur attire particulièrement l'attention des personnes qui lui adressent une réclamation sur le fait qu'en ce qui concerne l'information relative aux achats effectués par des particuliers, seuls les éléments communiqués par les différentes administrations des douanes européennes sont à prendre en compte.

Ainsi, le Médiateur invite systématiquement les particuliers qui désirent acheter à l'étranger à consulter le site de la douane française ([www.douanes.gouv.fr](http://www.douanes.gouv.fr)) qui réserve une information dédiée spécifiquement aux particuliers et plus précisément sur les achats effectués à distance.

## ● **Litiges privés : le Médiateur s'adresse aux administrations de contrôle ou aux médiateurs pour améliorer la transparence et la loyauté des relations commerciales.**

Bien qu'hors de son champ de compétences ministérielles, certains litiges permettent au Médiateur du Ministère de l'Economie, de l'Industrie et de l'Emploi, et du Ministère du Budget, des Comptes Publics et de la Fonction Publique d'exercer une mission de prévention du contentieux en sensibilisant les administrations concernées ou les médiateurs d'opérateurs publics ou privés, à la nécessité, pour les premières, d'apporter certains aménagements législatifs ou réglementaires en vue d'améliorer la situation des particuliers, et, pour les seconds, à suggérer des pistes d'amélioration des processus internes de traitement de leurs clients et à préserver ainsi la qualité de leurs relations commerciales avec les consommateurs.

Dans tous les cas de litiges privés, lorsque le Médiateur des deux Ministères invite le consommateur à prendre l'attache d'un médiateur d'entreprise ou sectoriel, il s'assure préalablement que le processus de médiation proposé garantit une entière gratuité au consommateur, conformément à l'avis du Conseil national de la consommation du 27 mars 2007 et à ses lignes directrices (disponibles sur le site internet de la DGCCRF).

## ➤ **Banques et sociétés financières : exposer clairement sa situation à son banquier pour éviter tout malentendu préjudiciable.**

**Exemple 1 :** M. X a saisi le Médiateur au sujet d'un litige avec sa banque relatif aux conditions de passage d'ordres d'opérations boursières.

Le Médiateur a saisi la Direction générale du Trésor et de la politique économique pour qu'une réponse adaptée soit apportée, dans les meilleurs délais, au demandeur.

**Exemple 2 :** M. et Mme X ont saisi le Médiateur dans un litige qui les oppose à leur banque, suite au rejet d'un chèque et à la facturation de frais d'impayés.

Les demandeurs ont été invités à prendre l'attache du médiateur de l'établissement bancaire en question.

**Exemple 3 :** Mme X a saisi le Médiateur au sujet d'un litige qui l'oppose à une société financière de crédit pour demander un échelonnement de ses remboursements mensuels.

Le Médiateur a immédiatement conseillé à Mme X de se rapprocher du médiateur de l'Association des Sociétés Financières (ASF).

**Exemple 4 :** Dans un cas de demande d'échelonnement de remboursement d'une dette bancaire, Mme X a été invitée à écrire au médiateur de sa banque.

## ➤ Assurances : ne pas hésiter à demander une clarification pour améliorer la démarche de transparence du secteur.

Dans les trois exemples évoqués ci-dessous, le Médiateur a systématiquement invité les demandeurs à se rapprocher, sans délais, du médiateur de l'Assurance :

**Exemple 1 :** M. X a saisi le Médiateur au sujet d'un litige qui l'oppose à sa société d'assurance sur le calcul et le montant de réparations laissés à sa charge en matière d'assurance habitation, à la suite d'un dégât des eaux qui a nécessité l'intervention de plusieurs experts et d'une entreprise mandatée par l'assurance.

**Exemple 2 :** Mme X a saisi le Médiateur au sujet d'un litige qui l'oppose à son assurance dans le cadre d'une demande d'indemnisation au titre des catastrophes naturelles (graves fissures de sa résidence habituelle dues à la canicule de l'été 2003).

**Exemple 3 :** Mme X a saisi le Médiateur d'une demande d'information sur l'historique de contrats d'assurance-vie et des paiements effectués.

## ➤ Location de véhicule : bien lire son contrat et ne pas hésiter à questionner.

Mme X a saisi le Médiateur au sujet d'un litige qui l'oppose à une compagnie de location de véhicules.

Le véhicule loué a été vandalisé et la compagnie demande à Mme X le versement d'une somme conséquente en supplément de la facture de base.

Le commercial de l'agence de location aurait omis de proposer à Mme X, lors de la location, l'assurance complémentaire prévue dans la charte de qualité de l'entreprise de location.

Le Médiateur a recommandé au consommateur de prendre l'attache de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes pour trouver une solution à ce qui semble constituer, en l'absence d'information préalable, une modification unilatérale du contrat et pourrait relever des clauses abusives.

## ➤ Achats en ligne : bien s'assurer des conditions de garantie, vérifier l'état du matériel commandé lors de la livraison et signaler sans délais tout défaut.

M. X a saisi le Médiateur au sujet d'un litige qui l'oppose à un vendeur de matériels télévisuels en ligne. Le matériel s'est avéré défectueux et M. X ne parvient pas à obtenir de solution auprès du vendeur.

Le Médiateur a recommandé au consommateur de prendre l'attache de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes.

➤ **Téléphonie et communications électroniques : ne pas hésiter à faire valoir ses droits pour permettre aux opérateurs d'améliorer opportunément leurs processus de traitement des clients et leur image.**

Dans les deux premiers cas suivants (interruption ou absence de service réel), le Médiateur a dirigé les consommateurs vers le médiateur de la téléphonie qui appartient à l'association « médiation communications électroniques » (AMCE) regroupant des opérateurs de téléphonie fixe, de téléphonie mobile et d'internet.

**Exemple 1 :** M. et Mme X ont saisi le Médiateur dans un litige qui les oppose à leur opérateur téléphonique. En effet, leur ligne téléphonique est hors service depuis plusieurs semaines et l'opérateur n'a pas rétabli le service alors que les prélèvements de paiement continuent.

**Exemple 2 :** M. X a continué d'être prélevé alors que la connexion à internet ne fonctionnait pas et qu'il l'avait signalé à de nombreuses reprises à son opérateur.

Dans les trois cas suivants (difficultés de résiliation du contrat et d'interruption des prélèvements automatiques, surfacturations) le Médiateur a conseillé aux consommateurs de saisir les services de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes.

**Exemple 3 :** M. X a saisi le Médiateur au sujet d'un litige qui l'oppose à un vendeur d'appareils téléphoniques.

En effet, bien qu'ayant procédé à l'annulation de sa commande et ayant renvoyé le matériel par la poste, le consommateur s'est vu facturé et débité sur son compte bancaire des prélèvements pour le compte d'un opérateur de téléphonie car le vendeur de matériel téléphonique n'avait pas procédé aux démarches d'annulation de la ligne.

**Exemple 4 :** Suite à son déménagement, M. X a signifié la résiliation de son abonnement à son câblo-opérateur qui n'en a pas tenu compte. M. X. ne parvient pas à faire cesser les prélèvements automatiques.

**Exemple 5 :** Dans un autre cas avec le même câblo-opérateur, M. et Mme X se voient imposer indûment des sur-facturations et ne parviennent pas à procéder à la résiliation de leur contrat.



## ANNEXE 2 :

### Décret instituant le Médiateur



## **Décret no 2002-612 du 26 avril 2002 instituant un médiateur du ministère de l'économie, des finances et de l'industrie**

---

**NOR : ECOP0200036D**

---

Le Premier ministre,

Sur le rapport du ministre de l'économie, des finances et de l'industrie,

Vu la loi no 73-6 du 3 janvier 1973 modifiée instituant un médiateur de la République ;

Vu le décret no 87-389 du 15 juin 1987 relatif à l'organisation des services d'administration centrale ;

Vu l'avis du comité technique paritaire central en date du 31 janvier 2002 ;

Le Conseil d'Etat (section des finances) entendu,

Décrète :

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

Art. 2. - Le médiateur est nommé pour trois ans par arrêté du ministre chargé de l'économie, des finances et de l'industrie. Il est le correspondant du médiateur de la République.

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

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

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

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

Art. 7. - Le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie, le ministre de la fonction publique et de la réforme de l'Etat, le ministre délégué à l'industrie, aux petites et moyennes entreprises, au commerce, à l'artisanat et à la consommation, le secrétaire d'Etat au commerce extérieur et la secrétaire d'Etat au budget sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent décret, qui sera publié au Journal officiel de la République française.

Fait à Paris, le 26 avril 2002.

Lionel Jospin  
Par le Premier ministre :

Le ministre de l'économie,  
des finances et de l'industrie,  
Laurent Fabius

Le ministre de la fonction publique  
et de la réforme de l'Etat,  
Michel Sapin

Le ministre délégué à l'industrie,  
aux petites et moyennes entreprises,  
au commerce, à l'artisanat  
et à la consommation,  
Christian Pierret

Le secrétaire d'Etat au commerce extérieur,  
François Huwart

La secrétaire d'Etat au budget,  
Florence Parly

## **ANNEXE 3 :**

# **Charte des Médiateurs du Service public**



# CHARTE DES MEDIATEURS DU SERVICE PUBLIC

Les signataires de cette charte sont des médiateurs des administrations, des entreprises, des institutions et collectivités en charge d'un service au public. Ils seront dans la suite du texte désignés par « les Médiateurs du service public ».

Ils 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.

Les médiateurs du service public ont décidé de rédiger cette charte qui servira de cadre de référence à leur action, dans le respect des règles en vigueur pour chacun d'eux.

Ils font connaître largement auprès de leurs institutions et de leurs publics, en toute transparence, les valeurs qui sous-tendent leur action, leur rôle largement préventif, les garanties d'impartialité et d'efficacité attachées à leur statut et les procédures qu'ils s'engagent à respecter.

Les médiateurs du service public se rencontrent régulièrement afin d'échanger sur leurs expériences et leurs bonnes pratiques. Ce texte est le résultat de leurs réflexions et travaux.

## **PREAMBULE :**

### **La médiation institutionnelle.**

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 : litiges de consommation, commerciaux, entre administrations et usagers, voire litiges de personnel.

Elle est gratuite, rapide, d'accès libre - direct ou indirect-, et intervient lorsque les autres recours internes sont épuisés.

Elle est mise en œuvre par des médiateurs à statuts variés mais partageant une déontologie et des valeurs communes faites d'écoute et de respect de l'autre.

### **Les médiateurs.**

De grandes institutions et entreprises françaises dont l'objectif est d'offrir une meilleure qualité d'écoute et de service au public ont pris l'initiative de mettre en place depuis les dix dernières années des médiateurs.

Ces médiateurs 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.

C'est ainsi qu'ont été mis en place notamment les médiateurs de la Caisse des dépôts, d'Electricité de France, de l'Education nationale, de France 2, de France 3, de Gaz de France, de la Poste, de la Mairie de Paris, du Ministère de l'Economie, des Finances et de l'Industrie, de la RATP, du Service universel postal, de la SNCF, de la Fédération française des sociétés d'Assurance...

Ces médiateurs facilitent le règlement des différends dans un esprit et avec les pratiques de la médiation : écoute et explication, équité, impartialité vis à vis de l'institution et de l'usager ou client, ré-instruction complète du litige, voire conduite de conciliation entre les parties.

Par leur positionnement, leur expérience, leur autorité, morale et professionnelle, et par l'indépendance dont ils disposent au sein de l'institution ces médiateurs sont amenés à aller plus loin que ne pourrait le faire préalablement un service consommateur, un service clientèle, un service de réclamations ou une instance d'appel interne.

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.

Les médiateurs institutionnels ont un rôle singulier : non seulement ils favorisent le règlement des différends entre les institutions et leurs publics mais ils contribuent également à les prévenir. Ce rôle préventif les distingue clairement des médiateurs conventionnels qui interviennent ponctuellement dans le règlement de conflits.

## **1. LE SERVICE AUX CITOYENS, AUX USAGERS ET AUX CLIENTS.**

La médiation est un nouveau mode de dialogue entre l'administration et les usagers (mais aussi parfois ses personnels) ainsi qu'entre les entreprises de service public et leurs clients. Elle est un lieu d'écoute de tous les partenaires de l'institution ou entreprise. Son objectif est l'amélioration de la qualité du service et de la satisfaction des usagers ou clients.

Les médiateurs du service public offrent aux usagers ou clients un service facilitant le règlement des différends :

- Personnalisé,
- Facile d'accès,
- Gratuit,
- Indifférencié quelle que soit l'importance financière du litige,
- Rapide,
- Efficace, notamment en raison de la bonne connaissance des institutions ou entreprises et des métiers : l'instruction des différends en est facilitée de même que l'identification des interlocuteurs et des dysfonctionnements à l'origine des problèmes.

Le rôle du médiateur va bien au-delà du règlement des différends ; il joue un rôle important qui le situe dans la boucle d'amélioration du service au client ou à l'usager :

- il propose des réformes de textes, procédures et pratiques allant dans le sens d'une amélioration du service rendu,
- il sensibilise l'institution ou l'entreprise sur le traitement des réclamations et tout particulièrement les services clientèle ou consommateurs qui sont les partenaires essentiels des médiateurs,
- il a un rôle pédagogique pour développer l'esprit de médiation et l'écoute du client ou de l'usager,

- il est attentif au respect des engagements pris par l'institution envers ses partenaires externes,

- il est aussi un observatoire neutre par son écoute de tous les partenaires et par son rôle de détecteur des problématiques et des signaux faibles de l'institution.

La bonne connaissance de l'institution, de ses hommes et de ses pratiques ainsi que le positionnement dans l'institution ou l'entreprise permettent aux médiateurs institutionnels de jouer ce rôle préventif et créateur de lien.

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, entre un client et une entreprise et de placer ainsi les parties sur un même plan afin d'établir un dialogue équilibré.

## **2. LES VALEURS ET LA DEONTOLOGIE.**

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 :

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

- Le respect scrupuleux des personnes (usagers, citoyens, clients), de leurs opinions et positions,

- 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 : le médiateur veille à ce que les parties aient la possibilité de faire connaître leur point de vue et de prendre connaissance de toutes les positions et de tous les faits avancés par l'autre partie,

- La transparence de l'activité : le médiateur a un devoir d'information sur son rôle, ses pratiques, son activité. Il l'exerce notamment au travers de son rapport annuel qu'il rend public. Ses recommandations d'ordre général ou voies de progrès sont rendues publiques,

- La confidentialité : le médiateur est tenu à la confidentialité en ce qui concerne le nom des parties, les informations obtenues lors de l'instruction du litige et les faits dont il a eu connaissance dans le cadre de sa fonction. Les exemples cités dans le rapport annuel doivent être présentés sous forme anonyme.

Les protocoles d'accord négociés entre les parties avec l'aide du médiateur ne peuvent être portés à la connaissance de tiers au différend sauf accord des parties.

## **3. LE POSITIONNEMENT DU MEDIATEUR.**

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.

Ils sont nommés ou désignés :

- par le responsable de l'organisation en charge du service public (Ministre, Président de l'entreprise, Elu, etc.) qui garantit leur indépendance de toute structure interne de l'institution ou entreprise,
- en « fonction de leur capacité, compétence et expérience ».

Ils ne sont pas révocables pendant la durée de leur mandat, cette durée étant suffisante pour assurer l'efficacité de leur action.

Ils ont les moyens nécessaires pour exercer leur action (budget, pouvoirs notamment de proposer des solutions).

Leur légitimité au sein de l'institution leur permet de proposer des solutions ou d'émettre des recommandations pour régler les litiges, de conduire des conciliations, de s'assurer que les solutions amiables retenues dans le cadre de la médiation sont bien mises en œuvre par l'institution ou l'entreprise.

Enfin leur positionnement doit leur permettre d'être en veille sur les actions entreprises au sein de l'institution en réponse aux recommandations d'ordre général ou aux actions de progrès proposées dans le rapport annuel du médiateur.

Ils rendent compte de leur activité selon les formes adaptées à l'activité : présentation aux associations de consommateurs concernées, publicité du rapport annuel, etc.

#### **4. LES GARANTIES DE PROCEDURE POUR LES DEMANDEURS.**

##### *Saisine et recevabilité de la demande.*

- Le demandeur doit facilement avoir accès au médiateur, soit en le saisissant directement, soit via une association de consommateur.
- Le médiateur doit immédiatement informer le demandeur de la recevabilité de sa demande : demande irrecevable lorsque le litige est hors du champ de sa compétence et en principe si une action en justice ou en arbitrage est engagée ; demande prématurée lorsque les démarches préalables auprès des services concernés n'ont pas été effectuées. Dans ce dernier cas, le médiateur réoriente immédiatement la demande vers le service concerné.

##### *Instruction du litige en médiation.*

- Les échanges entre le médiateur et les parties se font en principe par écrit mais le médiateur peut également souhaiter entendre et/ou recevoir personnellement les deux parties. Dans les litiges les plus complexes, il peut proposer aux deux parties une réunion de conciliation avec l'appui si elles le désirent de leurs conseils juridiques.
- Les parties doivent fournir au médiateur tous les éléments d'information lui permettant d'instruire le litige.
- Si la complexité de l'affaire le rend nécessaire le médiateur peut faire appel à un expert y compris une institution de contrôle qu'il choisit librement compte tenu de ses compétences (commerciales, juridiques, techniques, etc.) dans le domaine d'activité concerné.

## **Recommandations particulières du médiateur ou protocole d'accord.**

- La recommandation du médiateur doit aborder l'ensemble des questions exprimées par le demandeur et être motivée,
- Le médiateur s'emploie à rechercher une solution qui convient aux deux parties,
- Le demandeur doit être informé des délais de prescription spécifiques au domaine en cause afin de ne pas perdre ses droits d'ester en justice,
- La saisine du médiateur d'entreprise peut dans certains cas suspendre temporairement les délais de recours internes, ce qui est exclu pour les conflits avec une collectivité,
- La recommandation particulière du médiateur ou le protocole d'accord sont confidentiels ; les parties ne peuvent pas, sauf accord entre elles, les produire dans le cadre d'une action en justice ou en arbitrage,
- Le médiateur suit de façon appropriée la mise en œuvre de sa recommandation ou l'exécution du protocole d'accord par l'institution ou l'entreprise.

\*\*\*\*

Fait à PARIS – le 5 avril 2004

Signataires

	<b>Ses délégués pour Paris</b>	
Jean-Paul DELEVOYE 7 rue Saint-Florentin 75008 Paris	Raoul HANDOUS Georges LAGAY 15/17 rue du Buisson Saint-Louis 75010 Paris (MJD Paris nord-est)	Jean-Pierre GARON Renée GAZEL 16 rue Jacques Kellner – 75017 Paris (MJD Paris nord-ouest)
	Jean-Louis CLOUËT des PESRUCHES 50 avenue Daumesnil – 75012 Paris	Geneviève DUBOIS 22 rue de la Saïda – 75015 Paris (PAD) 53 rue Compans – 75019 Paris (PAD)
	Georges VERGEZ 6 rue Bardinet – 75014 Paris (MJD Paris sud) 15 cité Champagne – 75020 Paris (PAD)	André LAFORE 25 rue Stephenson – 75018 Paris (PAD)
	Madeleine GUIDONI 17 place de la Bourse 75082 Paris Cedex 02	 Pierre SEGURA 44 bd de Vaugirard Case postale F 407 75757 Paris Cedex 15
	Michel DARMEDRU 56 rue de Lille 75007 Paris	Emmanuel CONSTANS Télédoc 215 139 rue de Bercy 75572 Paris Cedex 12
	T.S.A. 50026 75804 Paris Cedex 08	 Pierre-Henri DEGREGORI Les Mercuriales 40 rue Jean Jaurès 93547 Bagnolet Cedex
	Jean-Marie JUTANT 61/65 rue Dutot 75732 Paris Cedex 15	 Ivan ROTH 54 quai de la Rapée – Lac A9A 75599 Paris Cedex 12
	Francis FRIZON BP 290 75425 Paris Cedex 09	 Bernard CIEUTAT 66 rue de Rome 75008 Paris
	Christian-Marie MONNOT Marie-Laure AUGRY Alain LE GARREC	France Télévisions 7 esplanade Henri de France 75907 Paris Cedex 15



## **ANNEXE 4 :**

# **Guide pratique de saisine du Médiateur**



# 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 de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi et du Ministre du Budget, des Comptes publics et de la Fonction publique, le Médiateur 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 résolution 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 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 » (dite « démarche préalable ») 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 des deux Ministères pour l'instruction des réclamations dont il est saisi. Il propose une solution appelée « recommandation ». Si le service concerné des Ministères 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  
Ministère de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi et Ministère du Budget, des Comptes publics et de la Fonction publique  
Télédoc 215  
139, rue de Bercy  
75572 PARIS CEDEX 12

Fax: 01 53 18 9755.

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** : médiation ou médiateur.

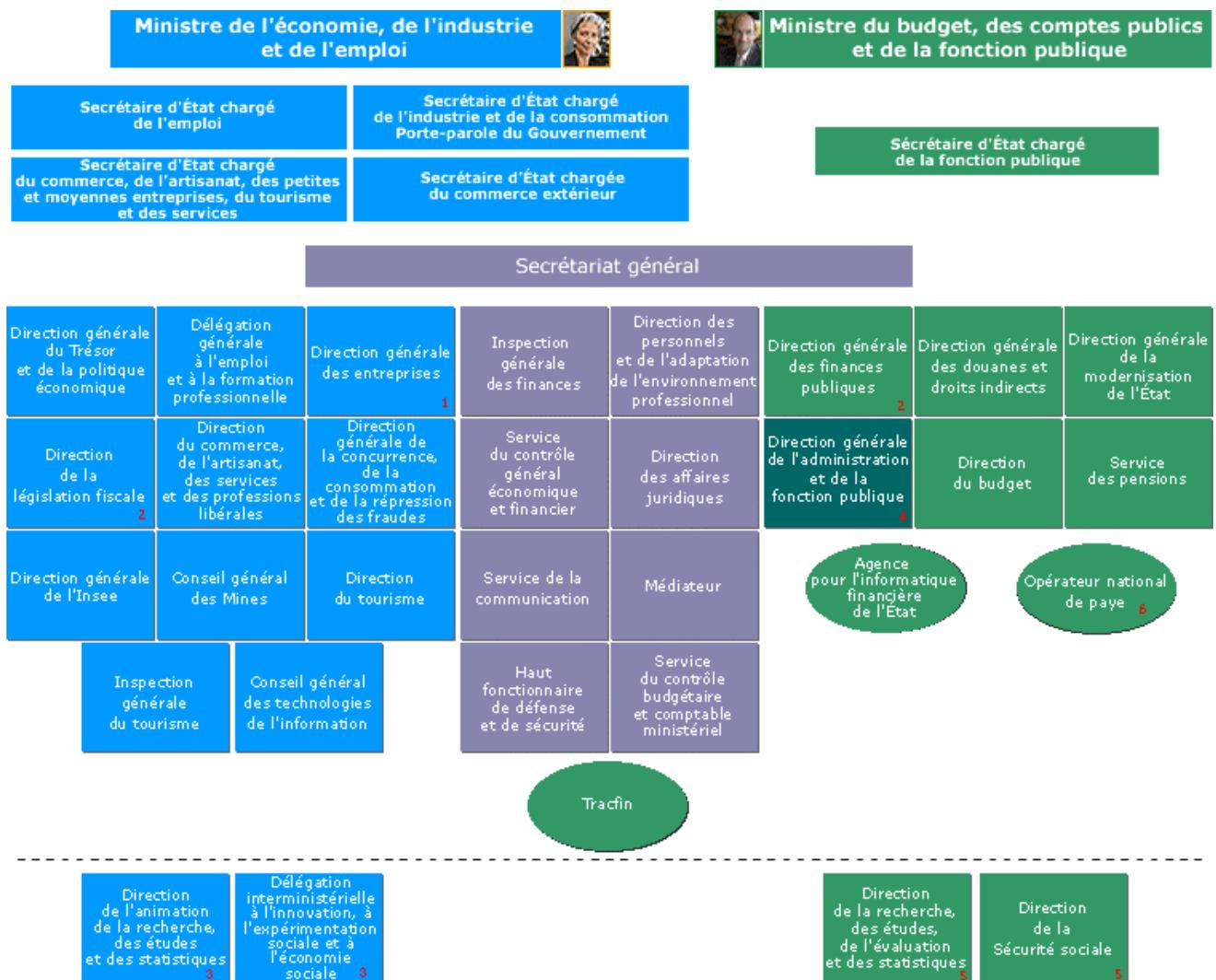


## **ANNEXE 5 :**

# **Organigrammes**



# Organigrammes du Ministère de l'Economie, de l'Industrie et de l'Emploi et du Ministère du Budget, des Comptes publics et de la Fonction publique.





# Organisation du Service du Médiateur

**Emmanuel CONSTANS**

Médiateur



**Dominique GOBY**  
Première Conseillère



**Patrice BESANCON**  
Chargé de mission

**Conseillers**

**Secrétariat**

**Jean-Yves PIBOUIIN**

**Jacques DUMONT**

**Sabine MICHELAN**

**Pascale PEYRARD**

**Stéphane BAUDIN**

**Christiane ROESSLIN**

**Hididja ISKOUNENE**

**Annie HEGON**

**Jeanine DUPRE**

**Joëlle AMSELLEM**

**Muriel MARTINEZ**



# Rapport 2007 du Médiateur du ministère de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi et du ministère du Budget, des Comptes publics et de la Fonction publique

Aux termes de l'article 6 du décret n° 2002-612 du 26 avril 2002 instituant un médiateur du ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie, 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.

Le rapport 2007 fait apparaître une hausse sensible d'activité du service du Médiateur : 2 960 demandes de médiation ont été traitées en 2007, soit une progression de 6 % par rapport à 2006 ; les médiations réalisées (2 234) augmentent de 21 % d'une année sur l'autre. Plus de la moitié des demandes de médiation (52 %) ont été traitées en 2007 en moins de 60 jours et 78 % des médiations ont donné satisfaction, totalement ou partiellement, à l'usager, qu'il s'agisse d'un particulier ou d'une entreprise.

Pour la première année, le Médiateur a traité des demandes de médiation concernant l'emploi.

86 % des propositions du Médiateur présentées dans ses précédents rapports pour améliorer les relations avec les usagers ont été suivies d'effet (au lieu de 84 % en 2006). Quant aux nouvelles propositions du médiateur, elle s'articulent autour de trois thèmes : mieux prendre en compte la situation de l'usager, élargir et renforcer ses droits, mieux informer les usagers des ministères financiers sur le recours à la médiation pour régler les litiges persistants avec l'administration.

Pour saisir le Médiateur, vous pouvez lui écrire à l'adresse suivante :

Monsieur le Médiateur des ministères de l'Économie et du Budget  
Télédoc 215  
139 rue de Bercy  
75572 PARIS CEDEX 12  
Fax : 01 53 18 97 55

Vous pouvez également effectuer votre demande de médiation en utilisant le formulaire en ligne disponible à l'adresse suivante :

[http://www.minefe.gouv.fr/directions\\_services/mediateur/index.php](http://www.minefe.gouv.fr/directions_services/mediateur/index.php)

