



*Liberté • Égalité • Fraternité*

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE



# La charte du contribuable



MINISTÈRE DU BUDGET  
DES COMPTES PUBLICS  
ET DE LA FONCTION PUBLIQUE

Septembre 2005  
Mise à jour juin 2007



*Respecter la loi fiscale est l'un des actes civiques essentiels.  
Ce sont les services publics, rendus possibles par l'impôt,  
qui incarnent le mieux les valeurs de la République.*

*Qui dit impôt, dit des hommes et des femmes pour le gérer:  
l'administration fiscale est au service de la collectivité  
nationale, c'est-à-dire au service de chaque citoyen.  
Formée de fonctionnaires compétents et disponibles,  
elle assume sa mission avec une technicité reconnue.  
Elle a réalisé d'importants progrès en terme de qualité  
de service et de relations avec les contribuables.*

*Le développement du civisme fiscal suppose aussi  
une relation responsable et personnalisée entre le citoyen  
et le fonctionnaire: la simplicité, le respect et l'équité  
doivent guider l'action administrative.*

*Symétriquement, le citoyen responsable a aussi des devoirs.*

*La "Charte du contribuable" récapitule de façon claire et  
synthétique, autour de ces idées simples mais fondatrices,  
vos droits et vos devoirs vis-à-vis de l'administration  
fiscale.*

*Vous pourrez vous prévaloir de la "Charte" auprès de  
l'ensemble des agents de l'administration fiscale.*

*L'ambition est, avec ce document, de trouver le juste  
équilibre entre l'exercice légitime de la mission du service  
public fiscal et les attentes, tout aussi légitimes, qui sont  
les vôtres et d'ancrer cet équilibre dans une relation  
apaisée et fondée sur la confiance mutuelle.*



# LA CHARTE du contribuable





*Préambule*

**Une administration qui vous simplifie la vie**

**Un contribuable citoyen**

**Une administration qui respecte les personnes et les droits**

**Un contribuable coopératif**

**Une administration équitable**

**Un contribuable loyal**



# Préambule

**Les relations entre les contribuables et l'administration trouvent leur fondement dans la "Déclaration des droits de l'Homme et du Citoyen" à laquelle se réfère le préambule de la Constitution.**

Art. 6: "La Loi est l'expression de la volonté générale. Tous les citoyens ont droit à concourir personnellement ou par leurs représentants, à sa formation...".

Art. 13: "Pour l'entretien de la force publique, et pour les dépenses d'administration, une contribution commune est indispensable: elle doit être également répartie entre tous les citoyens, en raison de leurs facultés".

Art. 14: "Tous les citoyens ont le droit de constater par eux-mêmes ou par leurs représentants la nécessité de la contribution publique, de la consentir librement, d'en suivre l'emploi et d'en déterminer la quotité, l'assiette, le recouvrement et la durée".

**Le principe de l'impôt est légitime.**

**Le citoyen consent à l'impôt.**

**Les contribuables sont égaux devant l'impôt.**

L'impôt est établi à partir des éléments fournis par les contribuables dans des déclarations remises à l'administration. C'est le principe du "système déclaratif". En contrepartie l'administration s'assure que ces éléments sont exacts en contrôlant leur sincérité. Le contrôle permet de lutter contre la fraude et de contribuer à une saine concurrence.

Chacun doit payer ce qu'il doit, mais pas plus.

S'il est contrôlé, le contribuable doit pouvoir discuter et faire valoir ses arguments.

**Le contrôle des éléments déclarés est la nécessaire contrepartie du système déclaratif.**

**La loi définit les modalités du contrôle et les garanties accordées au contribuable. L'administration est garante de la bonne application de la loi fiscale sous le contrôle du juge.**

---

Payer l'impôt est perçu comme une contrainte.

Les mesures fiscales sont nombreuses, complexes, évolutives.

Elles sont parfois difficiles à comprendre.

**L'administration s'efforce de rendre les obligations fiscales plus légères et l'impôt plus facile.**

**Elle a pour souci constant d'apporter son appui au contribuable.**

**Elle met tout en œuvre pour améliorer ses relations avec lui.**

Les contribuables ont des droits qui sont autant d'obligations pour l'administration fiscale.

Celle-ci rend compte de son action : ses objectifs pour un service de qualité sont mesurables, publics et soumis à l'appréciation de tous.

En retour, la collectivité attend des contribuables qu'ils respectent leurs devoirs.

Il est dans l'intérêt de tous que chacun œuvre pour le respect mutuel et la confiance réciproque.

**Trouvons ensemble le juste équilibre...**

**– une administration responsable au service des usagers, dans une relation fondée sur trois valeurs fondamentales : la simplicité, le respect, l'équité.**

**– des usagers responsables qui respectent leurs devoirs de citoyens.**

# Une administration qui vous simplifie la vie

**Nous avons un devoir de présence et d'accompagnement auprès de vous, et mettons tout en œuvre pour rendre l'impôt plus facile pour tous**

**À votre service... un contact facilité, un traitement rapide et personnalisé**

**DES  
FONCTIONNAIRES  
DISPONIBLES  
ET IDENTIFIÉS**

Votre interlocuteur est identifié et responsable : il signe les courriers de son nom, il indique le service auquel il appartient et l'adresse de celui-ci, le numéro de téléphone où le joindre, la boîte aux lettres électronique où lui écrire. Il propose un rendez-vous en cas de besoin.

**L'USAGER  
AU CENTRE DE  
NOTRE  
ORGANISATION**

Nous nous engageons à améliorer la qualité des services rendus aux contribuables. Le programme "Pour vous faciliter l'impôt", commun à la direction générale des impôts et à la direction générale de la comptabilité publique comporte neuf engagements de qualité applicables dans l'ensemble des services. Notre objectif est de nous organiser en fonction de vos attentes et chaque fois que c'est possible de vous proposer un "interlocuteur fiscal unique".

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2006, le service des impôts des entreprises constitue l'interlocuteur fiscal unique des petites et moyennes entreprises pour leurs impôts professionnels. Pour les particuliers, chaque fois que c'est possible, des Hôtels des Finances rassemblent toutes les compétences fiscales utiles (DGI, DGCP) : début 2007, près d'une centaine seront opérationnels.

**DES  
ENGAGEMENTS  
POUR VOUS  
FACILITER L'IMPÔT**

Nous répondons à tous vos appels téléphoniques. Si nous ne pouvons pas traiter immédiatement votre appel, vous pouvez nous laisser vos coordonnées et nous vous rappelons sous quarante-huit heures.

Nous répondons à vos courriers en moins de trente jours.

À titre exceptionnel, si le sujet est complexe et qu'un délai complémentaire est nécessaire, nous vous en informons par une lettre d'attente dans le même délai.

Nous répondons à vos courriers électroniques dans les quarante-huit heures. Toutefois, lorsque la question posée est complexe, une réponse complémentaire vous sera apportée dans les mêmes délais que les courriers ordinaires.

Votre demande est transmise au service compétent, sans démarche de votre part, si vous ne vous êtes pas adressé au bon service.

Nous veillons à ce que cette transmission n'allonge pas les délais de réponse.

Nos services accueillent le public dans des conditions assurant la confidentialité des échanges, du lundi au vendredi (avec ou sans rendez-vous) au moins six heures par jour en zone urbaine et pour les autres sites au moins quatre jours par semaine.

Si vous le souhaitez, vous pouvez prendre rendez-vous ; celui-ci est alors organisé à une date et une heure qui vous conviennent.

Sur demande, par téléphone ou par internet, vous pouvez recevoir tout formulaire ou notice d'information dans un délai maximum de quarante-huit heures, sans que vous ayez à vous déplacer.

**À VOTRE SERVICE,  
DES MOYENS  
MODERNES DE  
COMMUNICATION**

Un service téléphonique (0810 467 687 - 0,12€/la mn) est disponible six jours sur sept, de 8 h à 22 h et le samedi de 9 h à 19 h, pour répondre à vos questions. Vous pouvez ainsi être informés, même anonymement si vous le souhaitez, des possibilités offertes par la législation, afin d'éclairer vos choix ou vous informer sur un dispositif récent.

Le site internet de l'administration fiscale ([www.impots.gouv.fr](http://www.impots.gouv.fr)) vous offre des informations fiscales générales. Il permet de payer et déclarer en ligne ou de consulter directement son dossier. Vous pouvez recevoir chaque mois gratuitement sur votre messagerie la lettre d'information fiscale (LIF) qui vous indique les informations d'actualité ciblées sur vos centres d'intérêt.

**À VOTRE ÉCOUTE  
AU QUOTIDIEN** Chaque cas est particulier et traité comme tel. Nous revoyons si nécessaire votre situation et nous changeons sans délai de position lorsque nous nous sommes trompés.

**Y COMPRIS À  
L'OCCASION  
D'UN CONTRÔLE** Lors d'un contrôle, le vérificateur peut vous éclairer sur vos obligations et vos droits, et vous apporter une information sur un sujet fiscal.

Il peut aussi vous renseigner sur une démarche que vous avez introduite auprès d'un autre service et vous orienter vers les bons interlocuteurs.

## Un langage clair et compréhensible pour s'adresser à vous

**PARLER  
CLAIREMENT  
POUR ÊTRE  
COMPRIS DE  
TOUS** Nous utilisons des termes compréhensibles par tous et nous évitons les expressions autoritaires ou obscures.

La réécriture des imprimés et des courriers les plus couramment adressés aux contribuables est réalisée en liaison avec vous dans les comités d'usagers.

**DES GUIDES  
SIMPLES POUR  
VOUS AIDER  
DANS VOS  
DÉMARCHES** Pour vous aider, par exemple lors d'un changement de situation (déménagement, mariage, divorce, mensualisation, prélèvement à l'échéance...), des dépliants ou des guides pratiques vous sont remis au guichet ou adressés à votre domicile.

## Des obligations simplifiées

### REMPILIR PLUS VITE SA DÉCLARATION DE REVENUS

Nous nous efforçons en permanence de simplifier vos obligations.

A titre d'exemple, à partir de 2006 vous recevez une déclaration de revenus pré-remplie avec vos principaux revenus. Après l'avoir validée et le cas échéant complétée vous n'avez qu'à la signer et la renvoyer. Si vous n'êtes pas d'accord, vous la corrigez avant de la renvoyer.

### AIDER LES JEUNES

Une lettre est envoyée aux jeunes rattachés au foyer fiscal de leurs parents, pour les aider à souscrire le cas échéant leur première déclaration de revenus.

### DES FORMALITÉS SANS SE DÉPLACER

L'administration améliore tous les dispositifs permettant au contribuable de s'acquitter de son devoir fiscal de façon moderne, sûre et sans avoir à se déplacer.

La déclaration de revenus, les déclarations de TVA et de résultats des entreprises peuvent être déposées par voie dématérialisée (télédéclarations).

Le paiement dématérialisé est possible pour les principaux impôts (impôt sur le revenu, taxe d'habitation, taxe foncière, TVA, impôt sur les sociétés, taxe professionnelle...).

Les particuliers peuvent choisir leurs modalités de paiement : prélèvement à l'échéance, mensualisation ou paiement en ligne, pour moins de souci.

Ils peuvent adhérer et effectuer en ligne toutes les modifications relatives à leur contrat de prélèvement.

**CONTRIBUER  
À L'ACTIVITÉ  
ÉCONOMIQUE EN  
AIDANT LES  
ENTREPRISES**

Si vous créez une entreprise, nous vous adressons dans le délai d'un mois de la création "un livret fiscal" qui vous accompagne dans vos premières formalités et vous informe sur les obligations fiscales et déclaratives. Un rendez-vous vous est proposé et les coordonnées de l'interlocuteur chargé de votre dossier vous sont communiquées.

## **Un régime de sanctions plus rationnel**

**LE DISPOSITIF  
DE PÉNALITÉS  
FISCALES A ÉTÉ  
SIMPLIFIÉ**

Le dispositif des pénalités a été réorganisé pour être mieux compris. Les textes sont moins nombreux et plus clairs. Les taux sont harmonisés et les sanctions mieux hiérarchisées en fonction des infractions.

## **Un contribuable citoyen**

### **Vous reconnaissez la légitimité du principe de l'impôt**

Vous respectez la loi et les règles de droit.

### **Vous êtes conscient de vos obligations**

Vous participez à l'intérêt général par l'impôt.  
Vous ne vous soustrayez pas à vos obligations.

### **Vous déposez vos déclarations dans les délais**

Vous faites preuve de civisme fiscal.  
Vous accomplissez volontairement et spontanément vos obligations fiscales.  
Si vous ne recevez pas votre déclaration à temps, vous prenez contact avec votre service des impôts.

---

Les actes obligatoires, comme par exemple les ventes immobilières ou les donations, sont présentés sans tarder à l'administration. Si vous ne connaissez pas vos obligations dans un domaine déterminé, vous vous informez. Les services des impôts sont à votre disposition.

### **Vous payez vos impôts aux dates prévues**

Vous respectez les échéances qui vous sont communiquées et vous prenez vos dispositions pour que le paiement de vos impôts soit effectué dans les délais prévus.

### **Vous êtes réactif**

Vous retirez sans tarder, au bureau de poste, les courriers qui ont été présentés en votre absence.

Vous prenez vos dispositions pour recevoir votre courrier en cas de déplacement ou de changement d'adresse.

Vous nous informez de votre nouvelle adresse en cas de déménagement.

### **Vous contribuez à la modernisation des procédures**

Vous utilisez si vous le pouvez, les modalités modernes de contact, de déclaration et de paiement (courriel, télédéclarations, paiement par internet ou par prélèvement sur votre compte bancaire...) qui vous sont proposées.

### **Vous reconnaissez le bien-fondé du contrôle**

Vous acceptez le contrôle comme le moyen d'assurer l'égalité de tous devant l'impôt et comme la contrepartie du système déclaratif.

Vous ne vous opposez pas à l'action de l'administration.

# Une administration qui respecte les personnes et les droits

## Votre bonne foi est présumée

**VOUS POUVEZ** Vos déclarations sont présumées complètes et exactes. Lorsque  
**VOUS TROMPER** l'administration estime qu'une déclaration est incomplète ou inexacte c'est à elle qu'il appartient de le démontrer. C'est pourquoi nous avons l'obligation de motiver les propositions de rectification que nous vous adressons.

Vous ne devez aucun intérêt de retard lorsque vous avez fait connaître, par une indication expresse, les motifs pour lesquels vous n'avez pas déclaré certains éléments.

En cas de discordance entre les montants portés sur votre déclaration de revenus et les éléments transmis à l'administration par les employeurs, les caisses de retraite et les banques, il peut vous être adressé un simple courrier de " relance amiable " pour la déclaration déposée au cours de l'année. Vous pouvez procéder à une régularisation sans pénalité.

Si votre entreprise fait l'objet d'une vérification de comptabilité, vous pouvez demander avant la clôture du contrôle, à régulariser votre situation fiscale par une déclaration et un paiement complémentaires. Vous bénéficiez alors d'un taux d'intérêt de retard réduit de 30 %.

Ces dispositions s'appliquent si vous avez déposé vos déclarations dans les délais et si votre bonne foi n'est pas remise en cause.

## Vous avez droit à la sécurité juridique

### NOS PRISES DE POSITION NOUS ENGAGENT

Nous nous engageons vis-à-vis de vous par nos publications à caractère général, ainsi que par les courriers que nous vous adressons et qui concernent votre situation particulière.

### VOUS ÊTES INFORMÉS DE NOS DÉCISIONS

Nous rendons publiques nos prises de position lorsqu'elles revêtent une portée générale ainsi que les lettres adressées aux organisations professionnelles, notamment sur le site [www.impots.gouv.fr](http://www.impots.gouv.fr) : vous pouvez vous y référer ; tout le monde a droit à la même information.

### VOUS POUVEZ NOUS INTERROGER POUR BIEN APPLIQUER LA LOI

Vous pouvez nous saisir d'un point particulier, nous soumettre un cas précis, par courrier ou internet : vous recevrez une réponse détaillée et claire.

Lorsqu'un agent des impôts prend position par écrit sur un sujet vous concernant, cette prise de position engage l'administration si votre situation a été exposée avec sincérité.

Dans certains cas, la loi prévoit un délai pour répondre et si l'administration ne répond pas dans ce délai, elle est réputée avoir répondu favorablement au contribuable : une entreprise nouvelle, par exemple, peut nous demander si elle remplit les conditions pour bénéficier de régimes fiscaux particuliers.

### NOUS NOUS ENGAGEONS AUSSI À L'OCCASION DES CONTRÔLES

Le chef d'entreprise peut demander au vérificateur présent dans l'entreprise de prendre position sur un point qu'il a examiné précisément et qui n'a pas donné lieu à rectification.

Les entreprises peuvent demander un contrôle fiscal sur un point particulier, pour les aider à bien appliquer les textes fiscaux et les rassurer.

### VOUS DROITS SONT DÉFINIS ET GARANTIS PAR LA LOI

Lorsque vous vous engagez dans un régime fiscal incitatif à durée déterminée défini par la loi et que vous en respectez les conditions d'application, vous le faites en toute sécurité juridique.

C'est la loi qui définit l'essentiel de vos droits et garanties, notamment à l'occasion des contrôles : droit d'être informé d'un

contrôle sur place avant l'intervention de l'administration et de vous faire assister d'un conseil de votre choix, droit à une procédure contradictoire qui vous permet de répondre aux propositions de rectification, droit de rencontrer le supérieur hiérarchique notamment.

Pour mieux vous informer, ces droits ont été recensés dans un document, "la charte des droits et obligations des contribuables vérifiés", qui vous est adressé avant le début du contrôle de votre entreprise.

### **Vous pouvez contester nos positions**

**POUR VOUS  
PERMETTRE  
D'EXERCER VOS  
DROITS, NOUS  
VOUS FACILITONS  
LA TÂCHE**

Pour bien se défendre, il faut avoir bien compris ce qui est reproché.

En cas de contrôle, la motivation des rectifications proposées doit être explicite et exprimée en langage clair. Elle doit s'appuyer sur le rappel de la règle de droit mais aussi sur une analyse approfondie et clairement exposée des circonstances de fait.

De la même façon, la réponse du vérificateur aux observations du contribuable doit être motivée et complète. Elle reprend les observations présentées.

Quand un document a été invoqué par l'administration, vous pouvez, sauf cas particulier, en obtenir la communication.

**VOUS POUVEZ NE  
PAS ÊTRE D'ACCORD  
AVEC NOUS**

Si vous estimez que votre situation fiscale n'a pas été appréciée correctement, vous pouvez contester notre position et présenter vos arguments. Nous vous y aidons.

**VOUS DISEPSEZ  
DE NOMBREUSES  
VOIES DE RECOURS**

Il faut éviter des litiges inutiles.

Si vous avez un problème de déclaration, de calcul ou de paiement de l'impôt et que vous n'avez pas obtenu satisfaction auprès du service qui s'occupe de votre dossier, vous pouvez vous adresser au conciliateur fiscal de votre département par courrier écrit ou électronique. Vous obtiendrez ses coordonnées auprès de nos

services et sur le site [www.impots.gouv.fr](http://www.impots.gouv.fr).

Au cours d'une vérification de comptabilité de votre entreprise ou d'un examen de votre situation fiscale d'ensemble, vous pouvez rencontrer le supérieur hiérarchique du vérificateur ou l'interlocuteur départemental. Les coordonnées de ces personnes sont indiquées à l'avance et elles sont joignables facilement.

Dans certaines situations vous pouvez saisir pour avis des organismes neutres présidés par des magistrats et comportant des professionnels. Ce sont "les commissions départementales" et leur compétence a été récemment étendue.

Dans tous les cas, vous pouvez saisir le médiateur du MINEFI en cas de litige persistant après une première démarche auprès du service concerné.

**NOUS AGISSONS  
SOUS LE  
CONTRÔLE  
DU JUGE**

Si le désaccord persiste après la mise en recouvrement des impositions, vous pouvez déposer une réclamation auprès du service qui vous a imposé. Si votre demande est rejetée, vous pouvez saisir le juge de l'impôt. Le plus souvent, il s'agit du tribunal administratif et c'est une démarche facile.

## **Vous avez le droit à l'écoute et à la considération**

**NOUS SAVONS  
L'IMPORTANCE  
QUE VOUS  
ATTACHEZ À LA  
RAPIDITÉ ET À  
L'EFFICACITÉ**

Nous exploitons vos observations et remarques le plus rapidement possible. Les réclamations sont examinées au plus vite avec pour objectif de traiter 95% des réclamations relatives à l'impôt sur le revenu et à la taxe d'habitation en moins d'un mois. Les demandes de remboursement de crédit de TVA sont traitées avec rapidité, afin de ne pas pénaliser la trésorerie des entreprises.

L'objectif de la direction générale des impôts est d'assurer 80 % des remboursements dans le délai d'un mois.  
En cas d'erreur lors du prélèvement automatique de votre impôt, nous vous remboursons dans les huit jours.

## Le secret fiscal est une valeur forte de l'administration

### LA PROTECTION DE VOTRE VIE PRIVÉE EST PRIMORDIALE

Les informations qui sont en notre possession, soit parce que vous nous les avez fournies, soit parce que nous les détenons par l'intermédiaire de procédures prévues par la loi, sont utilisables exclusivement à des fins fiscales.

Elles sont couvertes par le secret professionnel qui interdit aux agents de l'administration, sous peine de sanctions disciplinaires et pénales, de révéler à des tiers, c'est-à-dire à toute personne autre que vous-même, tout renseignement vous concernant.

Cette règle s'applique aussi bien à la transmission de renseignements oraux qu'à la communication de documents écrits (déclarations fiscales, extraits d'actes notariés, avis d'imposition, par exemple) ou d'informations obtenues à l'occasion d'un contrôle fiscal.

La loi ne permet de déroger à cette règle que dans certains cas particuliers, par exemple envers les organismes sociaux qui doivent vérifier que vous avez droit à certaines prestations ou envers le juge.

### NOS APPLICATIONS INFORMATIQUES RESPECTENT VOS DROITS

Nous gérons les dossiers des contribuables par des moyens informatiques modernes. Votre sécurité est assurée : l'utilisation des fichiers respecte strictement les règles instituées par la Commission Nationale Informatique et Libertés.

## Un contribuable coopératif

Vous entretenez avec vos interlocuteurs dans les services des impôts des relations correctes et courtoises.

### **Si vous faites l'objet d'un contrôle, vous vous comportez de manière responsable avec le vérificateur**

La présence du vérificateur dans vos locaux est légitime. Il exerce sa mission dans un cadre strictement défini par la loi.

Vous l'accueillez courtoisement et vous lui offrez de bonnes conditions de travail.

Vous lui présentez les principales caractéristiques techniques et économiques de votre activité ainsi que les informations utiles à la connaissance de votre entreprise.

Vous lui faites visiter votre entreprise : locaux, matériel, stocks.

### **Vous contribuez au bon déroulement des opérations**

Vous lui précisez votre mode d'organisation comptable et de gestion et le dispositif de contrôle interne que vous avez mis en place.

Vous lui fournissez dans des délais raisonnables, l'ensemble des documents et pièces comptables dont il sollicite la consultation ou vous l'informez du lieu où ils sont classés et, si cela est possible, vous lui laissez le libre accès à ces documents et à ces lieux.

Vous lui permettez de photocopier des documents ou lui fournissez des photocopies.

Les pièces comptables "papier" ne lui sont pas toujours indispensables, vous lui proposez éventuellement l'accès à ces documents sur un autre support : disquette, cédérom, micro-fiches...

Vous l'informez dès que possible, de toute précision ou tout renseignement susceptible de lui apporter un éclairage et de lui éviter des travaux inutiles.

Lorsque vous vous faites représenter par un conseil, vous rencontrez tout de même régulièrement le vérificateur et vous vous tenez informé de l'avancement de ses travaux.

Si vous êtes peu disponible pour dialoguer avec lui, vous fixez en commun un calendrier prévisionnel de vos rencontres.

### **Vous assumez vos responsabilités**

Si l'administration découvre en cours de contrôle que vous vous êtes trompé, vous ne payez qu'un intérêt de retard : c'est le prix du temps.

Si vous avez fraudé, vous serez sanctionné et vous vous exposez à des poursuites pénales.

Si votre attitude en cours de contrôle a pour effet d'en empêcher le déroulement, vous vous exposez à de lourdes sanctions et, le cas échéant, à des poursuites.



# Une administration équitable

## Nous sommes des professionnels du droit fiscal

**NOUS APPLIQUONS  
LA LOI AVEC  
NEUTRALITÉ**

Votre interlocuteur bénéficie d'une formation technique constamment mise à jour dans les domaines très diversifiés de la fiscalité.

C'est un expert compétent pour gérer votre dossier et apporter des réponses aux questions que vous vous posez.

En même temps, il fait partie d'une équipe et peut, si le sujet est complexe, recourir à des spécialistes pour vous apporter la meilleure réponse possible.

## Nous avons une obligation de loyauté

**NOUS SOMMES  
IMPARTIAUX ET  
RÉALISTES**

Nous appliquons les textes fiscaux avec discernement et apprécions les situations avec impartialité, réalisme et cohérence.

Nous ne cherchons pas à vous prendre en faute.

**NOUS TENONS  
COMPTE DE VOS  
DIFFICULTÉS**

Nous examinons avec attention les situations particulièrement difficiles. Vous pouvez obtenir des délais de paiement et dans les cas les plus graves, une réduction ou un abandon de vos dettes fiscales dans les limites autorisées par la loi.

Si les revenus du foyer fiscal diminuent d'au moins 30 % d'une année sur l'autre, vous avez droit à des délais pour payer votre impôt sur le revenu, pouvant aller jusqu'au 31 mars de l'année suivante.

**VOUS NE RESTEZ  
PAS DANS  
L'INCERTITUDE**

Lors d'un contrôle, vous pouvez recevoir une demande d'information ou de fourniture de pièces. Vous serez informé de la suite de votre dossier dans un délai précisé dans la demande

---

(en principe dans les deux mois de votre réponse). En l'absence de réaction de notre part dans ce délai, vous saurez que le dossier est clos sur le point soulevé.

## Nous recherchons l'équilibre dans nos relations avec vous

**NOUS NOUS APPLIQUONS SOUVENT LES MÊMES RÈGLES QU'À VOUS** Quand nous vous demandons une information nous vous laissons des délais suffisants pour la réponse (un mois minimum). Nous acceptons en général les délais supplémentaires que vous sollicitez pour répondre (à une proposition de rectification, par exemple) et tout particulièrement pendant la période des vacances d'été, celle de fin d'année, ou en cas d'événements personnels ou familiaux.

Dans le cadre d'une procédure de rectification, la réponse du vérificateur à vos observations intervient dans un délai de trente jours en principe, ou éventuellement dans le même délai que celui qui vous a été accordé.

Quand nous vous remboursons l'impôt payé en trop, nous vous versons des intérêts. Lorsque vous payez tardivement votre impôt, vous payez aussi un intérêt de retard.

Désormais, dans ces deux situations et pour les intérêts courant à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2006, ce sont les mêmes taux qui s'appliquent (4,80% l'an).

## Nous adaptons notre contrôle aux enjeux

**NOUS SOMMES  
CONSCIENTS QUE  
LE CONTRÔLE A  
UN COÛT POUR  
VOUS**

Le vérificateur tient compte des réalités de l'entreprise pour arrêter avec l'accord du chef d'entreprise, le calendrier des interventions. Un dialogue constructif doit s'instaurer tout au long du contrôle ; le vérificateur a une démarche transparente et pédagogique à l'égard du contribuable : celui-ci n'est pas "tenu à l'écart", il est impliqué dans les opérations.

La durée des contrôles sur place est limitée à trois mois pour les entreprises les plus petites.

En complément, nous nous engageons à limiter la durée des interventions sur place à neuf mois pour les entreprises moyennes et nous nous efforçons de respecter ce délai pour les grandes entreprises.

Quand une vérification générale ne se justifie pas, l'administration procède à des contrôles ciblés (soit sur un impôt, soit sur un exercice, soit sur un point particulier) et limite ainsi le temps de présence du vérificateur dans l'entreprise.

## Nous sommes transparents

**NOUS RENDONS  
COMPTE**

Le respect des engagements de qualité du programme "Pour vous faciliter l'impôt" fait l'objet de mesures régulières, confiées notamment à des professionnels spécialisés. Les résultats sont présentés à l'occasion des réunions des comités d'usagers pour que vous puissiez mesurer les progrès accomplis ou les efforts qui restent à faire. Ils sont rendus publics.

---

Ces engagements s'inscrivent dans une démarche de certification de service : un organisme externe s'assure de leur respect.

- NOUS VOUS** Votre avis est important.
- CONSULTONS** Les comités d'usagers, dans chaque département, sont associés aux réflexions de l'administration fiscale et vérifient que nos engagements sont tenus. Nous procédons à des sondages. Nous effectuons aussi une enquête destinée à évaluer la perception des contrôles fiscaux. A cet effet, nous demandons aux chefs d'entreprises de répondre de façon anonyme à un questionnaire simple sur leurs impressions suite au contrôle fiscal dont ils ont fait l'objet. Les résultats de cette enquête seront présentés aux comités des usagers de l'administration fiscale.

# Un contribuable loyal

## Vos déclarations sont sincères et complètes

Vous mentionnez dans toutes les déclarations et les actes la totalité des éléments utiles à l'imposition, exactement chiffrés.

Vous reportez correctement tous les éléments du revenu imposable sur votre déclaration de revenus et vos déclarations annexes ; votre situation de famille déclarée correspond à la réalité. Vous ne demandez pas à bénéficier de régimes favorables ne correspondant pas à votre situation.

Les déclarations de résultats et les déclarations de TVA doivent correspondre aux opérations réalisées.

Votre comptabilité est sincère et vous n'utilisez pas de logiciels permettant de "truquer" ou de modifier les enregistrements comptables.

Du niveau de sincérité de vos déclarations dépendra, en cas de contrôle, l'appréciation de votre bonne foi.

## Votre participation est positive

Vous nous signalez les erreurs que vous détectez dans votre imposition.

Ce que vous déclarez est susceptible d'être examiné.

Si l'administration vous demande une information, c'est qu'elle est nécessaire pour compléter votre dossier. Votre réponse est claire, exacte et complète, et vous la renvoyez au plus vite.

---

Si vous avez fait l'objet d'une rectification, vous ne contestez les impositions que si vous les estimez injustifiées. Vous n'utilisez pas la réclamation pour "gagner du temps". Vous n'attendez pas d'être devant le juge pour produire les pièces essentielles à votre défense.

### **Vous exposez votre situation telle qu'elle est**

Si vous sollicitez un examen gracieux de votre situation afin que nous tenions compte de vos difficultés, vous exposez les faits avec loyauté. Vous fournissez tous les éléments utiles à la bonne appréciation de votre cas, sans omission ni déformation de la réalité.



