

Paris, le 15 décembre 2020

Décision du Défenseur des droits n°2020-243

La Défenseure des droits,

Vu l'article 71-1 de la Constitution du 4 octobre 1958 ;

Vu la loi organique n° 2011-333 du 29 mars 2011 relative au Défenseur des droits ;

Vu le décret n° 2011-904 du 29 juillet 2011 relatif à la procédure applicable devant le Défenseur des droits ;

Vu la loi n°2018-727 du 10 août 2018 pour un État au service d'une société de confiance ;

Saisie par Madame X d'une réclamation relative au rejet de sa demande tendant au bénéfice de la prime à la conversion,

Décide de recommander à l'organisme de paiement, d'une part, de faire droit à la demande de Madame X sur le fondement du droit à l'erreur et, d'autre part, de préciser aux demandeurs de l'aide dans les courriers de rejet qui leur sont adressés de la possibilité qui s'offre à eux, en cas d'erreur lors du dépôt initial de leur dossier, de déposer une nouvelle demande dans le délai de six mois suivant l'achat du nouveau véhicule conformément aux dispositions de l'article D251-13 du code l'énergie.

Demande à l'organisme de paiement de rendre compte des suites données aux recommandations ci-dessus dans un délai de trois mois à compter de la date de notification de la présente décision.

Claire HÉDON

Recommandation dans le cadre de l'article 25 de la loi n°2011-333 du 29 mars 2011 relative au Défenseur des droits

I.- Faits et procédure

1. Le 30 juillet 2018, Madame X a acquis un nouveau véhicule en vue de remplacer son ancien véhicule qu'elle a remis pour destruction le 1^{er} août 2018.
2. Le 24 septembre 2018, elle a adressé une demande de prime à la conversion à l'organisme de paiement (organisme de paiement).
3. Par courrier du 5 décembre 2018, l'organisme de paiement a rejeté sa demande d'aide aux motifs que, s'agissant tant du nouveau véhicule que du véhicule recyclé : « *Le certificat d'immatriculation démontre que le véhicule n'est pas immatriculé à votre nom* » (P.J. n°1).
4. Conformément aux voies de recours indiquées dans le courrier de rejet de sa demande d'aide, Madame X a, par courrier du 4 février 2019, formé un recours gracieux contre cette décision, expliquant qu'elle avait, par erreur, indiqué, lors de la télétransmission de son dossier, le numéro fiscal de son mari, qui est celui qu'ils utilisent habituellement pour leurs démarches administratives, au lieu du sien.
5. Cependant, aucune réponse n'a été apportée à son recours.
6. Le Défenseur des droits a, par courrier en date du 6 juin 2019, saisi la médiatrice de l'organisme de paiement afin que soit procédé au réexamen du dossier de Madame X sur le fondement du droit à l'erreur instauré par la loi n°2018-727 du 10 août 2018.
7. Cependant, par courriel en date du 17 juin 2019, la médiatrice de l'organisme de paiement a transmis au Défenseur des droits le refus du service de gestion en charge du dossier de Madame X de faire droit à cette demande, aux motifs que :

*« Cependant, nous n'avons aucune trace d'un quelconque courrier ou mail du 04/02/2019, d'où une absence de réponse de notre part.
Concernant ce dossier, l'analyse de la gestionnaire est juste. L'immatriculation du véhicule à un autre nom empêche la prise en charge.
La date d'achat du véhicule étant le 30/07/2018, Mme X ayant été notifiée le 05/12/2018, elle disposait jusqu'au 30/01/2019 pour formuler une nouvelle demande à son nom ».*
8. Estimant ce rejet comme susceptible de porter atteinte aux droits de Madame X, le Défenseur des droits a adressé à l'organisme de paiement, le 25 juillet 2019, une note récapitulative lui demandant de procéder au réexamen de ce dossier sur le fondement du droit à l'erreur et lui rappelant à cet égard qu'il lui appartenait de démontrer la mauvaise foi de l'usager.
9. Cependant, et malgré plusieurs relances adressées les 25 octobre 2019, 28 février 2020 et 25 juin 2020, l'organisme de paiement n'a jamais répondu à la sollicitation du Défenseur des droits.

II.- Analyse juridique

10. Aux termes de l'article L. 123-1 du code des relations entre le public et l'administration :

« Une personne ayant méconnu pour la première fois une règle applicable à sa situation ou ayant commis une erreur matérielle lors du renseignement de sa situation ne peut faire l'objet, de la part de l'administration, d'une sanction, pécuniaire ou consistant en la privation de tout ou partie d'une prestation due, si elle a régularisé sa situation de sa propre initiative ou après avoir été invitée à le faire par l'administration dans le délai que celle-ci lui a indiqué. La sanction peut toutefois être prononcée, sans que la personne en cause ne soit invitée à régulariser sa situation, en cas de mauvaise foi ou de fraude ».

11. La loi n° 2018-727 du 10 août 2018 pour un État au service d'une société de confiance a ainsi consacré l'existence d'un droit à l'erreur offrant la possibilité pour chaque citoyen de se tromper dans ses déclarations à l'administration sans risquer une sanction dès le premier manquement, et de procéder à une rectification, spontanément ou au cours d'un contrôle, lorsque son erreur est commise de bonne foi.

12. En application de ces dispositions, il appartient à l'administration de démontrer la mauvaise foi de l'usager et de ne pas priver d'une prestation une personne ayant méconnu pour la première fois une règle applicable à sa situation ou ayant commis une erreur matérielle lors du renseignement de sa situation, dès lors qu'elle aura régularisé sa situation de sa propre initiative ou dans le délai requis après y avoir été invitée par l'administration.

13. S'il y a contestation, la preuve de la mauvaise foi ou de la fraude incombe à l'administration.

14. En l'espèce, Madame X a rempli le formulaire de demande d'aide, en renseignant le numéro fiscal de son époux, qu'ils utilisent habituellement pour leurs déclarations d'impôts conjointes, au lieu de son numéro fiscal personnel. La demande d'aide a donc été enregistrée au nom de son conjoint.

15. Cependant, tous les documents joints à la demande d'aide sont établis au nom de Madame X et c'est bien elle qui a sollicité le bénéfice de la prime à la conversion, quand bien même son nom n'apparaît pas dans le formulaire de demande d'aide initial, en raison de l'erreur commise sur le numéro fiscal.

16. Ces éléments tendent à démontrer que Madame X est parfaitement de bonne foi.

17. Si, du point de vue de l'organisme de paiement, Madame X a commis une erreur, ce dont elle-même n'avait pas conscience au moment de sa demande, elle entre dans le champ des dispositions de la loi n°2018-727 et devrait bénéficier des garanties qui s'y attachent.

18. Dans son courrier du 5 décembre 2018 rejetant la demande d'aide de Madame X, l'organisme de paiement a mentionné deux voies de recours possibles contre cette décision : le recours gracieux et le recours contentieux.

19. En revanche, il n'a pas été indiqué à Madame X la possibilité qui s'offrait à elle d'effectuer une nouvelle demande d'aide avec le bon numéro fiscal jusqu'au 30 janvier 2019, soit dans le délai de six mois suivant l'achat de son nouveau véhicule, conformément aux dispositions de l'article D251-13 du code de l'énergie.
20. Madame X n'a donc pas été mise à même de bénéficier de la solution consistant en le dépôt d'une nouvelle demande d'aide pour rectifier son erreur initiale.
21. Il ne peut dès lors lui être reproché de ne pas avoir effectué cette démarche pour corriger son erreur.
22. En revanche, elle a formé un recours gracieux, le 4 février 2019, qu'elle a adressé aux services de l'organisme de paiement, conformément aux voies de recours qui lui avaient été indiquées par le courrier du 5 décembre 2018, expliquant l'erreur qu'elle avait commise au moment de la transmission de son dossier.
23. L'organisme de paiement n'a, à aucun moment au cours de la présente procédure, présenté de justification objective permettant de lever la présomption de bonne foi de Madame X et ainsi de justifier le rejet de sa demande.
24. En conséquence, le rejet de la demande de recours gracieux de Madame X ne semble pas fondé en ce qu'il méconnaît le droit à l'erreur consacré par la loi n°2018-727 du 10 août 2018 pour un État au service d'une société de confiance.
25. Compte tenu de ce qui précède, la Défenseure des droits décide de recommander à l'organisme de paiement, d'une part, de faire droit à la demande de Madame X sur le fondement du droit à l'erreur et, d'autre part, d'informer les demandeurs de l'aide, dans les courriers de rejet qui leur sont adressés, de la possibilité qui s'offre à eux, en cas d'erreur lors du dépôt initial de leur dossier, de déposer une nouvelle demande dans le délai de six mois suivant l'achat du nouveau véhicule conformément aux dispositions de l'article D251-13 du code de l'énergie.
26. La Défenseure des droits demande à être tenue informée des suites données à ces recommandations dans un délai de trois mois à compter de la date de notification de la présente décision.

Claire HÉDON