

# RAPPORT 2018

## Le médiateur des ministères économiques et financiers









MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE  
ET DES FINANCES

MINISTÈRE DE L'ACTION  
ET DES COMPTES PUBLICS

*Le Médiateur*

Paris, le 15 AVR. 2019

Messieurs les Ministres,

J'ai le plaisir de vous faire parvenir mon rapport annuel pour 2018.

Les travaux conduits en vue de maîtriser le flux des demandes irrecevables ont pleinement porté leurs fruits. L'information des usagers, la refonte de notre site ont ainsi permis de réduire les demandes de médiation irrecevables d'environ 1000 dossiers.

Les demandes effectivement recevables, reçues en 2018, ont augmenté (1870 en 2018, 1721 en 2017). La médiation peut ainsi se recentrer sur son cœur de métier.

Le nombre de demandes de médiation traitées à la demande des entreprises est plus élevé que précédemment (389 en 2018, 254 en 2017), et celles émanant des particuliers restent les plus nombreuses (1481 en 2018, 1467 en 2017). Les sujets fiscaux demeurent prépondérants.

Cette année se caractérise également par le fait que, pour la première fois un juge administratif m'a saisi au titre de la loi 2016-1547 du 18 novembre 2016. Dans le cadre de cette loi, la médiation joue son rôle lorsque le litige a son origine dans l'appréciation de faits ou lorsque la résolution du litige passe par une solution en équité.

Au cours de cette année, le développement de la médiation institutionnelle est visible et a été particulièrement appuyé par l'adoption de la loi ESSOC.

Convaincu de l'utilité de la médiation dans la sphère administrative et institutionnelle, je ne peux que souhaiter son développement dans d'autres secteurs administratifs tenant compte d'une nécessaire harmonisation des règles applicables et des effets juridiques de leur saisine.

Je vous prie de croire, Messieurs les Ministres, à l'assurance de ma considération respectueuse et la meilleure.

**Le Médiateur,**

**Monsieur Bruno LE MAIRE**  
Ministre de l'Economie et des Finances

**Monsieur Gérard DARMANIN**  
Ministre de l'Action et des Comptes publics



**Christophe BAULINET**



MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE  
ET DES FINANCES

MINISTÈRE DE L'ACTION  
ET DES COMPTES PUBLICS

*Le Médiateur*

Paris, le 19 AVR. 2019

Monsieur le Médiateur,

Nous vous remercions de nous avoir fait parvenir votre rapport pour 2018.

Votre mobilisation pour une meilleure information des usagers sur les conditions de votre saisine témoigne de votre intérêt de bien écouter et mieux vous faire entendre par tous ceux qui vous saisissent.

Nous vous demandons de rester particulièrement attentif aux situations les plus fragiles, qu'elles concernent les particuliers ou des entreprises.

Vos recommandations générales et propositions de réforme, résultant des demandes que vous avez traitées, sont toujours attendues avec intérêt en ce qu'elles alimentent la réflexion sur des mesures qui peuvent être mises en œuvre pour limiter les sources de litige et améliorer les relations avec les usagers.

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

*Bien cordialement,*

**Bruno LE MAIRE**

**Gérald DARMANIN**



# TABLE DES MATIÈRES

<b>Partie 1 : champ de compétence, modalités de dépôt et traitement des demandes de médiation</b>	<b>5</b>
Champ de compétence	6
La recevabilité des demandes de médiation	7
Comment faire une demande de médiation	10
<b>Partie 2 : Le bilan d'activité 2018</b>	<b>15</b>
Les moyens humains et matériels	16
L'actualité de la médiation	20
Les chiffres clés 2018	22
<b>Partie 3 : Les propositions de réforme</b>	<b>33</b>
Les propositions de réforme 2018	34
Le suivi des propositions de réforme 2017	40
<b>Annexes</b>	<b>45</b>
Décret 2002-612 du 26 avril 2002 instituant un médiateur	46
Positionnement du médiateur dans l'organigramme des ministères	47
Organigramme du service du médiateur	48
Charte du club des médiateurs de services au public	49
Membres du club des médiateurs de services au public	51
Schéma du circuit des démarches en matière fiscale	52
Schéma du circuit des démarches à réception d'une saisie à tiers détenteur au profit de collectivités locales ou hospitalières	53







## ÉDITORIAL

Vous avez entre les mains le rapport 2018.

Entamé l'été précédent, le travail d'information sur les modalités de recours au médiateur se concrétise en année entière par un reflux des demandes spontanément adressées (4 993) alors que le volume des médiations ouvertes progresse (1 870, +9%). La pertinence des demandes se trouve ainsi améliorée, en même temps que l'information de nos concitoyens se renforce sur l'ensemble des modes de règlement de leurs différends. Les médiations mises en œuvre en 2018 ont permis d'aboutir dans 62 % des cas à une situation plus favorable pour les usagers ayant sollicité mon action.

Dans le rapport précédent, j'annonçais que l'année qui s'ouvrait était celle des débats parlementaires autour du projet de loi pour un État au service d'une société de confiance, abordant le « droit à l'erreur », précisant que la médiation s'inscrivait pleinement dans cet esprit. L'aboutissement de cette loi à l'été 2018 porte la confirmation de la place croissante accordée à la médiation comme instrument de facilitation des rapports entre les usagers et les services publics.

Les aménagements et réflexions engagés dans les domaines de la médiation institutionnelle permettent d'envisager de faire progresser encore ce processus rapide et gratuit qui apporte une solution à de nombreuses situations pour lesquelles l'utilisateur n'envisage pas, pour des raisons diverses, de recourir à la justice.

Dans le domaine des ministères économiques et financiers, l'intégration dans le projet de loi PACTE de la proposition figurant dans mon rapport 2017 et visant à modifier les modalités d'inscription du privilège du Trésor témoigne de cette volonté de simplifier et clarifier les conditions du dialogue entre les citoyens et leurs administrations. Je me réjouis de l'écoute des administrations des ministères économiques et financiers, et notamment la direction générale des Finances publiques. Je les remercie pour leur active collaboration à la médiation des ministères. Celle-ci ne peut en effet fonctionner efficacement, en toute indépendance, impartialité et efficacité, qu'avec leur concours.

Je remercie également toute l'équipe qui m'entoure, qui contribue quotidiennement à la réussite de cette mission. Grâce à elle, les délais de traitement des demandes sont très satisfaisants : 97 % des demandeurs sont informés en moins de deux jours du caractère recevable ou non en médiation de leur requête et 84 % des demandes de l'année obtiennent une réponse dans un délai de 3 mois.

**Christophe BAULINET**

Médiateur des ministères économiques et financiers



# PARTIE 1

## Champ de compétence, modalités de dépôt et traitement des demandes de médiation

# Champ de compétence

Le médiateur du ministère de l'économie, des finances et de l'industrie a été institué par le décret n° 2002-612 du 26 avril 2002 (publié au Journal officiel du 28 avril 2002 et figurant en annexe).

Le domaine d'intervention du médiateur comprend l'ensemble des directions et services placés sous l'autorité des ministères économiques et financiers.

Les demandes de médiation relèvent, dans une majorité de cas, du domaine de compétence de la direction générale des Finances publiques (DGFIP) s'agissant de la fiscalité et des autres recettes de l'État, des collectivités locales et hospitalières et, dans une moindre mesure, notamment de celui de la direction générale des Douanes et Droits indirects (DGDDI), de la direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes (DGCCRF), de la direction générale du Trésor et de la direction générale des Entreprises.

## Qui est le médiateur des ministères économiques et financiers ?

Le médiateur des ministères économiques et financiers est parfois désigné comme « *le médiateur de Bercy* ».

En application de l'article 2 du décret n° 2002-612 du 26 avril 2002 précité :

---

**Art. 2. - Le médiateur est nommé pour trois ans par arrêté du ministre chargé de l'économie, des finances et de l'industrie.**

---

Depuis juillet 2016, et pour une durée de 3 ans, cette fonction est exercée par Christophe BAULINET. Inspecteur général des Finances, Christophe BAULINET a notamment été Délégué Général de la FEDEM, fédération industrielle (2003-2007) et a présidé plusieurs établissements publics (2009-2014), ainsi que la Mission d'appui aux partenariats public-privé (2010-2011). Il a été Commissaire du Gouvernement auprès du Conseil Supérieur de l'Ordre des Experts-Comptables (2013-2016).

Il est par ailleurs membre de la commission de déontologie de la fonction publique.

Il est titulaire d'un diplôme universitaire de Médiateur (délivré par l'IGPDE-IFOMENE, promotion 2017-2018).

## Les caractéristiques du médiateur

Le médiateur est indépendant et autonome : s'il relève des ministères économiques et financiers, il dispose d'un service et de moyens qui lui sont propres et ne dépend d'aucune des autres administrations de Bercy ;

Le médiateur est maître de son dispositif et ne reçoit aucune instruction d'aucune sorte dans l'exercice de la médiation ;

Le médiateur est neutre dans ses recommandations ;

Le médiateur est impartial : il ne prend pas parti et ne privilégie personne ;

Sa formation et son cursus professionnel lui confèrent une réelle indépendance d'esprit et une compétence reconnue par les représentants des directions et des services avec lesquels il traite. Il est formé à la médiation.

# La recevabilité des demandes de médiation

## La nature des demandes de médiation qui entrent dans le champ de compétence du médiateur des ministères économiques et financiers

L'article 1<sup>er</sup> du décret n° 2002-612 du 26 avril 2002 précise :

---

**Art. 1<sup>er</sup> - 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.**

---

Deux éléments caractérisent ainsi la nature des demandes de médiation :

- elles doivent être formulées de manière individuelle ;
- elles concernent le fonctionnement des services des ministères économiques et financiers dans leurs relations avec les usagers. En d'autres termes, le médiateur ne peut être saisi que de demandes de médiation pour des réclamations entre un usager et une direction ou des services des ministères.

*A contrario*, sont hors du champ de la médiation, notamment :

- les réclamations ou pétitions collectives formulées par des usagers ;
- les réclamations des usagers concernant les administrations d'autres ministères ou les factures et décisions des collectivités territoriales (régions, départements, communes) et des établissements publics ;
- les litiges entre les services ou les directions de ces ministères et leur personnel ;

- tous les litiges d'ordre privé entre des personnes physiques ou morales (il en est ainsi par exemple, dans le cadre d'opérations commerciales, bancaires, relatives aux assurances, en matière de télécommunications...) ; ces secteurs entrent dans le champ de la médiation de la consommation ;
- les demandes d'information ou d'interprétation concernant la législation au regard d'une situation individuelle ou collective.

## Les conditions de recevabilité des demandes de médiation

L'article 3 du décret n° 2002-612 du 26 avril 2002 précise :

---

**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.**

---

## Une demande de médiation sans formalisme qui peut être présentée à différents stades d'une procédure.

La nécessité d'une première démarche préalable à la médiation s'inscrit dans le cadre d'un principe de subsidiarité, qui favorise le dialogue de proximité et le règlement des désaccords au niveau approprié au sein des directions du ministère elles-mêmes.

De manière générale, il n'est prévu aucun formalisme concernant la première démarche auprès de l'administration et il n'existe que peu d'obstacles pour saisir le médiateur à un stade

quelconque de la procédure (Voir la rubrique «Quand demander une médiation?» sur le portail internet du médiateur à l'adresse suivante: [www.economie.gouv.fr/mediateur](http://www.economie.gouv.fr/mediateur)).

Le médiateur peut notamment être saisi:

- dans le prolongement d'une procédure contentieuse administrative en cours (exemple: rejet par le service local d'une demande de bénéfice d'un droit);
- dans une procédure contentieuse alors même qu'une instance a été introduite devant les tribunaux et tant qu'une décision de justice définitive n'est pas rendue. Dans une telle situation, la médiation se justifie en tant que mode alternatif de résolution des différends;
- à la suite d'une action administrative contestée (exemples: refus de délivrance d'un document administratif, modalités d'une action administrative...);
- suite à une demande de transaction administrative (en matière fiscale et douanière notamment);
- pour un recours à titre gracieux (exemples: échéancier de paiement, remise ou modération d'une somme due)...

#### **EXEMPLE: RÉTABLISSEMENT D'UN ÉCHANGE AUTOUR D'UN CRÉDIT D'IMPÔT POUR LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE**

M. et Mme X ont réalisé des travaux d'amélioration de la performance énergétique dans leur maison et ont sollicité à ce titre le bénéfice du crédit d'impôt pour la transition énergétique (CITE), notamment pour les travaux d'isolation réalisés.

L'administration a remis en cause le bénéfice de ce crédit d'impôt compte tenu de l'absence de détail suffisant des factures, certains travaux pouvant avoir été réalisés sur une partie qui n'était pas affectée à l'habitation.

Au-delà du non respect des conditions formelles, la médiation a permis le rétablissement du dialogue, l'administration des finances publiques invitant M. et Mme X à examiner avec elle, plans des travaux à l'appui, les parties des travaux éligibles au crédit d'impôt.

Lorsque la demande de médiation n'est pas recevable en l'absence de première démarche, le médiateur en informe l'utilisateur dans un délai moyen de deux jours par voie électronique ou par courrier postal, selon la forme de sa demande. Celle-ci est immédiatement réorientée vers le service à même de lui répondre dans les meilleurs délais.

Le médiateur indique toujours à l'utilisateur que si la réponse qui lui est donnée ne le satisfait pas à l'issue du ou des recours préalables qu'il peut exercer, il pourra s'adresser à nouveau à lui.

Le médiateur est directement compétent en l'absence de réponse dans le délai légal (cf. en matière contentieuse) ou simplement à l'issue d'un délai raisonnable, à une demande formulée par écrit auprès de l'administration compétente.

### **Un particularisme en matière fiscale et de recouvrement des créances de l'État, des collectivités territoriales et des établissements publics**

#### **La recevabilité des demandes de médiation en matière fiscale**

Le droit fiscal comporte un certain nombre de dispositions destinées à renforcer les droits des contribuables dans leurs relations avec l'administration. Ainsi:

- pour prévenir des différends, les usagers peuvent s'informer et solliciter l'avis de l'administration des finances publiques (notamment à travers la procédure dite du « rescrit fiscal »);
- le code général des impôts et le livre des procédures fiscales prévoient que les recours contentieux et gracieux sont présentés, au premier niveau, auprès des services de proximité des finances publiques (services des impôts des particuliers, services des impôts des entreprises, trésoreries...);
- depuis 2004, des conciliateurs fiscaux ont été mis en place dans tous les départements pour constituer un deuxième niveau de recours pour des affaires contentieuses et gracieuses (à l'exclusion notamment des affaires concernant des contrôles fiscaux externes et de la publicité foncière) ainsi que pour des différends relatifs à la qualité du service public;
- dans le cadre du contrôle fiscal, au cours d'une vérification de comptabilité ou d'un

examen de la situation fiscale personnelle d'un usager, ce dernier peut solliciter un recours hiérarchique et saisir l'interlocuteur départemental;

- des commissions spécifiques sont instituées pour formuler des avis ou prendre des décisions sur des litiges en cours (par exemple: commission départementale des impôts directs et taxes sur le chiffre d'affaires, commission départementale de conciliation, comité de l'abus de droit fiscal...);
- en sus de cet encadrement juridique, des engagements, des chartes (chartes du contribuable et du contribuable vérifié) sont mis en œuvre pour faciliter les relations entre l'administration et les usagers.

Aussi, dans les domaines relevant de la compétence des conciliateurs fiscaux départementaux, conformément au principe de subsidiarité rappelé plus haut, le médiateur considère le passage par ces derniers comme un préalable *a priori* nécessaire à une demande de médiation. De même en cas de vérification de comptabilité ou d'examen de situation fiscale personnelle, le médiateur peut être saisi après l'interlocuteur départemental. Dans ces situations, le médiateur intervient ainsi après démarche infructueuse auprès de ces services. Il peut également et de préférence être saisi après réclamation contentieuse faisant suite à la mise en recouvrement de ces rappels.

Dans les autres cas, en l'absence de conciliateurs fiscaux, le médiateur est directement compétent, après démarche préalable de l'usager, en particulier pour:

- les litiges relatifs à la publicité foncière;
- les demandes de rescrit;
- les affaires faisant l'objet d'un recouvrement d'impôts par voie transactionnelle.

### La recevabilité des demandes de médiation pour le recouvrement des produits des collectivités territoriales et de certains établissements publics

S'agissant du recouvrement des factures des collectivités territoriales et de certains établissements publics par les comptables publics de la direction générale des Finances publiques, en cas de désaccord, l'usager peut saisir le médiateur.

La médiation est une alternative aux voies de recours contentieuses mentionnées à l'article 1617-5 du code général des collectivités territoriales,

pour tout ce qui concerne les litiges ayant pour origine une saisie à tiers détenteur.

Néanmoins, compte tenu des compétences respectives du comptable public et de la collectivité ou l'établissement à l'origine du titre, **le médiateur n'a pas compétence pour traiter une contestation portant sur l'origine et le bien-fondé de la créance (facture) contestée.**

Dans ce cas, le médiateur demande au comptable public concerné de la transmettre à la commune, au département ou une autre collectivité territoriale, au centre hospitalier ou à l'établissement public concerné, en application des dispositions du code des relations entre le public et l'administration.

À noter qu'il est envisageable que les difficultés rencontrées par les usagers à réception d'une facture émise par une collectivité locale donnent lieu, lorsque la collectivité est elle-même dotée d'un médiateur, au traitement coordonné de la demande si le désaccord concerne à la fois la facture émise par la collectivité publique et son paiement auprès du comptable public.

# Comment faire une demande de médiation

## Qui peut saisir le médiateur

Toute personne (physique ou morale) qui fait face à un litige persistant avec une administration des ministères économiques et financiers, après avoir fait une première démarche rejetée totalement ou partiellement ou en l'absence prolongée d'une réponse, peut saisir le médiateur.

La demande de médiation s'effectue sans intermédiaire mais, s'il le souhaite, l'utilisateur peut se faire représenter par un avocat ou un mandataire dûment désigné.

## Les cinq règles sur lesquelles repose la demande de médiation

La demande de médiation est :

- formulée par **écrit** (par voie électronique ou postale);
- **individuelle**, comme précédemment indiqué;
- **gratuite**, en aucun cas elle ne donne lieu à rémunération ou indemnité;
- **sans formalisme** particulier, elle peut d'ailleurs être retirée à tout moment;
- couverte par **la confidentialité**.

## Où déposer une demande de médiation

**1** L'utilisation d'un formulaire en ligne sur le site Internet du médiateur, à l'adresse électronique suivante :

[www.economie.gouv.fr/mediateur/demande-mediation/formulaire](http://www.economie.gouv.fr/mediateur/demande-mediation/formulaire)

**2** L'envoi d'une lettre à l'adresse suivante :

Monsieur le médiateur des ministères économiques et financiers  
BP 60153  
14010 CAEN CEDEX 1

*(Une lettre simple suffit. Une lettre recommandée n'est pas indispensable).*



En trois étapes, l'utilisateur peut rédiger sa demande de médiation.

## 1 Accès à l'espace électronique du médiateur à partir du portail de l'Économie, des Finances, de l'Action et des Comptes publics ([www.economie.gouv.fr/mediateur](http://www.economie.gouv.fr/mediateur))



Accès au formulaire en ligne

## 2 Rédaction de la demande

## 3 Validation de la demande

Sous 48 heures, l'usager recevra (par courriel ou par voie postale, selon la forme de sa demande) un accusé de réception circonstancié qui précisera si sa demande est recevable ou réorientée pour une instruction préalable au plan local.

Conformément aux dispositions du code des relations entre le public et l'administration et notamment l'article L.112-14, le médiateur répond par voie électronique aux demandes de médiation qui lui sont adressées par le même support sauf refus exprès des usagers.

Les usagers peuvent également accéder au site du médiateur et au formulaire en ligne avec leur téléphone mobile à partir de ce pictogramme.



## Déroulement d'une médiation

Il convient tout d'abord d'attirer l'attention sur la seconde phrase de l'article 3 du décret du 26 avril 2002 qui précise que l'engagement d'une médiation n'interrompt pas les délais de recours.

---

**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.**

---

La médiation n'interrompt donc ni les délais de recours dont dispose l'usager pour formuler une réclamation contentieuse ou ester en justice, ni ceux de l'administration pour poursuivre ses actions à son encontre.

Ainsi, par exemple, ni la demande ni même l'ouverture d'une médiation n'a pour effet en droit de suspendre la procédure de recouvrement d'un impôt.

Par ailleurs, aucun délai ne s'impose au médiateur pour rendre sa médiation.

L'article L. 231-1 du code des relations entre le public et l'administration qui précise que : « *Le silence gardé pendant deux mois par l'administration vaut décision d'acceptation* » n'est pas applicable aux demandes de médiation. En effet, le médiateur propose, le cas échéant, une recommandation propre à éteindre le différend, mais n'a pas pour rôle de prendre une décision individuelle directement applicable, ou obligatoire pour le demandeur. Le demandeur conserve donc toute capacité pour contester en droit par les voies habituelles les décisions administratives qu'il a soumises au médiateur. Cela étant, le médiateur met tout en œuvre pour répondre dans un délai de trois mois si cela est possible (c'est le cas pour 84 % des demandes).

Les demandes de médiation sont adressées intuitu personae et en toute confidentialité au médiateur qui en prend connaissance et se prononce personnellement, en droit et en équité, après avoir instruit la demande. L'instruction des demandes de médiation est un processus structuré qui prend en compte l'exposé des faits et le point de vue de chacune des parties en présence (l'usager et l'administration) en replaçant la demande dans son environnement juridique, administratif, économique et social.

Selon la charte des médiateurs de services au public (cf. Annexe):

La médiation institutionnelle est un processus structuré par lequel des personnes physiques ou morales tentent avec l'aide du médiateur, de manière volontaire, de parvenir à un accord amiable avec des administrations, entreprises, institutions ou collectivités, sur la résolution des différends à caractère individuel qui les opposent à celles-ci.

À la lumière des litiges qui lui sont soumis et des dysfonctionnements qu'il constate, le médiateur institutionnel formule des propositions d'ordre général pour améliorer les relations avec les publics concernés.

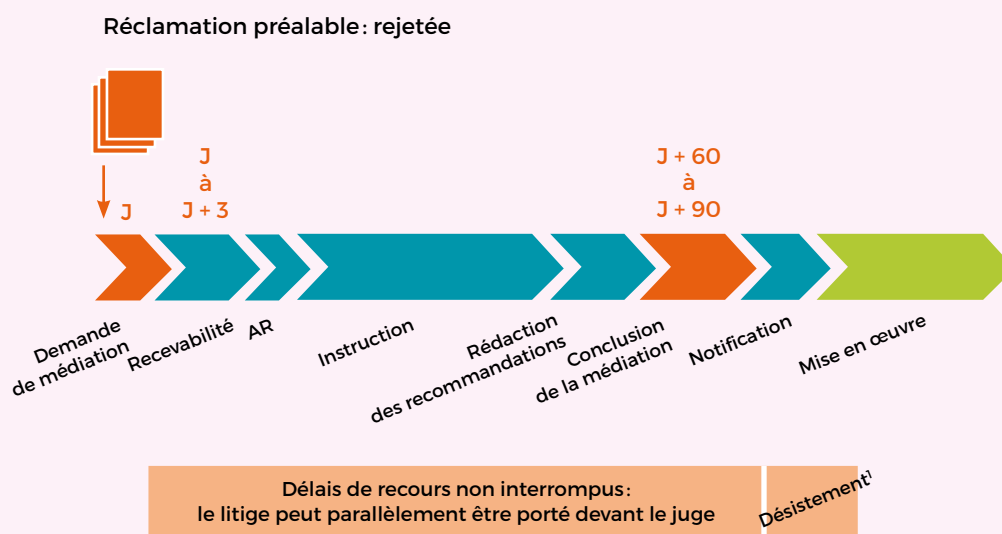
Les articles 4 et 5 du décret précité indiquent les modalités de traitement des demandes de médiation.

**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.

Après avoir pris connaissance des éléments de fait et de droit exposés par l'usager dans sa requête, le médiateur s'adresse à l'administration concernée par le litige pour recueillir son avis. Il demande aux administrations de faire connaître leurs avis et propositions de solution dans un délai de 30 jours.

## Processus de la médiation courant



(1) En cas de satisfaction, ou poursuite du contentieux.

Une fois cet avis connu, les conseillers du médiateur procèdent à l'examen des positions respectives et confrontent les propositions des deux parties.

La médiation est toujours rendue après une analyse juridique préalable, sur le fond et en la forme, pour s'assurer du respect du droit. Le médiateur prend également en compte les circonstances de fait et les situations particulières qui peuvent le conduire à se placer sur le plan de l'équité.

#### **EXEMPLE : ÉQUITÉ**

**Le médiateur a été saisi d'une situation en matière fiscale, dans laquelle l'usagère demandait la remise gracieuse d'impositions dues auprès de services des impôts situés dans des départements différents. Le médiateur a fait remarquer que les conclusions de l'administration des finances publiques sur la capacité de la personne à payer ses dettes étaient différentes selon les services. Il a donc recommandé à ces services de se concerter afin d'arriver à une analyse identique de la situation financière de l'usagère, ce qui a été fait et a permis de trouver une réponse harmonisée à la situation de la personne.**

## **Suite de la médiation**

Le médiateur communique simultanément le résultat de sa médiation à l'usager et à l'administration concernée pour qu'elle mette en œuvre les solutions éventuellement proposées, dans les meilleurs délais, si l'usager accepte cette recommandation. La recommandation du médiateur ne s'impose pas aux parties, même si l'administration suit toujours l'avis du médiateur.

Une fois cette position connue, la médiation est close. Si l'usager n'est pas satisfait de la recommandation qui lui est faite, il pourra poursuivre sa contestation par les voies traditionnelles encore ouvertes.

De la même manière, si la recommandation formulée comporte l'échange de nouvelles pièces entre les parties ou de nouvelles rencontres, il appartient à l'usager de contacter directement le service de l'administration concernée.

Néanmoins, dans de rares situations où l'usager apporte, après la médiation, des éléments nouveaux qui n'avaient pas été portés à sa connaissance, le médiateur peut décider de compléter ou de reconsidérer sa médiation et adresser une nouvelle recommandation.

## **Autres modalités de médiation**

La mise en œuvre des évolutions législatives récentes (loi sur la justice du XXI<sup>e</sup> siècle, loi pour un État au service d'une société de confiance, dite ESSOC) peut conduire à ce que le médiateur des ministères économiques et financiers soit saisi selon d'autres processus :

- une médiation devant les juridictions administratives (à l'initiative du juge ou des parties);
- une médiation au service des entreprises situées dans les régions d'expérimentation de l'article 36 de la loi ESSOC.

Dans ces cas spécifiques, la médiation se déroule selon les modalités propres à chaque cadre juridique.

Ainsi, si la médiation est proposée par un juge administratif et acceptée par les parties, elle intervient alors que les délais sont interrompus du fait de l'introduction initiale de l'instance. Dans ce cas la médiation est réalisée dans le cadre des dispositions de l'article L213-7 du code de justice administrative.

# PARTIE 2

## Le bilan d'activité 2018



# Les moyens humains et matériels

## Le service de la médiation

Le service du médiateur est un service autonome d'administration centrale des ministères économiques et financiers. Il est composé d'une quinzaine de personnes et organisé autour du médiateur. Il est implanté à Caen et à Paris-Bercy.



Crue de Bercy.

L'organigramme (cf. annexe) précise les noms et les fonctions de la quinzaine de personnes employées en 2017. Le médiateur est assisté :

- d'un délégué ;
- d'une déléguée adjointe ;
- de deux chargées de mission ;
- de gestionnaires chargés de la prise en charge des demandes, de leur numérisation et de l'émission des accusés de réception, systématiquement délivrés, ainsi que de la transmission vers le service compétent lorsque les conditions de la médiation ne sont pas remplies (absence de démarche préalable notamment) ;
- d'une équipe de cinq conseillers en charge de l'instruction des demandes de médiation. Pour ce faire, ils confrontent la demande de l'utilisateur avec la position recueillie auprès de l'administration concernée, en sollicitant si besoin des précisions complémentaires. Recrutés notamment au regard de l'étendue de leurs connaissances dans les domaines d'intervention du médiateur, ils apportent leur grande expérience et leur professionnalisme au service d'une expertise de grande qualité à l'analyse des situations confiées.

Le médiateur est en relation avec un réseau de correspondants placés à un niveau décisionnel élevé auprès de chacune des directions des ministères, à l'échelon central, ainsi que, pour la direction générale des Finances publiques, au niveau régional ou départemental.

## Une équipe professionnelle

La médiation est un processus qui repose sur la mise en œuvre de connaissances techniques (liées à la nature du différend) mais également d'une maîtrise de ce processus. Pour ce faire, une attention particulière est portée à la formation de l'équipe du médiateur. Ainsi, l'ensemble des conseillers et chargés de mission ont été formés aux fondamentaux de la médiation (formation dispensée par l'institut de la gestion publique et du développement économique, avec l'appui du club des médiateurs de services au public), et les formations et conférences animées par le club des médiateurs de services au public sont régulièrement suivies.

En 2018, cette volonté de formation et d'actualisation des connaissances a également donné lieu à l'obtention de deux diplômes universitaires de médiateur délivrés par l'IGPDE et l'IFOMENE (Institut de formation à la médiation et à la négociation), renforçant la professionnalisation du dispositif.

## Les moyens budgétaires

La performance de l'action du médiateur, s'agissant d'un mode alternatif de règlement des différends, se mesure notamment en observant : les délais de traitement des dossiers réorientés, d'envoi d'un accusé de réception et de réponse aux demandes de médiations et la capacité de traitement en médiation des flux de dossiers recevables. Le taux de satisfaction des médiations pour les usagers ne constitue pas un objectif en soi, car il résulte de l'addition de situations particulières qui sont l'objet d'un traitement systématique et circonstancié, quels que soient les enjeux individuels; le taux constaté en 2018 est de 62 % de satisfaction totale ou partielle. Le suivi des propositions de réforme formulées par le médiateur est le marqueur de la capacité de dialogue avec les administrations, en vue d'améliorer les dispositifs afin de réduire les occurrences de différends.

Cette performance dépend bien entendu des moyens humains et du budget de fonctionnement et informatique qui lui sont alloués, lesquels s'imputent sur le programme budgétaire transversal 218 « Conduite et pilotage des politiques économique et financière ».

L'organisation et les moyens de fonctionnement humains et matériels mis à la disposition du Médiateur sont de nature à permettre son action sur le long terme et faire face aux demandes des usagers.

Depuis sa création en 2002, le service du médiateur des ministères économiques et financiers s'est continuellement adapté aux nouvelles technologies d'échanges et de communication pour améliorer son mode de fonctionnement, les conditions d'exercice des missions de ses collaborateurs et rendre ainsi un meilleur service public aux usagers. Le portail électronique du médiateur a d'ailleurs été rénové dans ce but.

Le service du médiateur dispose, depuis avril 2013, d'une application dénommée Tandem (TrAitement Numérisé des DEmandes de Médiation) qui permet une gestion interne et des échanges avec les correspondants totalement dématérialisés, ce qui permet d'absorber le flux important de demandes de médiation. Malgré une forte

croissance des demandes depuis cette date **les accusés de réception font l'objet d'une personnalisation et d'un envoi en moins de deux jours**. Par ailleurs, le traitement des demandes de médiation aboutit dans **84 % des dossiers à une réponse en moins de 90 jours**.

Le professionnalisme, la célérité et la qualité des échanges avec 130 correspondants du médiateur et plus de 600 de leurs collaborateurs (habilités pour accéder à la base Tandem) facilitent ces résultats.

**70 % des demandes de médiation ont été effectuées sous forme électronique** (portail internet et messagerie). Le service du médiateur ne conserve plus d'archive « papier » et a fortement diminué les coûts correspondants de fourniture, d'impression et de reprographie depuis la généralisation de la dématérialisation du traitement des demandes.

### Dépenses de fonctionnement (en euros)

	Dépenses de fonctionnement (y compris loyers), d'informatique et de téléphonie (en €)	Coût unitaire d'une demande de médiation (hors titre II) (1)
<b>2010</b>	139 794	42
<b>2011</b>	129 038	38
<b>2012</b>	147 251	36
<b>2013</b>	131 393	31
<b>2014</b>	113 964	23
<b>2015</b>	126 187	24
<b>2016</b>	113 856	15
<b>2017</b>	107 230	17
<b>2018</b>	106 564	21

(1) Coût de fonctionnement rapporté au nombre de demandes.



## L'accueil téléphonique et le site internet du médiateur

Le service du médiateur met à la disposition des usagers un accueil téléphonique :

- du lundi au vendredi, de 9 h à 17 h, au numéro téléphonique suivant : 02.31.45.72.23 ;
- en dehors de ces horaires, les usagers peuvent laisser un message avec leurs coordonnées téléphoniques ou électroniques, ils sont systématiquement rappelés, le jour suivant, pour répondre à leurs interrogations (on rappelle que les demandes de médiation sont quant à elles nécessairement écrites, adressées par lettre ou électroniquement).

En 2018, de l'ordre de 1 000 appels téléphoniques ont été reçus. La majorité des appels téléphoniques concerne des demandes d'informations sur l'état d'avancement des dossiers de médiation et sur les modalités de demande d'une médiation.

En 2018, plus de **66 000 pages** ont été visionnées sur le site internet du médiateur [www.economie.gouv.fr/mediateur](http://www.economie.gouv.fr/mediateur)

Ce site avait fait l'objet d'une profonde rénovation à l'été 2017.

Cette rénovation s'est accompagnée d'actions pour mieux faire connaître le portail du médiateur. Désormais, ce sont plus de 56 % des demandes qui sont déposées par ce biais. Outre une plus grande rapidité de transmission, cette voie permet d'accompagner l'utilisateur dans la rédaction de sa demande, en lui apportant notamment des précisions interactives sur les démarches préalables à la mise en œuvre d'une médiation.

# L'actualité de la médiation

## La promotion de la médiation

### Les interventions auprès des services de Bercy

Tout au long de l'année, le médiateur intervient auprès des services des ministères économiques et financiers afin de mieux faire connaître son action et sensibiliser à l'exercice de la médiation. Ces rencontres sont l'occasion d'échanger sur le positionnement du médiateur, la neutralité qui doit accompagner l'examen des demandes des usagers et les recherches de solution possible. Dans ce cadre, Christophe BAULINET est intervenu en 2018 auprès de l'inspection générale des finances et de plusieurs directions locales ou spécialisées de la direction générale des Finances publiques.

### Rencontre avec les magistrats des tribunaux administratifs

En accord avec le Conseil d'État, Christophe BAULINET, médiateur de Bercy, est intervenu devant les magistrats référents « médiation » des tribunaux administratifs en décembre 2018. Il leur a présenté la médiation de Bercy et a précisé ses compétences, les tribunaux administratifs étant désormais susceptibles de le saisir dans le cadre des dispositions des articles L213-1 et suivants du code de justice administrative.

### Travaux législatifs

L'année 2018 a été marquée par de nombreux travaux relatifs à l'expansion de la médiation dans tous les domaines (loi pour un État au service d'une société de confiance, projet de loi sur la programmation de la justice, développement de la médiation institutionnelle, notamment au sein du club des médiateurs de services au public).

Christophe BAULINET a, dans ce cadre, pu faire part de l'expérience de sa mission afin de favoriser le développement de la médiation, notamment institutionnelle.

Rapide et gratuite, avec l'aide du médiateur de Bercy qui est indépendant et adopte une position de neutralité, elle permet aux usagers de faire valoir leurs demandes dans un cadre apaisé ou à l'administration de faire connaître de manière plus personnalisée ses interrogations au regard d'une situation précise.

### La journée de la médiation

La traditionnelle journée de la médiation a eu lieu le 20 mars 2018. Cette journée est l'occasion pour le médiateur, au travers de la présentation de son rapport d'activité, de faire connaître et promouvoir son action auprès des services et directions des ministères économiques et financiers. Cette promotion interne au ministère est un élément particulièrement important, car elle permet notamment de sensibiliser les nouveaux correspondants du médiateur au sein des administrations à l'esprit qui prévaut à toute médiation, tout en proposant à ces derniers et aux membres du club des médiateurs de services au public des réflexions plus générales.



Intervention d'Olivier Dussopt à la journée de la médiation.

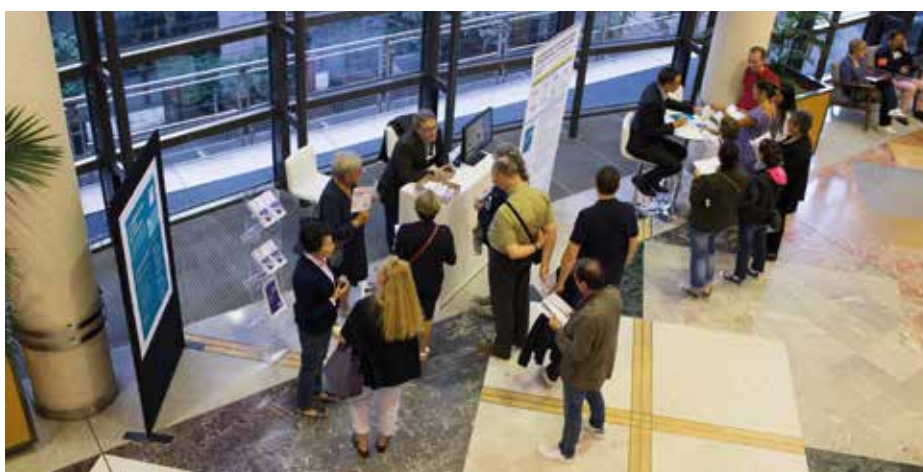
M. Olivier DUSSOPT, secrétaire d'État auprès du ministre de l'Action et des Comptes publics a ouvert cette journée et a souligné l'attachement des ministres à la médiation de Bercy, réaffirmé par les dispositions de la loi ESSOC encourageant ce mode alternatif de règlement des différends.

À cette occasion, les participants ont pu échanger avec le médiateur sur le déroulement et l'état d'esprit d'une médiation.

### Les journées européennes du Patrimoine

Avec les directions des ministères économiques et financiers, le service du médiateur participe aux animations réalisées sur le site de Bercy à l'occasion des journées européennes du patrimoine. Elles offrent l'occasion pour le médiateur et son équipe, au travers de l'accueil des visiteurs, d'informer et de renseigner sur son rôle et les modalités de son intervention.

En 2018, l'affluence record à Bercy a permis une fois encore de démontrer l'intérêt que portent nos concitoyens à l'action des administrations financières et à la médiation de Bercy.



Stand du médiateur.

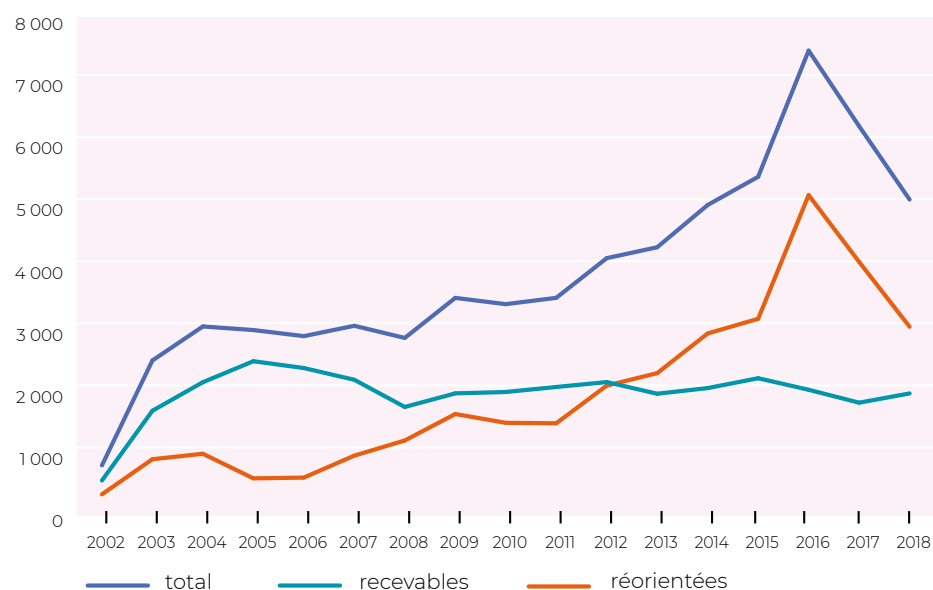
# Les chiffres clés 2018

## Les demandes de médiation

enregistrées en 2018	<b>4 993</b> (-19 % par rapport à 2017)	recevables	<b>1 870</b> (+9 % par rapport à 2017)
réorientées	<b>2 944</b> (-26 % par rapport à 2017)	inexploitables	<b>179</b> (-62 % par rapport à 2017)

L'exercice 2018 confirme en année pleine l'efficacité des mesures correctrices prises à l'été 2017 afin d'améliorer la pertinence des demandes au stade de la recevabilité. L'activité en 2018 est ainsi impactée par la réforme des modes de collecte des demandes de médiation et la priorité donnée à l'utilisation du formulaire en ligne sur le site internet du médiateur (<https://www.economie.gouv.fr/mediateur/demande-mediation/formulaire>). Les demandes réorientées et les demandes inexploitable diminuent de 30 % quand dans le même temps les demandes recevables progressent de 9 %.

## Évolution des demandes de médiation reçues par le médiateur depuis 2002



Source : Rapports annuels et Tandem.

En 2018, **1 855** demandes recevables ont fait l'objet d'une médiation.  
Le taux de couverture, exprimé par le rapport entre les médiations réalisées dans l'année et le flux des demandes nouvelles, est proche de **100 %**.

**Flux annuels des nouvelles demandes de médiation recevables et des médiations rendues (millésime de l'année en cours et millésimes antérieurs)**



Source : Rapports annuels et Tandem.

## La ventilation des demandes de médiation en 2018

- Parmi les demandes recevables, la prépondérance des litiges fiscaux est renforcée (74 % des demandes de médiation recevables relèvent de la fiscalité en 2018 contre 68 % en 2017).
- Les demandes de médiation relatives aux créances publiques, non fiscales, sont en forte diminution et continuent à être très majoritairement réorientées (à défaut de réalisation des démarches préalables auprès des comptables publics ou parce que le litige relève de l'ordonnateur, échappant de ce fait à la compétence du médiateur).
- Les demandes de médiation, hors direction générale des finances publiques, représentent 2 % des demandes recevables.

## Ventilation des demandes de médiation reçues en 2018

	Total	Recevables	Réorientées	Non ventilées (demandes abandonnées)
<b>Fiscalité</b>	<b>3 035 +19 %</b>	<b>1 377 +19 %</b>	<b>1 592 +21 %</b>	<b>66 -12 %</b>
<b>Gestion publique*</b>	<b>1 540 -53 %</b>	<b>458 -9 %</b>	<b>1 037 -58 %</b>	<b>45 -83 %</b>
<b>Autres</b>	<b>418 +10 %</b>	<b>35 -38 %</b>	<b>315 +63 %</b>	<b>68 -48 %</b>
<b>Ensemble**</b>	<b>4 993 -19 %</b>	<b>1 870 +9 %</b>	<b>2 944 -26 %</b>	<b>179 -62 %</b>

\* Créances des collectivités territoriales et de leurs établissements publics (loyers HLM, frais hospitaliers, indus de RSA, frais de restauration scolaire ou de garderie etc.).

\*\* 179 demandes incomplètes, closes après l'envoi d'un accusé de réception d'attente, ne sont pas ventilées entre demandes recevables et réorientées.

Source : Demandes de médiation enregistrées dans l'application Tandem.

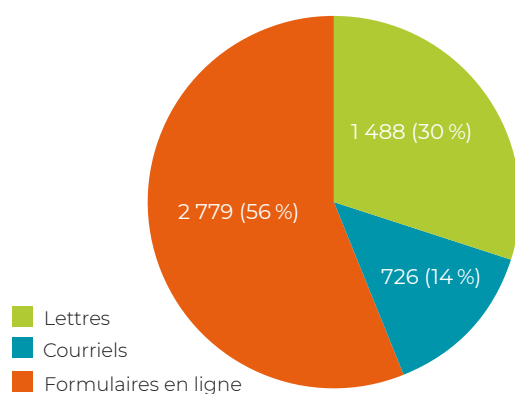
## Ventilation institutionnelle des demandes de médiation

<b>Direction générale des Finances publiques (DGFIP)</b>	<b>4 575</b>	<b>91,63 %</b>
Fiscalité	3 035	
Gestion publique	1 540	
<b>Ministères économiques et financiers (hors DGFIP)</b>	<b>67</b>	<b>1,34 %</b>
Direction générale des Douanes et Droits indirects	37	
Direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes	11	
Direction générale du Trésor	7	
Budget, Secrétariat général et SCBCM	3	
Autres	9	
<b>URSSAF, RSI et CIPAV</b>	<b>15</b>	<b>0,30 %</b>
<b>Hors champ</b>	<b>336</b>	<b>6,73 %</b>
Litiges relevant d'autres ministères ou d'autres médiations	106	
Autres et non ventilé	230	
<b>Total des demandes de médiation</b>	<b>4 993</b>	<b>100 %</b>

Les demandeurs saisissent le médiateur majoritairement par la voie électronique (formulaire internet et courriel).

La saisie en ligne des demandes sur le site du médiateur représente 56 % des demandes.

### Répartition des demandes de médiation 2018 selon le mode de saisine



Source : Demandes de médiation enregistrées dans l'application Tandem.

Les demandeurs sont majoritairement des particuliers qui saisissent le médiateur de litiges à caractère non professionnel.

Toutefois, 21 % des demandes recevables en 2018 concernent des entreprises.

### Ventilation des demandes de médiation recevables entre particuliers et entreprises

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Entreprises</b>	139 (7 %)	153 (8 %)	212 (10 %)	189 (10 %)	225 (11,5 %)	251 (12 %)	273 (14 %)	254 (15 %)	389 (21 %)
<b>Particuliers</b>	1 754 (93 %)	1 821 (93 %)	1 841 (90 %)	1 676 (90 %)	1 731 (88,5 %)	1 864 (88 %)	1 656 (86 %)	1 467 (85 %)	1 481 (79 %)
<b>Dossiers recevables</b>	1 893 (100 %)	1 974 (100 %)	2 053 (100 %)	1 865 (100 %)	1 956 (100 %)	2 115 (100 %)	1 929 (100 %)	1 721 (100 %)	1 870 (100 %)

Source : Dossiers reçus en 2018 et ayant fait l'objet d'un AR de recevabilité.

Les demandeurs formulent directement leur demande et font peu appel à un intermédiaire pour mener à bien leurs démarches de médiation.

84 % des demandes sont formulées par les personnes concernées ou leurs proches. 16 % des demandes font intervenir un intermédiaire. Les demandes présentées par des tiers se répartissent ainsi :

	Nombre de demandes indirectes	Répartition en % du total des saisines indirectes
Avocats, notaires, experts-comptables et autres conseils	134	43,5 %
Associations de consommateurs et associations d'insertion, acteurs sociaux et acteurs judiciaires (y compris curateurs et tuteurs)	56	18,2 %
Élus, institutions et médiateurs (y compris Défenseur des droits et médiateur des entreprises)	101	32,8 %
Autres intervenants	17	5,5 %
<b>Ensemble*</b>	<b>308</b>	<b>100 %</b>

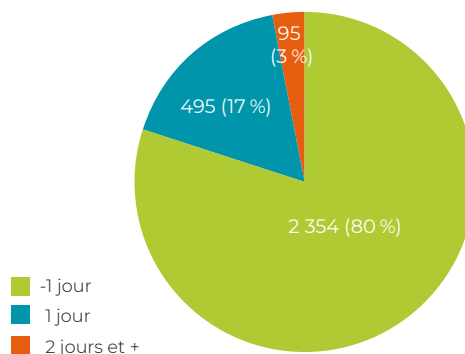
\* Le décompte des demandes formulées par les membres d'une famille pour leurs ascendants ou descendants n'est pas établi par l'outil statistique. Le nombre total des demandes faisant intervenir un tiers est pour cette raison globalement sous-estimé.

Source: Demandes de médiation enregistrées dans Tandem faisant intervenir un tiers.

Le délai moyen de traitement des accusés réception est inférieur à 1 jour.

Le traitement des demandes réorientées (2 944 dossiers): 97 % des accusés réception sont envoyés dans un délai inférieur à 2 jours à compter de leur enregistrement.

### Ventilation des demandes de médiation réorientées selon le délai de traitement



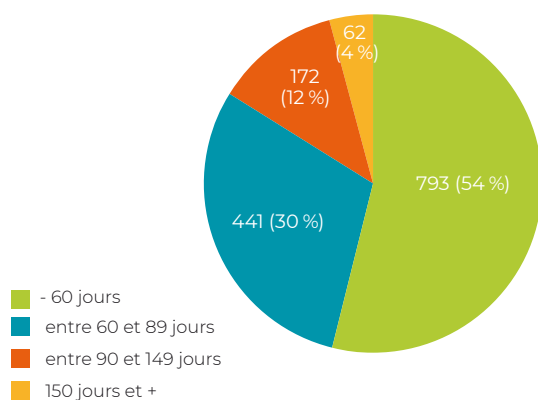
Source: Demandes de médiation enregistrées dans Tandem en 2018.



La part des médiations rendues en moins de 90 jours s'établit à 84 %.

En 2018, 1 870 demandes de médiation recevables ont été enregistrées. A la fin de l'exercice 2018, 1 468 étaient rendues, dont 84 % en moins de 90 jours et 54 % en moins de 60 jours.

### Délais de traitement des médiations 2018



Source : Demandes de médiation enregistrées dans Tandem en 2018.

En 2018, **1 855** demandes recevables ont donné lieu à une médiation et une clôture.

### Ventilation des dossiers recevables clos en 2018 selon le millésime de leur création

	2014	2015	2016	2017	2018	Total
Nombre	4	35	38	310	1 468	1 855
%		2 %	2 %	17 %	79 %	100 %

Source : Demandes de médiation enregistrées dans Tandem en 2018.

Les médiations relatives aux litiges fiscaux représentent 73 % des dossiers conclus en 2018.

Les médiations relatives au recouvrement des créances fiscales ont représenté 25 % de l'ensemble.

## Ventilation des dossiers clos selon la nature du litige

	Dossiers clos en 2013	Dossiers clos en 2014	Dossiers clos en 2015	Dossiers clos en 2016	Dossiers clos en 2017	Dossiers clos en 2018
<b>Fiscalité</b>	945	935	1 048	1 136	1 273	1 344
<b>Gestion publique</b>	976	819	934	698	583	468
<b>Autres domaines</b>	42	60	60	36	53	43
<b>Total</b>	1 963	1 814	2 042	1 870	1 909	1 855

Source: Dossiers enregistrés dans Tandem (dossiers clos une année donnée tous les millésimes confondus).

En 2018, les médiations aboutissent à un résultat partiellement ou totalement favorable aux demandeurs dans 62 % des dossiers.

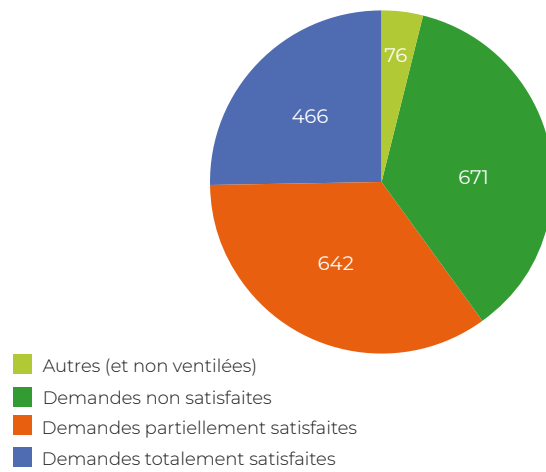
## Évolution du taux de satisfaction en pourcentage

	Demandes satisfaites en totalité	Demandes partiellement satisfaites	Demandes totalement ou partiellement satisfaites	Demandes non satisfaites	Total
<b>2013</b>	26 %	37 %	63 %	37 %	100 %
<b>2014</b>	27,5 %	34,5 %	62 %	38 %	100 %
<b>2015</b>	24 %	36 %	60 %	40 %	100 %
<b>2016</b>	25 %	37 %	62 %	38 %	100 %
<b>2017</b>	27 %	31 %	58 %	42 %	100 %
<b>2018*</b>	26 %	36 %	62 %	38 %	100 %

\* 76 demandes (4 % des médiations) sont closes en 2018 au motif de leur caractère prématuré, de l'abandon de la demande ou de la résolution du litige avant la médiation. Elles ne sont pas comprises dans le tableau ci-dessus. La ventilation s'effectue donc en 2018 à partir d'un nombre de 1779 dossiers.

Source: Demandes de médiation enregistrées dans Tandem (médiations rendues pour les dossiers enregistrés l'année en cours et les années antérieures).

### Répartition en nombre, selon le résultat, des médiations rendues en 2018



### Répartition en nombre des médiations selon le résultat en 2018

	Demandes satisfaites en totalité	Demandes partiellement satisfaites	Demandes totalement ou partiellement satisfaites	Demandes non satisfaites	Total
<b>Fiscalité</b>	268	521	789	492	1 281
<b>Gestion publique</b>	189	109	298	162	460
<b>Autres domaines</b>	9	12	21	17	38
<b>Total</b>	466	642	1 108	671	1 779

\* 76 demandes (4 % des médiations) sont closes en 2018 au motif de leur caractère prématuré, de l'abandon de la demande ou de la résolution du litige avant la médiation. Elles ne sont pas comprises dans le tableau ci-dessus. La ventilation s'effectue donc en 2018 à partir d'un nombre de 1 779 dossiers.

## Répartition en pourcentage des médiations selon le résultat en 2018

	Demandes satisfaites en totalité	Demandes partiellement satisfaites	Demandes totalement ou partiellement satisfaites	Demandes non satisfaites	Total
<b>Fiscalité</b>	20,9 %	40,7 %	61,6 %	38,4 %	100 %
<b>Gestion publique</b>	41,1 %	23,7 %	64,8 %	35,2 %	100 %
<b>Autres domaines</b>	23,7 %	31,6 %	55,3 %	44,7 %	100 %

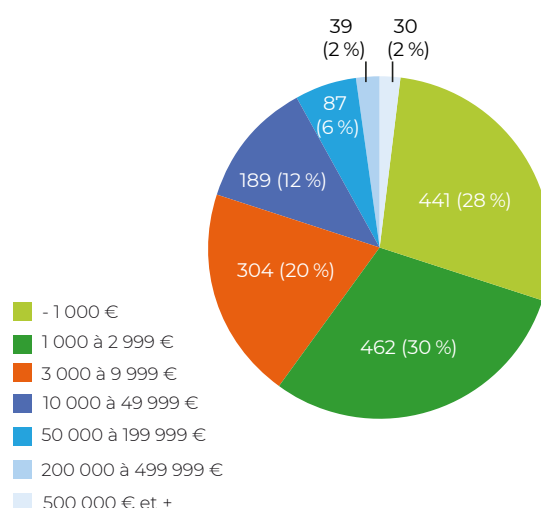
\* 76 demandes (4 % des médiations) sont closes en 2018 au motif de leur caractère prématuré, de l'abandon de la demande ou de la résolution du litige avant la médiation. Elles ne sont pas comprises dans le tableau ci-dessus. La ventilation s'effectue donc en 2018 à partir d'un nombre de 1779 dossiers.

L'enjeu financier médian associé aux médiations est de **1 987 €**.

L'enjeu financier moyen associé aux médiations s'élève à 70 887 € (calcul déterminé à partir de 1 552 médiations pour lesquelles un enjeu financier est identifié).

La médiane s'élève à 1 987 €, la valeur minimale à 3 € (pour les médiations comportant un enjeu chiffré) et la valeur maximale à 28 062 560 €.

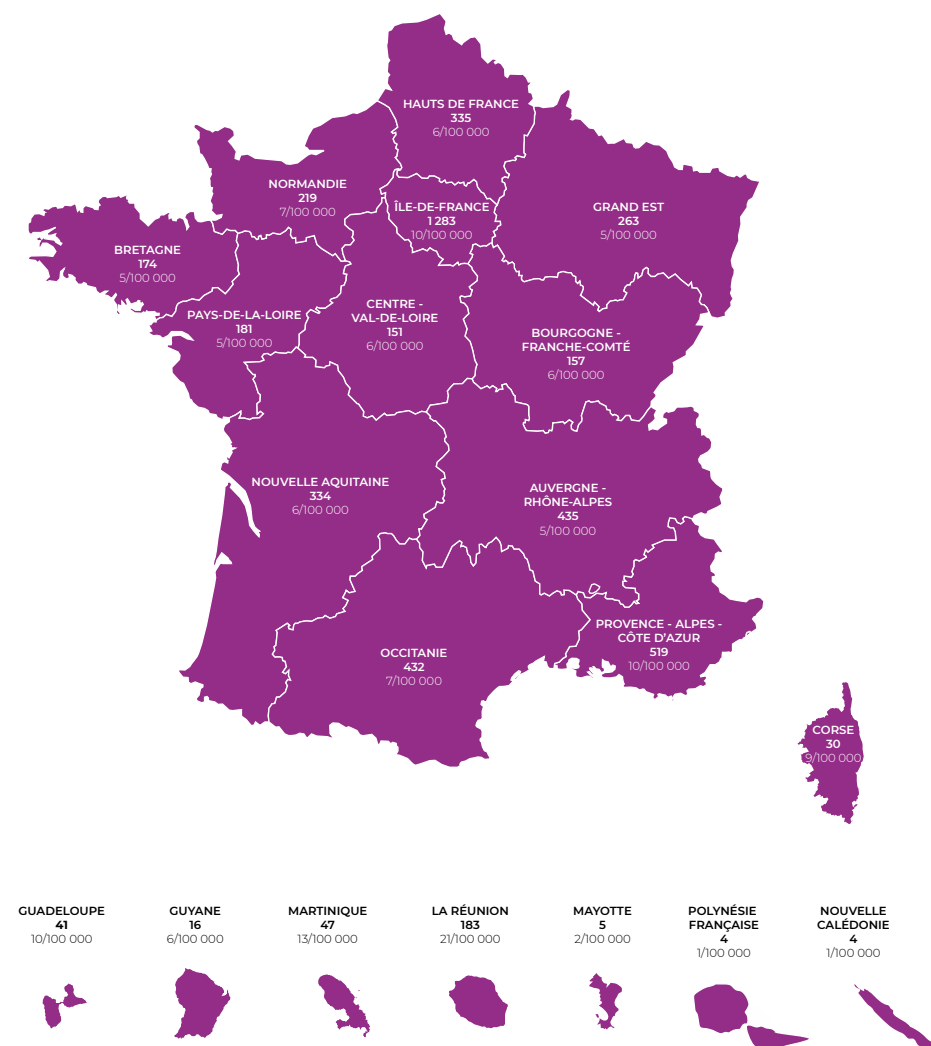
78 % des dossiers sont associés à un enjeu financier inférieur à 10 000 €.



Source : Demandes de médiation enregistrées dans Tandem (médiations rendues en 2018 pour les demandes enregistrées en 2018 et antérieurement) dont l'enjeu financier est documenté (84 % des médiations en 2018).

Les demandeurs sont majoritairement domiciliés en métropole (90 %) et dans les départements d'outre-mer (6 %). Le ratio moyen est de 7 demandes pour 100 000 habitants (métropole et outre-mer).

### Indication du nombre de demandeurs (1 % des demandeurs ne sont pas localisables)



140 demandes sont transmises par des non-résidents (3 % des demandes totales).

Source: Tandem et estimation de la population au 01/01/2018 (INSEE).



# PARTIE 3

## Les propositions de réforme

# Les propositions de réforme 2018

L'article 6 du décret 2002-612 du 26 avril 2002 prévoit que le médiateur remet aux ministres un rapport annuel dans lequel il établit le bilan de son activité et formule des propositions de nature à améliorer le fonctionnement des services des ministères économiques et financiers dans leurs relations avec les usagers. Ce rapport est rendu public.

Les propositions contenues dans ce rapport sont au nombre de 6 ; elles s'inscrivent dans le cadre de ces dispositions et ont pour objectif :

- d'améliorer le fonctionnement des services dans leurs relations avec les usagers ;
- d'éliminer des causes de litiges lorsque c'est possible.

## Proposition 1 :

### En cas de décès d'un usager, faciliter le portage de l'information par les tiers intéressés

En cas de décès d'un usager, situation fréquemment rencontrée, l'architecture de la plupart des parcours en ligne et des traitements automatisés n'est pas adaptée pour une prise en compte des décès, ni de son signalement par un tiers. Or, il convient de souligner que les proches amenés à réaliser ces démarches vivent d'autant plus mal les incohérences ou maladroites qu'ils sont affectés par cette situation.

Ainsi, aucun site ne prévoit le signalement d'un décès sous sa propre connexion. Sur [www.impôts.gouv.fr](http://www.impôts.gouv.fr), il est seulement possible dans ce cadre de se connecter avec les identifiants de l'utilisateur (si on en dispose), ce qui pourrait s'apparenter à une usurpation d'identité.

Parmi les situations connues, le site [cesu.urssaf](http://cesu.urssaf.fr) prévoit notamment la déclaration du décès de l'employeur par un tiers : [https://www.cesu.urssaf.fr/info/accueil/contacter-le-cesu.html?sujet=deces-employeur&theme=informer-cesu](https://www.cesu.urssaf.fr/info/accueil/contacter-le-cesu.html? sujet=deces-employeur&theme=informer-cesu)

L'envoi par d'autres canaux d'une information sur le décès de la personne peut rester inopérant voire occasionner des effets malencontreux, comme l'envoi de courriers à l'utilisateur décédé accusant réception de la modification de sa situation personnelle.

**Proposition :** Le médiateur propose de prévoir la possibilité soit de signaler le décès d'une personne depuis le compte du signalant, soit avec l'identifiant de la personne décédée, mais dans ce dernier cas en permettant clairement d'identifier qu'un tiers est intervenu sur ce compte pour cette action.



D'une manière plus générale, il est particulièrement préjudiciable et dommageable, dans des contextes douloureux, que certains documents ou envois se fassent toujours au nom de la personne décédée. En outre, l'envoi de lettres chèques au nom de la personne décédée pose un problème pour l'encaissement de la créance.

Sur ce point, il pourrait être envisagé d'équiper les systèmes applicatifs d'une alerte ayant pour conséquence qu'aucun document ne soit émis au simple nom de l'usager décédé, mais au nom de la succession, afin que les administrations financières fassent ainsi savoir qu'elles ont bien connaissance du décès.

## Proposition 2: **Faciliter l'accès aux non-résidents à leur espace particulier sur [www.impots.gouv.fr](http://www.impots.gouv.fr)**

Les usagers particuliers qui partent à l'étranger, pour une période déterminée ou non, doivent pouvoir conserver l'accès à leur espace particulier pour l'accomplissement des démarches restant à accomplir, voire l'introduction d'une réclamation pour les années antérieures.

Ce besoin est renforcé par le fait que la possibilité de réaliser leurs démarches par ce biais leur est quasi impérative compte tenu de leur éloignement.

En 2018, le Défenseur des Droits a attiré l'attention de la direction générale des finances publiques sur la situation d'usagers qui perdent l'accès à leur espace particulier une fois qu'ils ont quitté le territoire. Le médiateur a également été plusieurs fois saisi de sujets de ce type. Dans sa réponse au Défenseur des Droits, la direction générale des Finances publiques a indiqué qu'une importante évolution informatique allait permettre aux usagers non-résidents de conserver l'accès à leur espace particulier, qu'ils aient ou non signalé leur départ.

Le médiateur se félicite de cette perspective et souligne qu'il convient également de veiller aux modalités de traitement des situations lors du retour en France des usagers (vigilance sur le service en charge du traitement des demandes réalisées dans l'espace).

### Proposition 3:

### Lancer un examen de la chaîne de traitement des adresses en cas de rupture de vie commune

Le médiateur a été à plusieurs reprises saisi de demandes relatives à des difficultés dans la réception de documents fiscaux et l'élaboration d'impositions dans des contextes de séparation.

Ainsi, des situations rencontrées ont pu conduire notamment à assujettir des usagers à la taxe d'habitation pour le local où habite désormais leur ancien conjoint/concubin, ou reçoivent à leur nouvelle adresse des impositions relatives à leur ancien conjoint/concubin.

Sans que les situations aient pu permettre d'identifier l'origine de ces envois, il peut être envisagé qu'ils résultent de difficulté dans la gestion de deux nouvelles adresses (de correspondance et d'imposition) pour des personnes qui partageaient une seule adresse auparavant.

**Proposition:** La gestion des adresses d'imposition et de correspondance revêt une importance particulière, notamment dans les situations de rupture de vie commune. Le médiateur recommande la mise en œuvre d'un audit de la chaîne informatique de traitement des adresses, particulièrement dans un contexte de rupture de vie commune (divorce, séparation, rupture de pacs, fin de concubinage...) en vue d'éliminer les cas d'erreurs d'imposition ou d'adressage.

## Proposition 4 :

### Organiser en temps utile l'accès des usagers aux éléments fonciers de taxation

L'article R196-2 du livre des procédures fiscales dispose que pour être recevables, les réclamations relatives aux impôts directs locaux et aux taxes annexes doivent être présentées à l'administration des impôts au plus tard le 31 décembre de l'année suivant celle, selon le cas :

- a) De la mise en recouvrement du rôle ou de la notification d'un avis de mise en recouvrement;
- b) De la réalisation de l'événement qui motive la réclamation; ne constitue pas un tel événement une décision juridictionnelle ou un avis mentionné aux troisième et cinquième alinéas de l'article L.190;
- c) De la réception par le contribuable d'un nouvel avis d'imposition réparant les erreurs d'expédition que contenait celui adressé précédemment;
- d) Au cours de laquelle le contribuable a eu connaissance certaine de cotisations d'impôts directs établies à tort ou faisant double emploi;
- e) Du versement de l'impôt contesté lorsque cet impôt n'a pas donné lieu à l'établissement d'un rôle ou à la notification d'un avis de mise en recouvrement.

En matière d'impôts locaux, les éléments concourant à la taxation ne figurent que très partiellement dans l'avis d'imposition adressé aux usagers notamment par indication de la valeur locative servant de base au calcul de ces impôts. Or l'usager ne connaît pas nécessairement le détail des éléments pris en compte pour la détermination de cette valeur locative, qui peuvent être anciens. Aussi, même la réception de l'avis d'imposition ne suffit pas à considérer qu'il a pu s'assurer pleinement de la validité de l'imposition établie.

Par la suite, lorsque les usagers découvrent plusieurs années après une erreur dans ces éléments, il est parfois trop tard pour permettre une restitution intégrale des surcoûts d'imposition, y compris par la voie du dégrèvement d'office. Ceci est alors durement ressenti par les intéressés qui estiment avoir supporté une surimposition qui n'est pas de leur fait.

**Proposition:** Nonobstant les chantiers en cours de révision des valeurs locatives, organiser l'accès des usagers aux éléments d'imposition (parcelle, surface du bien, pièces et éléments de confort retenus) pris en compte en matière d'impôts locaux (à tout le moins en matière de taxe foncière [pour rappel, la suppression en cours de la taxe d'habitation] afin d'éviter les découvertes tardives d'anomalies, sources d'insatisfaction. Compte tenu des possibilités offertes par l'espace particulier sur [www.impots.gouv.fr](http://www.impots.gouv.fr), cet accès pourrait notamment être matérialisé par la mise à disposition des éléments d'évaluation cadastrale du local dès la première émission de taxe foncière pour un usager propriétaire et un bien déterminé.

### Proposition 5: **Simplifier le remboursement de l'excédent de paiement en cas de paiement anticipé d'une amende**

En ce qui concerne l'abattement de 20% sur une amende payée dans les délais, le code de procédure pénale dispose, dans son article R49-6, que:

*Le comptable de la direction générale des finances publiques adresse au contrevenant un extrait du titre exécutoire le concernant sous forme d'avis l'invitant à s'acquitter du montant de l'amende forfaitaire majorée. Cet avis contient, pour chaque amende, les mentions prévues par le deuxième alinéa de l'article R. 49-5 et indique le délai et les modalités de la réclamation prévue par les deuxième et troisième alinéas de l'article 530.*

**Il indique qu'en cas de paiement volontaire de l'amende forfaitaire majorée dans le délai d'un mois à compter de sa date d'envoi, le montant des sommes dues sera diminué de 20%.**

Le texte fait expressément mention du paiement de l'amende forfaitaire majorée.

Or, si celle-ci est payée en totalité (donc pour plus de 80 % de son montant), le traitement comptable ne prévoit pas de remboursement de l'excédent alors qu'il s'agit d'une disposition légale.

Au demeurant, il convient de souligner que le texte du code de procédure pénale indique le paiement volontaire de l'amende forfaitaire majorée, sans faire mention de la possibilité de ramener le paiement à 80% de son montant.

Ainsi, les usagers qui respectent la disposition légale se trouvent lésés par rapport à ceux qui ne paieraient que 80% de la somme, s'appliquant directement à eux-mêmes la réduction.

**Proposition:** Mettre en place dans l'applicatif de gestion des amendes le remboursement des excédents constatés ou modifier la contexture des documents adressés aux personnes concernées afin de prévoir explicitement la limitation du versement à 80 % du montant de l'amende en cas de paiement sous 30 jours.

Proposition 6:  
**Faciliter le travail des comptables publics  
en matière de recouvrement de taxe foncière  
en présence de co-indivisaires**

Dans son rapport précédent, le Médiateur avait préconisé une action de sensibilisation aux règles de solidarité en matière de règlement des impôts des particuliers. Il souhaitait notamment que les conséquences tirées de règles issues du droit civil soient rappelées au service.

Il rappelait notamment qu'il n'y a pas de solidarité au regard des co-indivisaires d'une propriété en matière de taxe foncière. Or, compte tenu de l'absence d'information sur l'existence d'une indivision à leur disposition dans les applicatifs, les services en charge du recouvrement peuvent être amenés à poursuivre à tort une personne pour une quote-part qui ne lui est pas imputable.

**Proposition :** Permettre l'ajout de l'indication dans les applications de recouvrement de la détention en indivision, afin que le recouvrement des taxes foncières se fasse en considération de cette précision qui nécessite des actions différenciées en direction des co-indivisaires.

# Le suivi des propositions de réforme 2017

**Les propositions contenues dans le rapport 2017 étaient au nombre de 5. Elles s'inscrivent dans le cadre de l'article 6 du décret n° 2002-612 du 26 avril 2002 instituant le Médiateur des ministères économiques et financiers, avec pour finalité d'améliorer le fonctionnement des services dans leurs relations avec les usagers, au travers de dispositions législatives, administratives ou d'information des usagers.**

**Elles ont été reçues par les administrations qui apportent les commentaires suivants.**

## Proposition 1:

### **Permettre un meilleur traitement des homonymes dans les procédures de recouvrement**

Le métier de la fiabilisation des données d'état civil est exercé à la DGFIP par le bureau Cap Usagers.

Toutes les actions nécessaires pour corriger les données sont réalisées par une équipe dédiée.

Depuis plusieurs années, cette équipe a rédigé un guide à destination des agents.

Ce guide est publié sur l'espace documentaire de la DGFIP.

Lors de la mise en œuvre du prélèvement à la source de l'impôt, à de nombreuses reprises, ce dispositif de fiabilisation des données a été rappelé aux agents. Il leur a été indiqué que, dans leurs tâches de gestion, la qualité des données était impérative pour limiter les anomalies de type doublons, de même qu'il a été rappelé la nécessité d'utiliser un outil de signalement des anomalies dès leur détection par les agents des services en contact avec les usagers. Ces signalements sont transmis pour traitement à un service national de fiabilisation composé d'agents expérimentés, localisé à Clermont-Ferrand.

Enfin, pour la partie secteur public local, lors du rapprochement des données des tiers de l'application HELIOS avec les données des référentiels en 2016, le bureau CL-2C a mené des actions de communication sur la qualité des données. Un guide d'information sur la qualité des données a aussi été rédigé par le bureau en charge des référentiels et du maintien de la qualité de leurs données et transmis aux services concernés.

## Proposition 2: Clarifier les conditions d'appréciation de la notion de vivre seul

En application des dispositions des a, b et e du 1 de l'article 195 du Code général des impôts (CGI), les contribuables célibataires, divorcés ou veufs sans enfant à charge qui vivent seuls peuvent bénéficier d'une demi-part supplémentaire s'ils ont supporté antérieurement, à titre exclusif ou principal, la charge d'au moins un enfant pendant au moins cinq années au cours desquelles ils vivaient seuls (case L).

Par ailleurs, en application du II de l'article 194 du CGI, les contribuables célibataires, divorcés ou séparés qui vivent seuls et supportent effectivement la charge d'un ou plusieurs enfants bénéficient d'une demi-part supplémentaire (case T).

L'attribution de ces demi-parts constitue une importante dérogation aux principes du quotient familial dont l'objet est de proportionner l'impôt aux charges de famille et confère un avantage croissant avec le revenu.

Elle ne se justifie pas à l'égard des personnes qui ne supportent pas les contraintes de l'isolement; qu'il s'agisse de couples mariés ou des couples de fait (concubinage).

Le concubinage étant défini par l'article 515-8 du code civil comme « *une union de fait, caractérisée par une vie commune présentant un caractère de stabilité et de continuité, entre deux personnes de sexe différent ou de même sexe, qui vivent en couple* », sont réputées « vivre seules », les personnes qui cohabitent et qui, en raison de leurs liens familiaux ne sont pas susceptibles de contracter ou autorisées à souscrire un PACS (BOFIP référencé BOI IR-LIQ-10-20-20-10, §170).

La doctrine fiscale est, de ce point de vue, le reflet de la qualification donnée en droit civil.

Le point de savoir si des contribuables vivent seuls relève de circonstances propres à chaque cas particulier.

Il appartient à l'administration, dans le cadre de son pouvoir de contrôle, et sur la base des informations de toute nature dont elle dispose, d'envoyer le cas échéant une demande de renseignements et d'établir, sous le contrôle du juge de l'impôt, que le contribuable ne remplit pas cette condition.

## Proposition 3: Soutien à une réforme de la taxe d'habitation par illustration des limites du dispositif actuel

Compte tenu de la fin programmée de la taxe d'habitation pour 80 % des contribuables d'ici 2020 et des contraintes budgétaires, l'introduction d'une division de l'imposition par occupant ne paraît pas envisageable.

En effet, cette proposition nécessiterait de réformer l'économie même de la taxe d'habitation (modification en profondeur de l'architecture informatique).

Par ailleurs, elle serait source de complexité dans la mesure où il faudrait modifier l'imposition à la taxe d'habitation d'un local en fonction de ses modalités d'occupation (nouvelle évaluation de la valeur locative cadastrale), déterminer des critères de répartition du local (répartition des espaces respectivement privatifs et communs, pondérée par le temps d'utilisation, l'utilité...), les changements de cohabitation

devraient faire l'objet de déclarations nouvelles et, enfin, le nombre d'avis d'impôt s'en trouverait démultiplié.

Au demeurant, il s'agit d'un mécanisme similaire à celui mis en place pour les charges locatives tels que la facture d'eau, d'électricité puisque ces sommes dues sont prélevées sur un seul compte bancaire.

#### Proposition 4: **Sensibilisation aux règles de solidarité en matière de règlement des impôts des particuliers**

En matière de taxe foncière, lorsqu'un bien immobilier fait l'objet d'une indivision, l'avis d'imposition à la taxe foncière est établi au nom des indivisaires.

Si les propriétaires indivis sont peu nombreux – trois au maximum – ils sont tous nommément désignés sur l'avis d'imposition. Dans le cas contraire, seuls les deux premiers sont nommément désignés, l'espace sur les avis étant limité. Les autres indivisaires apparaissent sous la mention «et autres titulaires de droits».

La répartition des impôts entre les membres d'une indivision est une question relevant du droit privé qui n'est pas gérée par l'administration fiscale. Toutefois, les indivisaires ont la possibilité de désigner celui qui sera le destinataire de l'avis en présentant une demande conjointement signée au centre des finances publiques territorialement compétent.

S'agissant de la règle de solidarité, il peut être envisagé de rajouter une mention dans la rubrique ad-hoc du site [impots.gouv.fr](https://www.impots.gouv.fr). Toutefois, des informations et précisions sur les règles de solidarité figurent déjà sur le site [www.impots.gouv.fr](https://www.impots.gouv.fr) aux rubriques suivantes:

<https://www.impots.gouv.fr/portail/particulier/mariage-pacs-et-impots-en-commun>

<https://www.impots.gouv.fr/portail/particulier/questions/je-divorce-ou-romps-mon-pacs-qui-doit-payer-les-impots-communs>.

<https://www.impots.gouv.fr/portail/particulier/declarer-lannee-de-separation>

Ces éléments, accessibles à tout moment et indépendamment d'une documentation figée sur les avis, semblent tout à fait répondre aux préoccupations de Monsieur le médiateur.

L'ajout de ce type d'informations sur les avis d'impôt, déjà très chargés, dans un contexte où, en matière d'impôt sur le revenu, l'entrée en vigueur du prélèvement à la source va forcément impacter leur présentation et leur contenu, apparaît comme difficilement réalisable.

Si l'information générale sur le site [www.impots.gouv.fr](https://www.impots.gouv.fr) ne semblait pas suffisante, l'hypothèse d'utilisation des notices pourrait être examinée, à tout le moins dans le cadre de leur version dématérialisée accessible au sein du compte fiscal en ligne.

Enfin, le bureau de la DGFIP en charge du pilotage du recouvrement forcé rappellera aux comptables les principes régissant la solidarité en paiement des impôts dus par les particuliers par la voie de la note annuelle de campagne sur les impôts des particuliers.



#### Proposition 5:

#### **Aménagement de l'obligation d'inscription de privilège quand des impositions et taxes sont régulièrement contestées (DGFIP et DGDDI)**

Le bureau GF-2B de la DGFIP a porté la proposition du médiateur dans le projet de loi PACTE. Approuvée par le Ministre cette proposition est prévue à l'article 17 du projet de loi PACTE adopté, à ce jour, en première lecture à l'Assemblée nationale. Elle prévoit une nouvelle exception à la publicité obligatoire du privilège du Trésor en prévoyant la non-publicité en cas de dépôt par le contribuable, d'une réclamation d'assiette régulière assortie d'une demande de sursis de paiement.



# ANNEXES

# DÉCRET N° 2002- 612 DU 26 AVRIL 2002 INSTITUANT UN MÉDIATEUR

## Décret n°2002-612 du 26 avril 2002 instituant un médiateur du ministère de l'économie, des finances et de l'industrie

Le Premier ministre,

Sur le rapport du ministre de l'économie, des finances et de l'industrie,  
Vu la loi n° 73-6 du 3 janvier 1973 modifiée instituant un médiateur de la République ;  
Vu le décret n° 87-389 du 15 juin 1987 relatif à l'organisation des services d'administration centrale ;  
Vu l'avis du comité technique paritaire central en date du 31 janvier 2002 ;  
Le Conseil d'Etat (section des finances) entendu,

Décrète :

**Article 1 :** Un médiateur du ministère de l'économie, des finances et de l'industrie est placé auprès du ministre. Il reçoit les réclamations individuelles concernant le fonctionnement des services du ministère dans leurs relations avec les usagers dans les conditions prévues à l'article 3 du présent décret.

**Article 2 :** Le médiateur est nommé pour trois ans par arrêté du ministre chargé de l'économie, des finances et de l'industrie. Il est le correspondant du Défenseur des droits.

**Article 3 :** Toute réclamation adressée au médiateur doit avoir été précédée d'une première démarche de l'usager auprès du service concerné, ayant fait l'objet d'un rejet total ou partiel. Elle donne lieu à un accusé de réception indiquant qu'elle n'interrompt pas les délais de recours.

**Article 4 :** Le médiateur peut faire appel aux services du ministère pour l'instruction des réclamations dont il est saisi. Il dispose des moyens nécessaires à l'exercice de ses missions.

**Article 5 :** Lorsque la réclamation lui paraît fondée, le médiateur adresse une recommandation au service concerné. Il est informé des suites données à cette dernière. Si le service saisi entend maintenir la position initialement portée à la connaissance de l'usager, le médiateur peut soumettre l'affaire à l'appréciation du ministre.

**Article 6 :** Le médiateur remet au ministre un rapport annuel dans lequel il établit le bilan de son activité et formule des propositions de nature à améliorer le fonctionnement des services du ministère dans leurs relations avec les usagers. Ce rapport est rendu public.

**Article 7 :** Le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie, le ministre de la fonction publique et de la réforme de l'Etat, le ministre délégué à l'industrie, aux petites et moyennes entreprises, au commerce, à l'artisanat et à la consommation, le secrétaire d'Etat au commerce extérieur et la secrétaire d'Etat au budget sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent décret, qui sera publié au Journal officiel de la République française.

Par le Premier ministre :

**Lionel Jospin**

Le ministre de l'économie des finances et de l'industrie,

**Laurent Fabius**

Le ministre de la fonction publique et de la réforme de l'Etat

**Michel Sapin**

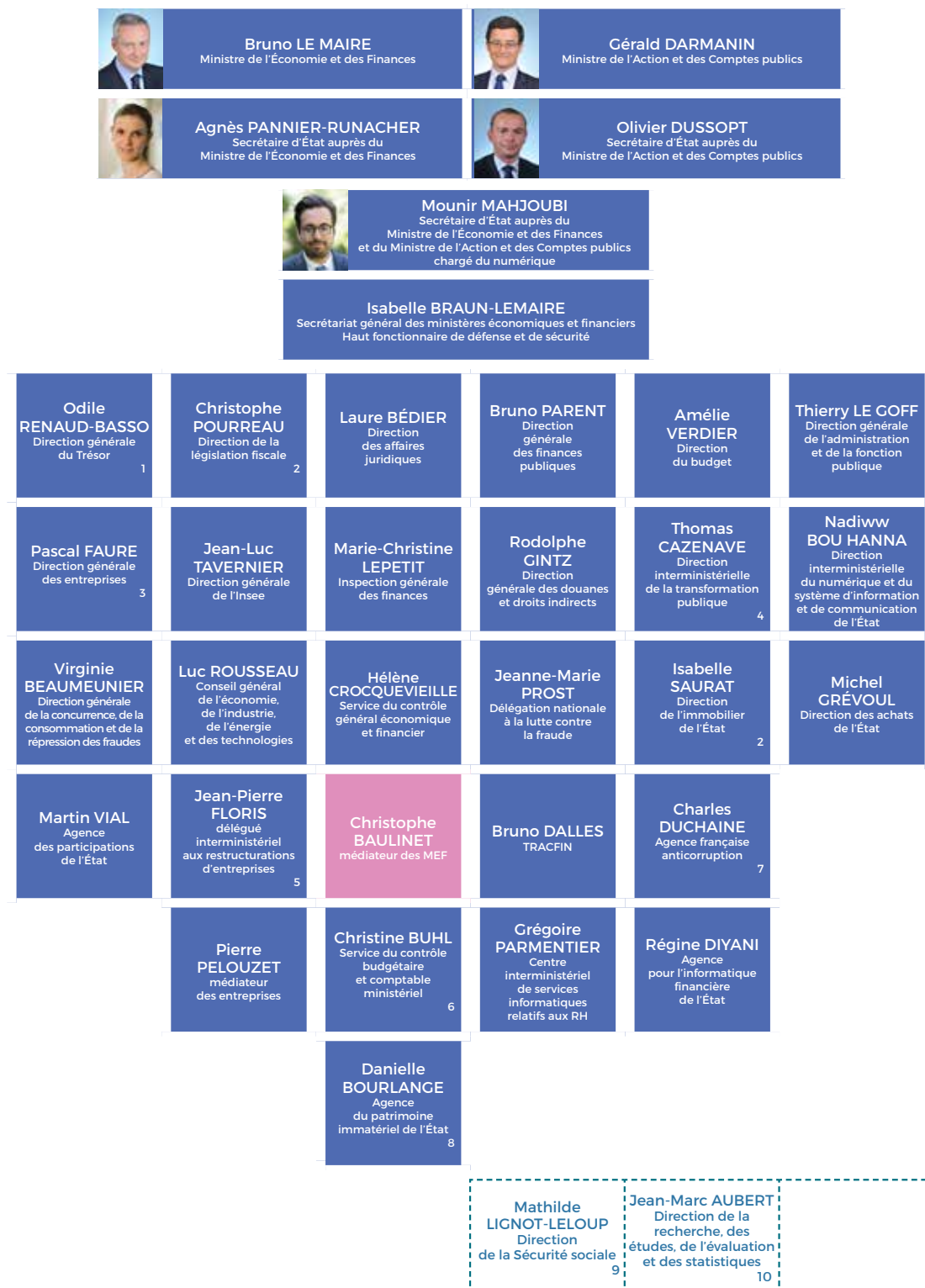
Le ministre délégué à l'industrie aux petites et moyennes entreprises,  
au commerce, à l'artisanat et à la consommation,

**Christian Pierret**

Le secrétaire d'Etat au commerce extérieur,  
**François Huwart**

La secrétaire d'Etat au budget  
**Florence Parly**

## POSITIONNEMENT DU MÉDIATEUR DANS L'ORGANIGRAMME DES MINISTÈRES



1 Autorité conjointe du ministre de l'économie et des finances avec la ministre de l'Europe et des affaires étrangères pour les services économiques à l'étranger.

2 Direction rattachée à la direction générale des finances publiques.

3 Le directeur général des entreprises exerce également les fonctions de commissaire à l'information stratégique et à la sécurité économiques.

4 Le directeur en charge de la DITP est également délégué interministériel à la transformation publique, fonction qu'il exerce sous l'autorité du Premier ministre.

5 Autorité conjointe du ministre de l'économie et des finances avec la ministre du travail.

6 Le service du CBCM est placé sous l'autorité du ministre chargé des comptes publics mais exerce sur le périmètre des deux ministères.

7 Autorité conjointe du ministre de l'action et des comptes publics avec le ministre de la justice.

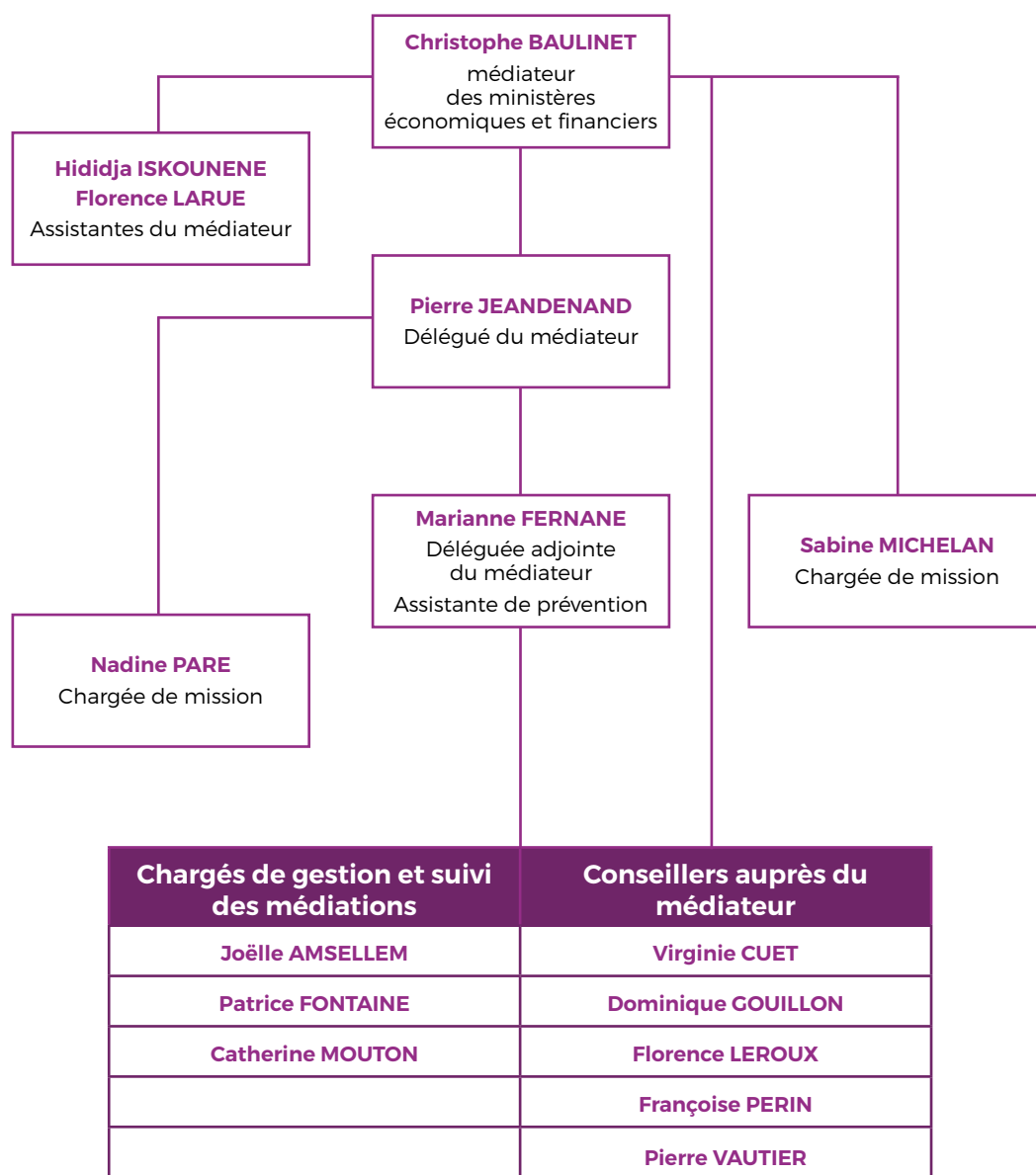
8 SCN relevant conjointement des ministères de l'économie et des finances et de l'action et des comptes publics en raison de son double rattachement à la DG du Trésor et à la DGFIP.

9 Autorité conjointe du ministre de l'action et des comptes publics avec la ministre des solidarités et de la santé.

10 Autorité conjointe du ministre de l'action et des comptes publics avec la ministre des solidarités et de la santé et la ministre du travail.

# ORGANIGRAMME DU SERVICE DU MÉDIATEUR DES MINISTÈRES ÉCONOMIQUES ET FINANCIERS AU 31 DÉCEMBRE 2018

BP 60153 – 14010 CAEN Cedex 1  
Site internet: [www.economie.gouv.fr/mediateur](http://www.economie.gouv.fr/mediateur)  
CONTACT TÉLÉPHONIQUE: 02 31 45 72 23



# CHARTRE DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC

## Préambule

Le Club des Médiateurs de Services au Public, constitué en association, regroupe des médiateurs de la consommation, d'administrations, d'entreprises publiques et de collectivités, en charge de services au public. Ils pratiquent la médiation pour parvenir avec les parties à une solution amiable fondée en droit et en équité.

En outre, ils font des recommandations de portée générale en vue d'encourager les bonnes pratiques dans les relations avec les publics concernés.

Ces médiations, gratuites pour les demandeurs et d'un accès direct, dès que les recours internes ont été respectés, s'exercent conformément aux principes fixés par la présente Charte des Médiateurs de Services au Public.

**Cette Charte** constitue le socle de référence éthique de la médiation pratiquée par les membres du Club des Médiateurs de Services au Public (ci-après le(s) « médiateur(s) »).

**La médiation** est un processus structuré par lequel des personnes physiques ou morales tentent, avec l'aide du médiateur, de manière volontaire, de parvenir à un accord amiable pour résoudre leur différend.

**Le médiateur** est un tiers compétent et indépendant, non impliqué dans le différend. Son éthique repose sur les valeurs portées par la présente charte. Il dispose d'une compétence sur les sujets qui lui sont confiés en médiation. Il actualise et perfectionne ses connaissances théoriques et pratiques de la médiation par une formation continue, notamment dans le cadre du Club.

**Le médiateur** s'attache au respect des personnes et à leur écoute attentive afin que les parties puissent dépasser leur différend pour aboutir à une solution.

## Valeurs du médiateur du club

Ces valeurs garantissent l'indépendance, la neutralité et l'impartialité du médiateur.

### L'indépendance

Le médiateur est indépendant vis-à-vis de toute influence extérieure.

Il ne reçoit aucune directive de quiconque.

Son indépendance est garantie par les moyens dont il dispose, sa désignation, les conditions d'exercice et la durée de son mandat.

Il s'engage à refuser, suspendre ou interrompre la médiation si les conditions de cette indépendance ne lui paraissent pas ou plus réunies.

### La neutralité

Le médiateur est neutre : son avis n'est ni influencé ni orienté par des considérations externes aux demandes des parties.

### L'impartialité

Le médiateur est impartial par rapport aux parties pendant toute la durée de la médiation. Il s'interdit toute situation de conflit d'intérêt.

## Principes applicables au processus de médiation

Les médiateurs membres du Club s'engagent à conduire leur médiation en respectant les principes suivants :

### L'équité

Lorsqu'un avis est émis par le médiateur, celui-ci est fondé en droit et en équité. Il doit prendre en compte le contexte propre à chaque cas et notamment lorsque l'application stricte du droit produit des effets disproportionnés ou manifestement injustes.

**La transparence**

Le médiateur garantit la transparence de son activité et, notamment, il informe :

- sur son champ de compétence de façon large et accessible, notamment sur son site Internet et sur celui du Club des Médiateurs de Services au Public ;
- les publics de manière claire et complète sur les valeurs et les principes de la médiation ainsi que sur les conditions de déroulement du processus ;
- sur les effets de la médiation, notamment, le cas échéant, sur la suspension des délais de prescription applicables et sur le fait que les demandeurs conservent leur droit de saisir les tribunaux.

Le médiateur rend public, chaque année, un rapport détaillé sur son activité.

**La gratuité**

Le recours à la médiation est gratuit pour les demandeurs.

**La confidentialité**

La médiation est soumise au principe de confidentialité.

Le médiateur s'assure, avant le début de la médiation, que les parties ont accepté les principes d'un processus contradictoire ainsi que les obligations de confidentialité qui leur incombent.

**L'efficacité**

Le médiateur s'engage à répondre avec diligence à toutes les demandes, à conduire à son terme la médiation et à en garantir la qualité.



# Membres du Club des médiateurs de services au public (au 1<sup>er</sup> janvier 2019)

Accès au site internet du Club et à celui des médiateurs cités ci-dessous  
([www.clubdesmediateurs.fr](http://www.clubdesmediateurs.fr))

## Membres d'honneur

Le Défenseur des droits

Le médiateur des ministères économiques et financiers (de 2002 à 2016)

Le médiateur de la Mutualité Sociale Agricole

Le médiateur National de la Sécurité Sociale des Indépendants

Le médiateur du Notariat

Le médiateur national de Pôle Emploi

## Membres

La médiatrice de l'Agence de Services et de Paiement

Le médiateur de l'Association Française des Sociétés Financières

Le médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers

La médiatrice des communications électroniques

Le médiateur de l'Eau

La médiatrice du Groupe Caisse des Dépôts

Le médiateur du groupe EDF

Le médiateur de l'Education nationale et de l'Enseignement supérieur

Le médiateur de l'enseignement agricole technique et supérieur

Le médiateur de l'assurance

Le médiateur auprès de BNP PARIBAS pour la clientèle des particuliers

Le médiateur de l'information de France 2 et France 3

Le médiateur des programmes de France Télévision

Le médiateur du Groupe ENGIE

Le médiateur des ministères économiques et financiers

Le médiateur du groupe La Poste, Médiateur de la Banque Postale

La médiatrice de la RATP

La médiatrice SNCF Mobilités

Le médiateur Tourisme et Voyage

Le médiateur de la ville de Paris

Le médiateur de la région Ile de France

Le médiateur des Relations commerciales agricoles

Le médiateur des entreprises

Le médiateur national de l'énergie

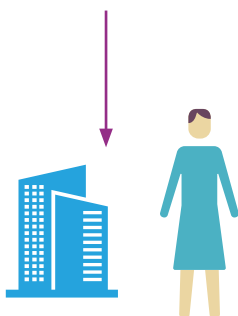
Le médiateur du e-commerce de la FEVAD (Fédération des entreprises et de la vente à distance)

Le Président du cercle des médiateurs bancaires

## CIRCUIT DES DÉMARCHES EN MATIÈRE FISCALE



Je m'adresse au service local  
(service des impôts des particuliers  
ou des entreprises, trésorerie)  
dont l'adresse figure sur la feuille  
d'impôt à l'origine de ma démarche.  
J'obtiens une réponse écrite  
(courrier ou courriel)



Ensuite, je m'adresse au conciliateur  
fiscal départemental si le litige relève  
de sa compétence (info sur  
[www.impots.gouv.fr](http://www.impots.gouv.fr))



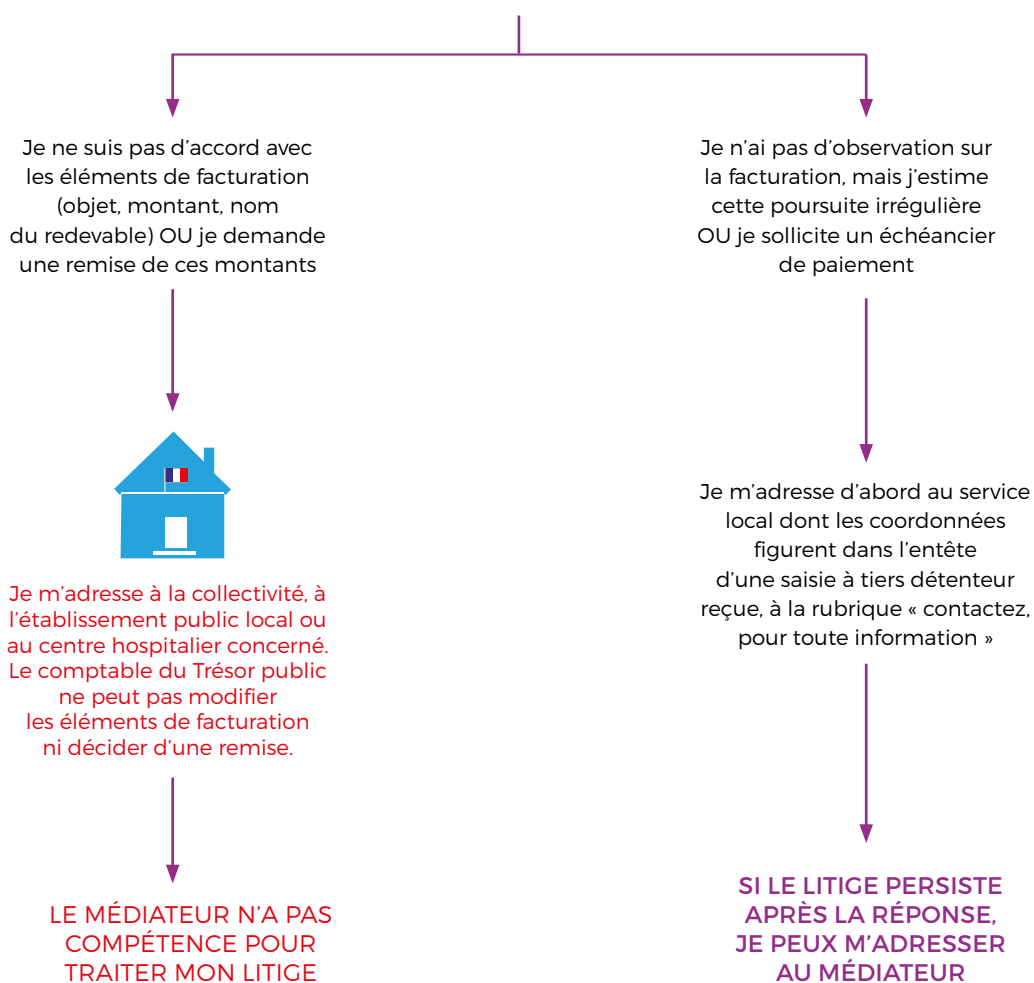
Après avoir effectué toutes ces  
démarches, et si mon litige persiste,  
je peux solliciter le médiateur  
des ministères économiques  
et financiers

**LE MÉDIATEUR**

## CIRCUIT DES DÉMARCHES À RÉCEPTION D'UNE SAISIE À TIERS DÉTENTEUR AU PROFIT DE COLLECTIVITÉS LOCALES OU HOSPITALIÈRES



Je reçois une notification d'une saisie à tiers détenteur. Elle concerne des produits d'une collectivité, d'un établissement public local ou d'un centre hospitalier, dont le recouvrement est confié à un comptable du Trésor public.







Institué par le décret n° 2002-612 du 26 avril 2002, le médiateur des ministères économiques et financiers intervient pour le règlement des litiges individuels entre les usagers, et les services des ministères économiques et financiers.

Le médiateur exerce sa mission en toute impartialité et indépendance. Il peut être saisi lorsqu'une première démarche auprès du service concerné des ministères économiques et financiers n'a pas donné satisfaction à l'utilisateur, particulier ou entreprise.



[www.economie.gouv.fr/mediateur](http://www.economie.gouv.fr/mediateur)

**Monsieur le médiateur  
des ministères économiques  
et financiers**

**BP 60153  
14010 CAEN CEDEX 1**

Accédez au site du médiateur et  
au formulaire de saisie en ligne,  
avec votre téléphone mobile,  
à partir de ce pictogramme

