



MICHEL SAPIN
MINISTRE DE L'ECONOMIE ET DES FINANCES

Ouverture de la Journée de la Médiation

**Intervention de Michel SAPIN,
ministre de l'Economie et des Finances**

Bercy

Jeudi 16 mars 2017

Contact presse :

Cabinet de Michel SAPIN

01 53 18 41 13



Monsieur le médiateur, Christophe BAULINET,
Mesdames, Messieurs,

C'est un grand plaisir pour moi d'être parmi vous ce matin et d'ouvrir cette "Journée de la Médiation". La médiation est une très belle idée, celle consistant à toujours rechercher, par le dialogue, des solutions aux problèmes très concrets et quotidiens des Français.

Au sein du ministère de l'Economie et des Finances, la médiation a connu du changement au cours de l'année écoulée. En effet, 2016 fut une année de transition, puisqu'elle a vu le Médiateur changer de visage au cours de l'été. Je voudrais ici rendre hommage à Emmanuel CONSTANS, qui a été précurseur en la matière, dès 2002, et a su incarner et positionner dans le paysage administratif ce rôle très particulier de Médiateur, au-delà même des limites du ministère de l'Economie et des Finances. Il a su, durant près de 14 ans, devenir un rouage utile pour dénouer, à chaque fois que cela est possible, les problèmes qui apparaissent dans la relation entre l'administration et les administrés.

Je souhaite à son successeur, Christophe BAULINET, qui a pris ses fonctions en juillet 2016 en tant que Médiateur du ministère, un mandat dans la continuité de son prédécesseur, à la hauteur des attentes de plus en plus nombreuses des usagers, car j'ai le sentiment que la fonction est désormais bien ancrée dans notre paysage administratif. Mais je connais, cher Christophe BAULINET, l'intérêt que vous portez à ce rôle et suis certain que vous réussirez dans vos fonctions.

A mon sens, votre institution veille à la qualité des services publics gérés par ce ministère, et je devrais même dire la "sur-qualité" des services, car les directions générales ont elles-mêmes, en leur sein, inséré des formes de conciliation à destination de leurs administrés et usagers. Le Médiateur intervient alors seulement de manière subsidiaire, lorsque toutes les procédures ont échoué.

Les procédures gérées par les directions générales sont des chaînes qui concernent des millions d'usagers ; il n'est pas surprenant que certains dossiers conduisent à des demandes d'intervention du Médiateur, qui portent sur l'application du droit en prenant en compte des situations concrètes et en n'oubliant pas l'équité.

Je note que le caractère subsidiaire de la médiation est avéré avec 2 000 cas par an. Ce chiffre doit être rapproché des 4 millions de réclamations contentieuses ou gracieuses par an dans le seul domaine fiscal. Il faudrait, pour avoir une comparaison rigoureuse, ajouter encore les réclamations auprès des autres administrations, les douanes, la direction de la concurrence et de la répression des fraudes, etc. Ce chiffre témoigne de l'efficacité de nos administrations dans la majeure partie des cas.

L'activité du Médiateur démontre donc qu'il ne s'agit pas d'un flux massif de demandes, ce qui serait inquiétant. Cependant, la médiation est un recours utile. Si le montant médian des dossiers traités reste relativement modéré, d'environ 2 000 euros, le montant moyen est lui plus important, de plus de 90 000 euros, ce qui prouve que les enjeux financiers sous-jacents aux dossiers que vous traitez peuvent quelques fois être conséquents.

Néanmoins, je sais qu'aucun dossier, grand ou petit, n'est tranché comme un "nœud gordien" et qu'il y a toujours une instruction rigoureuse de la part du Médiateur, en lien avec les administrations.



Je peux vous assurer que notre ministère s'honore de disposer d'un tel dispositif, qui gagne en notoriété. Le Médiateur est désormais connu des administrés et peut devenir, *in fine*, un des interlocuteurs de nos concitoyens.

Au cours de l'année 2016, le Médiateur a vu croître les demandes d'interventions qui lui parviennent de près de 40%. Certes, elles n'aboutissent pas toutes à une médiation centrale car les demandeurs oublient souvent - trop souvent - de saisir d'abord les services déconcentrés de leur problème. Je sais, monsieur le Médiateur, que vous attachez une attention toute particulière à permettre aux services des directions de résoudre ces problèmes et à conserver un principe de subsidiarité dans la gestion des demandes.

Mais cette augmentation en 2016, qui représente près de 7000 demandes au total, est le signe que le dispositif est crédible et que les usagers lui font confiance. Je m'en félicite, et ce d'autant plus que, pour deux tiers des saisines pour lesquelles une recommandation est formulée par le Médiateur, les choses ont pu évoluer de manière positive pour le requérant, au moins partiellement en obtenant des informations complémentaires à l'issue de ses requêtes.

L'efficacité de la médiation au sein de ce ministère est bien sûr le résultat de près de 15 ans de travail et d'exercice de la fonction. La médiation a désormais parfaitement trouvé sa place et son équilibre dans son rôle et ses relations avec les administrés.

Je crois que le besoin de médiation révèle une évolution profonde de la société, plus encline à utiliser ce moyen d'intervention. On le voit notamment dans le domaine de la consommation, qui est entrée dans le champ du Médiateur très récemment. Cela lui a donné une dimension grand public, conduisant une part grandissante de la population à faire appel à la médiation dans de nombreux domaines de la vie courante : relation avec sa banque ou son assurance, avec son fournisseur de biens ou de services...

Rien de cela ne serait toutefois possible sans une mobilisation des services pour répondre aux questions que pose le Médiateur. Je voudrais ici remercier tous les correspondants, en particulier ceux de la DGFIP, qui sont les plus nombreux, mais aussi ceux de la DGDDI ou encore ceux de la DGCCRF, pour leur mobilisation. Je vous encourage à maintenir vos efforts, car le flux de dossiers ne se tarira pas !

L'efficacité du dispositif passe par le fait que le délai de réponse du Médiateur soit le plus court possible. Je constate que, jusqu'à présent, le Médiateur a été capable de répondre dans plus de 80% des dossiers dans les deux à trois mois. C'est un bon résultat qu'il faut pouvoir tenir dans la durée.

Je n'oublie pas, monsieur le Médiateur, que vous êtes aussi en charge de proposer les évolutions concrètes qui résultent des constats que vous faites dans l'exercice de votre mission. J'ai bien pris note des propositions que vous formulez dans votre rapport annuel et vous en remercie. Elles témoignent de votre motivation à faire aller de l'avant votre institution.

Pour finir, permettez-moi de vous adresser à toutes et à tous qui représentez la communauté de la médiation, mes félicitations pour votre engagement. Vous honorez dans votre travail le service public. Vous êtes un soutien et un maillon utile pour améliorer la qualité du travail de l'administration dans notre pays et faciliter la relation que l'Etat entretient avec l'ensemble des administrés. L'Etat n'est pas une entité avec laquelle le dialogue est impossible. Il est possible d'échanger, d'interagir pour résoudre les difficultés rencontrées, que ce soit dans chaque direction de ce ministère dont je constate au quotidien la qualité du travail, ou également lorsque les difficultés ou les incompréhensions persistent lors d'un recours au service du Médiateur.



Votre mission de médiation participe donc à la bonne administration de l'Etat.

A l'heure où certains souhaitent effectuer des coupes sombres dans les effectifs de la fonction publique, la forte augmentation des demandes de médiation au cours de ces dernières années montre que ce que demandent les Français, ce n'est pas moins de fonction publique, c'est du dialogue sur les questions qui touchent à leur quotidien. Les médiateurs que vous êtes font preuve d'écoute des besoins de la société, notamment des acteurs les plus faibles, qu'il s'agisse de personnes en difficulté, ou de très petites entreprises, dans les domaines qui concernent le ministère, tout en tenant compte des contraintes réelles et légitimes des services sur lesquels vous vous appuyez. En ce sens, c'est un rôle particulièrement noble, pour lequel votre neutralité et votre impartialité sont essentielles.

Je suis sensible à la qualité de votre travail et vous remercie de votre mobilisation.