



PIERRE MOSCOVICI  
MINISTRE DE  
L'ÉCONOMIE ET DES  
FINANCES

NICOLE BRICQ  
MINISTRE DU COMMERCE  
EXTÉRIEUR

ARNAUD MONTEBOURG  
MINISTRE DU REDRESSEMENT  
PRODUCTIF

SYLVIA PINEL  
MINISTRE DE L'ARTISANAT,  
DU COMMERCE ET DU  
TOURISME

*Communiqué de presse*

*Communiqué de presse*

Paris, le 16 juillet 2013  
N° 729

## **Remise et publication du rapport annuel 2012 du médiateur des ministères économiques et financiers**

Emmanuel CONSTANS, médiateur des ministères économiques et financiers, a remis son rapport d'activité 2012 à Pierre MOSCOVICI, ministre de l'Économie et des Finances, Nicole BRICQ, ministre du Commerce extérieur, Arnaud MONTEBOURG, ministre du Redressement productif et à Sylvia PINEL, ministre de l'Artisanat, du Commerce et du Tourisme.

Le médiateur des ministères économiques et financiers, institué par un décret du 26 avril 2002, reçoit les réclamations des personnes physiques (contribuables, consommateurs, commerçants, artisans, membres de professions libérales...) ou morales (sociétés, associations...) concernant le fonctionnement des services des ministères dans leurs relations avec les usagers.

Plus de 4 000 demandes de médiation ont été reçues et traitées en 2012, soit une progression de 19 % par rapport à l'année précédente. Le rapport présente une cinquantaine d'exemples concrets de médiation qui illustrent les solutions apportées par le médiateur dans tous les domaines de la fiscalité, ainsi que dans les domaines du recouvrement des créances des collectivités territoriales, des douanes, de l'INSEE, de l'URSSAF et du régime social des indépendants.

Comme chaque année, au-delà du règlement des médiations en droit et en équité, 12 propositions du médiateur sont formulées pour améliorer le fonctionnement des services dans leurs relations avec le public, prévenir les litiges, garantir la sécurité juridique et renforcer la confiance entre les citoyens et l'État.

Les Ministres, enfin, ont félicité le médiateur pour son travail de médiation qui répond aux exigences de qualité de service public aux usagers : accusés de réception personnalisés des demandes de médiation dans un délai moyen de 2 jours, plus de 60 % des médiations rendues en moins de 60 jours et 60 % également des médiations donnant lieu à un résultat totalement ou partiellement favorable aux usagers.

Le médiateur peut être saisi sans formalisme et gratuitement par lettre, courriel ([mediateur@finances.gouv.fr](mailto:mediateur@finances.gouv.fr)) ou par internet ([www.economie.gouv.fr/mediateur](http://www.economie.gouv.fr/mediateur)), avec désormais la possibilité de joindre au formulaire électronique sécurisé toutes pièces utiles.

Le rapport est consultable [ici](#).

### **Contacts Presse :**

à Caen, Françoise LINCY : 02/31/45/72/32  
à Paris, Sabine MICHELAN : 01/53/18/79/50

  
MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE  
ET DES FINANCES

  
MINISTÈRE DU COMMERCE  
EXTÉRIEUR

  
MINISTÈRE DU REDRESSEMENT  
PRODUCTIF

  
MINISTÈRE DE L'ARTISANAT  
DU COMMERCE ET DU TOURISME