



MINISTÈRE
DE L'ÉCONOMIE,
DES FINANCES
ET DE LA SOUVERAINETÉ
INDUSTRIELLE ET NUMÉRIQUE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Rapport 2022

Médiateur de Bercy

2002–2022 : Vingt ans de médiation,
une mission qui continue de se développer...

Sommaire

Édito	4
2021 en quelques chiffres	6
La médiation: 20 ans d'un processus original	7
Le dossier	10
La médiation se développe en France et à l'étranger	10
Une médiation institutionnelle qui a 20 ans et qui continue de se développer...	12
Dans un contexte historique du développement de la médiation en France et en Europe...	13
Au sein de l'Union européenne quelques médiations qui nous ressemblent en partie...	14
Communication de M. François BOILEAU, Ombudsman des contribuables du Canada	16
Propositions de réformes qui émergent des médiations	20
Proposition 1	22
Proposition 2	23
Proposition 3	24
Proposition 4	24
Proposition 5	25
Proposition 6	27
Proposition 7	28
Suivi des propositions précédentes	29

Fiches détaillées **38**

Processus des demandes de médiation si vous êtes usager (personne physique ou entreprise) : saisir le Médiateur de Bercy	40
Conduite d'une médiation dans le domaine des ressources humaines (RH) sollicitée par un agent des Ministères économiques et financiers	41
Les données chiffrées de 2021	42
L'équipe du Médiateur	49
Décret n° 2002-612 du 26 avril 2002	50
Décret n° 2021-449 du 15 avril 2021 et arrêté du 24 décembre 2021, publié le 6 janvier 2022	52
Adhésion à la charte du Club des Médiateurs de Services du Public	57

Édito



2002-2022, 20 ans de médiation à Bercy. C'est un anniversaire important à plus d'un titre. 20 ans pour une institution c'est l'âge d'une maturité et d'un positionnement clair dans le paysage administratif.

C'est en outre le moment où se développent, **sur la base de l'activité de médiation concernant les usagers**, deux nouveaux champs de la médiation: la **médiation à l'initiative du juge**, qui croît et qui permet d'obtenir des accords équilibrés, et la **médiation dans le domaine RH**, qui est expérimentée depuis le 23 mai 2022 à Bercy.

En 2002, la médiation de Bercy, qui reçoit des demandes des usagers personnes physiques et entreprises, était **dans la position des précurseurs**. Elle est aujourd'hui connue et reconnue dans **son rôle spécifique de tiers** bienveillant, indépendant, impartial et neutre, faisant émerger, lorsque cela est possible et que les parties en sont d'accord, une solution satisfaisante pour elles.

En 2021, année sous revue statistique, la médiation a été mise à rude épreuve avec 54 % de dossiers en plus par rapport à 2020, croissance essentiellement due aux médiations concernant les aides aux entreprises affectées par la crise sanitaire, **fonds de solidarité et coûts fixes**. Cette dynamique a continué jusqu'au 30 juin 2022, date à laquelle la médiation n'a plus qu'une portée limitée dans cette matière dès lors que l'administration ne peut plus décider d'attribuer une aide à compter de cette date. Dans ce contexte, la qualité de la mission ne s'est pas dégradée, sauf sur le délai de réalisation des médiations, qui s'est néanmoins maintenu à un niveau équivalent à l'année précédente pour le taux de médiations traitées dans les trois mois de la demande.

La forte mobilisation de l'équipe de la médiation de Bercy a permis de faire face à cet afflux de demandes.

En lien avec le Secrétariat Général du Ministère, la sélection de collaborateurs du Médiateur, pour faire face à l'extension de son activité à la médiation RH, a été un franc succès par le nombre des candidats et candidates, qui ont été sélectionnés pour travailler auprès du Médiateur lorsqu'ils sont formés ou en vue de se former, pour préparer l'avenir. C'est une grande satisfaction de constater l'attrait que présente la médiation aux yeux de nombreux et divers candidats, qui vont maintenant se former à l'Institut de la Gestion Publique et du Développement Economique (IGPDE), dont l'offre est très riche en la matière.

Christophe BAULINET

Médiateur de Bercy

2021 en quelques chiffres

(demandes des usagers)

6 431

Demandes
reçues

88%

Accusés de réception (AR)
adressés dans les 2 jours

2 589

Médiations
réalisées
dans l'année

3 424

Demandes
réorientées

51%

Réponses apportées
en moins de 2 mois

73%

Réponses apportées
en moins de 3 mois

62%

Taux de satisfaction
totale ou partielle

La médiation : 20 ans d'un processus original

Développement de la médiation et institution juridique de la médiation dans la sphère du droit administratif

La médiation a été introduite dans le droit français par une loi de 1995 dans les domaines civil et commercial. Par ailleurs, le code des relations entre le public et l'administration (CRPA) prévoit la possibilité de créer une médiation institutionnelle dans les domaines où cela apparaît utile (art. L421-1 du CRPA).

Le Ministère a été précurseur dans le domaine de la médiation institutionnelle (relations usagers-administrations) et dispose d'une expérience de 20 ans en la matière.

Au sein du Ministère, la médiation de « Bercy » a en effet été introduite par un décret de 2002 (**décret n° 2002-612 du 26 avril 2002**), qui a mis en place le Médiateur pour traiter des différends persistants entre un usager (personne physique ou entreprise) et l'une des directions du Ministère.

Le contexte aujourd'hui est celui du développement de la médiation notamment dans le cadre de la loi ESSOC, de la loi Justice au XXI^e siècle et de la loi de programmation de la justice.

Par un **décret n° 2021-449 du 15 avril 2021**, le Ministère a souhaité expérimenter la médiation RH, c'est-à-dire la médiation demandée par les agents de ce Ministère, pour des actes de l'administration les concernant individuellement, une des formes de médiation « interne ».

L'expérimentation, qui a débuté le 23 mai 2022, permettra de montrer l'intérêt de la médiation en matière RH et de continuer à former les intervenants, ce qui est essentiel.

Tant en matière civile et commerciale qu'en matière administrative, il s'agit de donner un accès au droit aux plus faibles, d'orienter une part des dossiers contentieux vers des MARD (modes alternatifs de règlement des différends) et de permettre d'apaiser les relations entre usagers et administrations ou entre employés et employeurs, plutôt que de traiter certains dossiers conflictuels devant un juge.

La médiation est un mode de règlement des différends qui a du sens, y compris dans des domaines réglementés

La médiation a du sens et des avantages y compris dans les segments très réglementés du droit. La médiation joue son rôle chaque fois que, dans un tel contexte, il s'agit **d'apprécier une situation de fait au regard de la législation, de rechercher l'équité d'une décision dans le cadre réglementaire applicable ou de faire émerger**

une solution au regard de règles de droit imprécises. Ce processus est plus rapide qu'un processus judiciaire, peu onéreux (gratuit) et aboutit le plus souvent à une solution amiable.

Cela concerne potentiellement tous les domaines du droit, notamment la fiscalité, le recouvrement de créances publiques, en matière RH, pour les actes relatifs à la situation personnelle des agents (l'arrêté du 24 décembre 2021 publié le 6 janvier 2022 précise les directions et thématiques concernées par l'expérimentation de la médiation RH).

Caractères d'une médiation

La loi a défini la médiation comme « un processus structuré par lequel des parties tentent de manière volontaire, de trouver une solution à leur différend, à l'amiable, avec l'aide d'un tiers, le Médiateur ». La médiation de Bercy répond à ce standard ; c'est donc :

- un processus **structuré** : le Médiateur est maître de la méthode et est formé pour cela ;
- une démarche **volontaire** des parties ;
- qui tend à rechercher une solution au différend de manière **amiable** ce qui suppose des échanges en présentiel ou autrement ;
- avec l'aide d'un Médiateur, **qui est un tiers aux parties et au différend**.

Les caractères essentiels du Médiateur et sa déontologie sont strictement définis :

- le Médiateur est une personnalité **indépendante** ; il ne peut dépendre d'une partie en présence et ne reçoit d'instruction de quiconque ;
- le Médiateur est **impartial**, il ne prend parti pour aucun des intervenants au différend, il est plutôt un allié de toutes les parties en présence pour sortir du différend ;
- il est **neutre**, il n'a pas d'intérêt dans l'affaire et il est essentiellement là pour aider les parties à trouver une solution. Il ne peut en imposer aucune ;
- il travaille **en droit et en équité**, il ouvre donc le champ des possibles sans s'arrêter à la seule question de droit qui est au centre du différend ;
- il agit selon **une méthode** qui permet de sortir du différend à l'amiable et bien plus rapidement qu'un procès ;
- il aide les deux parties précises à trouver une solution et à renouer le dialogue, **en fonction de leur situation propre, telle qu'elle apparaît dans le moment présent**, il ne peut donc jamais traiter des situations génériques, collectives ou catégorielles ;
- **il peut accueillir une médiation dans laquelle l'une des parties est accompagnée par un avocat ou un autre conseil de son choix** ;
- il tire, le cas échéant, des différends qui lui sont présentés, des propositions de réformes lorsqu'à l'occasion d'un différend une cause générique apparaît.

Le Médiateur est donc indépendant des deux parties en présence et ne prend d'instruction auprès d'aucune partie ou de quiconque. Il n'est ni conseil, ni procureur, ni arbitre et il ne prend donc pas lui-même de décision, seules les parties pouvant le faire au terme du processus de médiation. Le Médiateur s'appuie uniquement sur

les éléments que les parties apportent devant lui et n'a pas d'accès aux données des intervenants dont dispose l'administration.

Un modèle non figé pour les médiations RH

Ces caractères connus, le modèle de médiation n'est pas figé et le Ministère a souhaité expérimenter un modèle mixte :

- **pour l'essentiel, un modèle centralisé** avec un Médiateur nommé par le Ministre, il s'agit du Médiateur de Bercy ; son savoir-faire concerne jusque-là les demandes des usagers. Il s'appuiera sur un panel de médiateurs formés pour réaliser les médiations dans le domaine RH ;
- **en partie un modèle décentralisé au niveau d'une direction générale, rattaché fonctionnellement au Médiateur central** qui forme, harmonise les pratiques et crédibilise le dispositif d'ensemble qu'il anime. Tel est le cas pour la médiation RH en cours d'expérimentation, le traitement de la Médiation RH pour la Direction Générale des Finances Publiques (DGFIP) étant décentralisé à son niveau par délégation du Médiateur de Bercy.
- l'ensemble s'appuie sur le Médiateur de Bercy afin de bénéficier d'un conseil professionnel, pour les formations, pour des cas que les parties souhaiteraient dépayser au niveau du Médiateur de Bercy notamment (en cas de conflits d'intérêts par exemple).

Des modalités diversifiées de l'expérimentation de la médiation RH au sein du Ministère

S'agissant d'une expérimentation, il est possible d'exclure à ce stade certains domaines RH ou certaines directions, et de tester les modèles possibles.

Les directions volontaires entrent dès 2022 dans le dispositif. En effet, s'agissant d'une expérimentation, toutes les directions ne sont pas immédiatement concernées. L'arrêté du 24 décembre 2021 publié le 6 janvier 2022 prévoit que, dans la phase qui s'ouvre, sont **concernés** : les directions et services relevant de l'administration centrale, la Direction Générale des Finances Publiques (DGFIP), la Direction Générale des Douanes et Droits Indirects (DGDDI) et l'Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques (INSEE).



Le dossier

La médiation se développe
en France et à l'étranger

Une médiation institutionnelle qui a 20 ans et qui continue de se développer...	12
Dans un contexte historique du développement de la médiation en France et en Europe...	13
Au sein de l'Union européenne, quelques médiations qui nous ressemblent en partie...	14
Communication de M. François BOILEAU, Ombudsman des contribuables du Canada	16

Une médiation institutionnelle qui a 20 ans et qui continue de se développer...

20 ans de Médiation à Bercy, avec trois dates clés: 2002, 2016, 2022

2002	Création par décret de la médiation à Bercy, l'une des médiations institutionnelles: un processus précurseur
2016	Loi de 2016 sur la Justice au XXI ^e siècle: création en matière administrative de la médiation amiable et à l'initiative du juge: le juge administratif commence à saisir la médiation de Bercy lorsque les parties en sont d'accord
2022	Expérimentation, par décret et jusqu'en 2024, de la médiation pour les différends relatifs aux actes administratifs concernant les agents du Ministère (médiation RH)

Dans un contexte historique du développement de la médiation en France et en Europe...

Les dates clés en France et en Europe sont les suivantes :

En France	En Europe
1995 : première loi sur la médiation	1990 : recommandation du Conseil de l'Europe
1998 : création de la médiation de l'Éducation Nationale	2002 : Livre vert sur l'accès à la Justice
2001 : médiation bancaire (loi Murcef)	2004 : Code de conduite européen des médiateurs
2002 : création de la médiation de Bercy	2008 : Directive sur la médiation civile et commerciale et transfrontalière
2010 : création de la médiation des entreprises	2013 : Directive médiation de la consommation
2011 : transposition par ordonnance de la directive de 2008	
2016 : élargissement de la médiation aux domaines administratifs (loi Justice au XXI ^e siècle)	
2015 : loi transposant la directive sur la médiation de la consommation	
2018 : loi ESSOC, extension au domaine social de la médiation institutionnelle notamment	
2019 : Loi de proximité définissant la médiation dans les Collectivités Territoriales	

Au sein de l'Union européenne quelques médiations qui nous ressemblent en partie...

Chaque État membre a choisi une organisation qui lui est propre et qui diffère de la Médiation de Bercy tant par son rattachement, son organisation, ses moyens et l'importance des médiations réalisées.

Une étude particulière¹ permet de décrire quelques éléments qui les caractérisent. La philosophie de la médiation est présente dans toutes ces organisations, et consiste à se rendre capable d'écouter la plainte de l'utilisateur et de tenter de régler à l'amiable le différend qui est apparu.

En première analyse, le dispositif espagnol est celui qui est le plus proche du dispositif français et comporte d'ailleurs, comme en France, un « Médiateur des finances » et un « Médiateur du peuple » qui peut traiter également des demandes en matière financière et a une compétence plus large, comme en ce qui concerne en France le Défenseur des Droits.

(1) Nous disons notre gratitude au service international de la DGFIP et aux attachés fiscaux, qui nous ont permis de disposer de ces précieuses informations.

États membres	Organisation	Champ de compétences
Belgique	<p>Service de conciliation fiscale auprès du service public fédéral finances : 2 sections, l'une pour les conciliations fiscales et l'autre pour les sanctions administratives.</p> <p>Collège de 4 membres, doté de 57 collaborateurs.</p>	<p>Créé par une loi du 25 avril 2007 (début des opérations en 2010).</p> <p>Compétent en matière d'impôts fédéraux, recouvrement des créances non fiscales.</p>
Pays-Bas	<p>Médiation fiscale possible mais non structurée par un texte.</p> <p>Liste de médiateurs non publique, enregistrés auprès d'une fédération professionnelle. Un coordonnateur national et des coordonnateurs régionaux.</p> <p>Saisine par une ligne de téléphone unique de l'administration fiscale, la demande étant soumise au coordonnateur régional qui l'attribue à un médiateur de la liste.</p>	<p>Possible depuis 2007 ; reste modeste avec 21 médiations en 2019.</p>
Espagne	<p>Un Médiateur s'occupe des domaines du Ministère de l'économie : le « Médiateur des contribuables », président du « Conseil pour la défense du contribuable », organe collégial.</p> <p>Le conseil comprend 16 membres, un comité permanent et une unité opérationnelle rattachée au service d'audit interne.</p> <p>Il se différencie du « Médiateur du peuple » qui a une compétence plus large, qui est élu par le Congrès.</p>	<p>Veille à l'effectivité des droits des contribuables et traite les réclamations relatives à l'application du système fiscal.</p>
Italie	<p>« Garante del contribuente »</p> <p>Organe de médiation collégial indépendant, institué auprès de chaque direction régionale de l'Agenzia delle Entrate (recettes).</p>	<p>Protéger les contribuables de possibles dysfonctionnements de l'administration financière.</p>

Communication de M. François BOILEAU, ombudsman des contribuables du Canada

Nous sommes particulièrement heureux de pouvoir publier dans le présent rapport une communication de **M. François BOILEAU, ombudsman des contribuables du Canada**. Sa contribution montre de manière limpide à quel point nos missions répondent à une philosophie extrêmement proche.



M. François BOILEAU est l'ombudsman des contribuables du Canada depuis le 5 octobre 2020. Auparavant, M. BOILEAU était le Commissaire aux services en français à titre d'officier indépendant de l'Assemblée législative de l'Ontario de 2007 à 2019. Son rôle consistait à recevoir des plaintes provenant du public et à présenter des recommandations sur les questions touchant l'application de la Loi sur les services en français.

Depuis près de 30 ans, en tant que cadre supérieur, il a développé une expertise comme ombudsman, ainsi qu'en surveillance, enquête et gouvernance.

Avant de devenir commissaire, M. BOILEAU était conseiller juridique au Commissariat aux langues officielles où il a mené des causes importantes devant la Cour suprême du Canada. Auparavant, il a occupé plusieurs fonctions essentielles à la Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada (FCFA), au bureau de Québec comme à Ottawa, dont ceux de directeur, agent de liaison politique et juridique, et avocat-conseil. M. BOILEAU a aussi été le premier directeur général du Programme de contestation judiciaire du Canada à Winnipeg en 1995.

Outre sa licence en droit (LL.L.) de l'Université d'Ottawa (1991), Me BOILEAU détient un certificat en modes alternatifs de règlement des litiges de l'Université York (2020), un baccalauréat en science politique (1988) et un certificat en histoire (1985) de l'Université de Montréal. Il détient de nombreuses distinctions, dont le prestigieux prix Paulette-Gagnon, Assemblée de la Francophonie de l'Ontario, le titre de Chevalier de l'Ordre de la Pléiade, l'Ordre de la Francophonie et du Dialogue des cultures, l'Ordre du Mérite, Faculté de droit, Université d'Ottawa, l'Ordre du Mérite, Association des juristes d'expression française de l'Ontario (AJEFO).

La Médiation de Bercy remercie François BOILEAU de sa contribution suivante :

Laisser parler les faits

«C'est pour moi un immense honneur que de faire partie du rapport annuel du Médiateur des ministères économiques et financiers et je tiens à remercier personnellement Monsieur BAULINET de son aimable attention.

En tant qu'Ombudsman des contribuables, je suis responsable de faire valoir huit des seize droits énoncés dans la Charte des droits du contribuable². À cet effet, nous examinons les plaintes³ concernant les services de l'Agence du revenu du Canada (ARC)⁴.

Afin d'évaluer l'équité et le professionnalisme des services rendus par l'ARC, nous référons souvent au triangle de l'équité⁵. Il regroupe trois notions qui doivent faire l'objet d'une attention particulière afin qu'une médiation porte fruit :

- QUID de la substance de la décision ?
 - Quelle fut la décision de l'ARC ?
- QUID de la procédure ?
 - Comment la décision fut prise par l'ARC ?
- QUID de l'aspect relationnel ?
 - Comment le contribuable plaignant a-t-il été traité par l'ARC ?

Mon mandat consiste aussi à appuyer la ministre du Revenu, soit en l'informant ou en la conseillant, sur les enjeux liés aux services fournis aux contribuables par l'ARC. J'accomplis cette tâche en la tenant au courant, notamment via des rapports d'enquêtes, de tous problèmes systémiques en matière de service, au fur et à mesure qu'ils surviennent ou qu'ils sont identifiés.

Nous considérons que l'ARC a droit à une première tentative pour régler les plaintes, sauf si une situation exceptionnelle se présente: a) elle empêche un contribuable

(2) Voir notre page sur la **Charte des droits des contribuables**

(3) Voir comment **soumettre une plainte** au Bureau de l'Ombudsman des contribuables

(4) Afin de départir les plaintes recevables en vertu de notre mandat, de celles qui ne le sont pas, voir « **Questions fréquemment posées** » (Q7 et Q8)

(5) Voir le site de l'**Ombudsman de la Saskatchewan** (en anglais)

ou un prestataire de bénéfices de subvenir à ses besoins essentiels; b) elle empêche une entreprise de fonctionner; c) elle a un impact significatif sur la santé mentale d'un contribuable ou porte atteinte à la réputation d'un contribuable ou d'une entreprise. Si de telles circonstances s'appliquent, nous disposons d'un mécanisme de « Demandes urgentes » qui peut faciliter et accélérer le traitement des dossiers.

Au cours des deux dernières années, nous avons envoyé à l'ARC deux fois plus de demandes urgentes que lors des années précédentes; la majorité de celles-ci étant liée aux prestations fédérales dues aux manques à gagner engendrés par la crise du Covid-19. Nos recommandations systémiques⁶, que ce soit lors de rapports annuels, rapports d'enquêtes systémiques ou lors de demandes d'amélioration de services, demeurent le meilleur moyen d'être un agent de changement, tout en utilisant les médias, y compris les médias sociaux⁷, de la manière la plus efficace qui soit. »

(6) Voir pour plus de détails notre page « **Influencer le changement** »

(7) Suivez-nous sur **Facebook, Twitter et YouTube!**



Propositions de réformes qui émergent des médiations

Les réformes proposées sont destinées à éviter des différends. Le Médiateur de Bercy propose donc des mesures d'ordres divers, comme le prévoit l'article 6 du décret n° 2002-612 du 26 avril 2002, qui dispose :

« 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 ses relations avec les usagers ; ce rapport est rendu public ».

Cette année, les sept propositions du Médiateur sont les suivantes :

Proposition 1	22
Politique en matière de recouvrement forcé des comptables de la Direction Générale des Finances Publiques (DGFIP).	
Proposition 2	23
Suspendre les poursuites pour un délai raisonnable dans les dossiers de recouvrement d'amendes où pèse une forte incertitude sur la personne (homonymie, usurpation d'identité, absence de mutation du certificat d'immatriculation d'un véhicule, ...).	
Proposition 3	24
Recouvrement des taxes d'aménagement et redevances d'archéologie préventive (TAM-RAP)	
Proposition 4	24
Assujettissement à la taxe sur les logements vacants: montant des travaux (25 % de la valeur vénale du bien) permettant de considérer que le logement n'est pas habitable	
Proposition 5	25
Défiscalisation immobilière: Préciser les modalités selon lesquelles, tout au long de l'engagement de location, l'investisseur doit s'assurer de l'affectation à usage d'habitation principale par le locataire du bien loué	
Proposition 6	27
Remplacer la réduction d'impôt accordée aux résidents en EHPAD par un crédit d'impôt afin que l'aide au financement des dépenses engagées bénéficie à tous les résidents et pas seulement aux personnes imposables	
Proposition 7	28
Proposition visant à l'harmonisation des pratiques en matière de remises gracieuses pour les produits autres que fiscaux et les amendes	
Suivi des propositions précédentes	29

Proposition 1

Politique en matière de recouvrement forcé des comptables de la Direction Générale des Finances Publiques (DGFIP)

Le Médiateur a pu constater, dans les médiations qu'il a traitées, un nombre significatif de dossiers où la pratique en matière de recouvrement dépasse ce qui est nécessaire pour obtenir, selon lui, le recouvrement des impayés. Les comptables publics de la DGFIP disposent de prérogatives exorbitantes du droit commun qui leur permettent notamment de pratiquer des Saisies Administratives à Tiers Détenteur (SATD) dès lors qu'un titre exécutoire n'a pas été réglé dans les délais. L'administration dispose ainsi du privilège du préalable qui lui permet d'obtenir le paiement d'un titre de recette sans l'aval du juge, à l'inverse de ce qui est prévu en matière de droit commun. Ce régime exorbitant du droit commun implique que le comptable fasse preuve de mesure dans sa politique et sa pratique du recouvrement en fonction de la situation.

Ont été constatées dans certaines situations les pratiques suivantes :

- **Recours à plusieurs SATD concomitantes :** Mise en œuvre simultanée de SATD employeur et bancaire dans des dossiers de primo-défaillance avec des enjeux relativement faibles. Cette situation peut conduire à saisir plusieurs fois la même somme pour une même créance et entraîner un excédent de versement privant ainsi l'utilisateur des fonds pour une période importante. En effet, le Médiateur note qu'en pratique, la restitution d'un excédent de versement peut prendre plusieurs mois. Le Médiateur recommande d'exclure cette pratique pour les usagers primo-défaillants en matière de paiement et de la réserver aux situations où les enjeux le justifient ;
- **Mises en œuvre de SATD bancaires multiples :** Recours à des SATD bancaires en nombre important, parfois une chaque mois, sans que leur notification n'aboutisse à un quelconque recouvrement, pour des raisons de solde insuffisant ou d'insaisissabilité légale des fonds présents sur le compte. Cette pratique s'explique notamment par un paramétrage des poursuites dans les applicatifs de recouvrement de la DGFIP dit « automate des poursuites » qui aboutit à notifier des SATD sans intervention humaine d'un agent. Il est rappelé que la SATD bancaire entraîne très souvent des frais facturés par les banques dans la limite de 100 € par saisie et de 10 % du montant de la créance. Malgré ce plafonnement, il est observé des situations où une créance n'est pas recouvrée par voie de saisie bancaire mais a généré des frais de plusieurs centaines d'euros annuels que l'utilisateur doit supporter. Cette situation concerne en pratique les usagers les plus fragiles économiquement (fonds disponibles sur le compte en deçà du solde saisissable ou revenus légalement insaisissables par leur nature (allocation adulte handicapé, revenu de solidarité active, ...).

Pour limiter ces effets non recherchés, le Médiateur propose les pistes de réflexion suivantes :

- rappeler aux services les consignes de discernement utiles, priorisant plutôt les SATD « employeur » et délivrant la mainlevée des SATD rapidement pour éviter des excédents de versements ;

- soutenir une initiative tendant à établir un plafond annuel de frais bancaires maximum, quelles que soient les conventions commerciales de compte (montant à déterminer);
- limiter le paramétrage de l'automate des poursuites à deux SATD bancaires par an.

Il convient de limiter les pratiques ci-dessus aux cas où les conventions ordonnateurs/comptables prévoient expressément de telles modalités de poursuites, aux situations de récidives en matière de défaillance ou celles où les dossiers le justifient sur le plan des enjeux.

Proposition 2

Suspendre les poursuites pour un délai raisonnable dans les dossiers de recouvrement d'amendes où pèse une forte incertitude sur la personne (homonymie, usurpation d'identité, absence de mutation du certificat d'immatriculation d'un véhicule, ...)

La médiation concerne notamment des usagers poursuivis pour le recouvrement d'amendes liées à des infractions dont ils ne sont pas les auteurs.

Ces amendes leur sont réclamées en raison d'erreur sur la personne tenant à des homonymies, l'absence de formalités de mutation du certificat d'immatriculation du véhicule, une usurpation d'identité, etc. La contestation de ces amendes relève de l'Officier du Ministère Public (OMP) et, plus généralement des tribunaux judiciaires, le comptable public de la DGFIP ayant en l'occurrence un rôle se limitant à leur recouvrement.

La contestation devant l'OMP n'interrompt pas l'exercice des poursuites par le comptable. Il arrive alors que des usagers manifestement étrangers aux amendes dont le paiement leur est réclamé soient poursuivis alors qu'ils sont dans l'attente d'une réponse à leur contestation auprès des autorités judiciaires.

En cas de forte présomption sur une amende attribuée à tort à un usager, et en l'absence d'autres dettes financières, il est utile de rappeler que le comptable dispose de la faculté de suspendre les poursuites le temps de permettre à l'usager d'obtenir l'annulation des amendes litigieuses par l'OMP. Cette suspension des poursuites peut être décidée au vu (liste non exhaustive):

- de tout acte établissant que l'usager n'est plus le propriétaire du véhicule (pour les infractions routières établies de façon automatisée);
- d'un dépôt de plainte pour une usurpation d'identité;
- de tout document établissant que l'usager ne pouvait pas être présent sur le lieu de l'infraction.

Le comptable a la faculté de prendre l'attache de l'OMP afin de s'assurer qu'une contestation du bien-fondé de l'amende a été déposée.

Proposition 3

Recouvrement des taxes d'aménagement et redevances d'archéologie préventive (TAM-RAP)

Des services en charge du recouvrement des Taxes d'Aménagement et Redevances d'Archéologie Préventive (TAM-RAP) ont pu engager une phase comminatoire amiable (PCA) ou des poursuites auprès d'usagers non informés de l'exigibilité de la créance.

Cette situation se retrouve plus particulièrement dans le cadre de l'émission des titres de taxe d'aménagement liée à des permis de construire obtenus par des usagers en instance de déménagement. Le titre de recette et la lettre de relance sont envoyés à l'adresse communiquée à l'ordonnateur lors de la phase d'instruction du dossier. Ces usagers sont connus de la DGFIP en tant que redevables d'impôts des particuliers (IR, TH, TF...) à une adresse correctement mise à jour et donc, de leur point de vue opposable à la DGFIP.

Bien que le régime de la taxe soit en cours d'évolution afin qu'elle soit susceptible d'être perçue à l'achèvement des travaux, ce qui devrait réduire le nombre de situations d'erreurs d'adressages, la recherche de l'adresse fiscale dont dispose l'administration au moment de l'envoi du titre de perception reste indispensable, les personnes étant potentiellement dans une situation de changement de domicile lorsque cette taxe intervient.

Il est donc proposé que les services effectuent systématiquement les recherches via les applicatifs dont ils disposent et réexpédient les titres de recette ou lettres de relance à l'adresse actualisée, avant toute mesure de phase comminatoire ou de poursuites, qui, mises en œuvre par des huissiers de justice, génèrent des frais aux montants non négligeables pour les usagers qui les supportent. Ces poursuites entraînent par ailleurs l'incompréhension des usagers qui n'ont montré aucune opposition au règlement des sommes demandées.

Proposition 4

Assujettissement à la taxe sur les logements vacants: montant des travaux (25 % de la valeur vénale du bien) permettant de considérer que le logement n'est pas habitable

La taxe annuelle sur les logements vacants (TLV), prévue à l'article 232 du Code Général des Impôts (CGI), s'applique aux logements situés dans des communes appartenant à des zones d'urbanisation continue de plus de 50000 habitants où existe un déséquilibre marqué entre l'offre et la demande de logements. Ces difficultés se caractérisent notamment par le niveau élevé des loyers, le niveau élevé des prix d'acquisition des logements anciens ou le nombre élevé de demandes de logement par rapport au nombre d'emménagements annuels dans le parc locatif social.

La TLV est due pour chaque logement habitable et vacant depuis au moins une année au 1^{er} janvier de l'année d'imposition. Ainsi, seuls les logements habitables,

c'est-à-dire clos, couverts et pourvus des éléments de confort minimum (installation électrique, eau courante, équipement sanitaire) entrent dans le champ d'application de la TLV.

Ne sont donc pas assujettis les logements qui ne peuvent être rendus habitables qu'au prix de travaux dont la charge incombe nécessairement à leur détenteur.

Par ailleurs, les travaux doivent être importants. La production de devis permet, la plupart du temps, d'apprécier l'importance des travaux. La doctrine admet, à titre de règle pratique, que cette condition est remplie lorsque le montant des travaux nécessaires pour rendre le logement habitable excède 25 % de sa valeur vénale au 1^{er} janvier de l'année d'imposition.

La règle des 25 % peut créer une situation d'iniquité entre les usagers car elle dépend du lieu de situation du bien (différence de valeur vénale). Sans remettre en cause cette règle pratique de 25 %, il peut être rappelé aux services qu'elle ne constitue pas une règle de droit.

Une note aux services en ce sens permettrait de rappeler que cette règle n'est que facilitatrice et ne peut faire obstacle à une appréciation différente si un faisceau d'indices peut être pris en considération, concernant les situations dans lesquelles la nature et le montant des travaux nécessaires font apparaître une très forte probabilité d'inhabitabilité du bien.

La taxe d'habitation sur les logements vacants, prévue à l'article 1407 bis du code général des impôts, est également concernée dès lors que la même règle de 25 % est retenue par la doctrine (la notion de logement vacant au sens de la taxe d'habitation est en effet identique à celle qui prévaut pour l'assujettissement à la taxe sur les logements vacants).

Proposition 5

Défiscalisation immobilière : Préciser les modalités selon lesquelles, tout au long de l'engagement de location, l'investisseur doit s'assurer de l'affectation à usage d'habitation principale par le locataire du bien loué

Les réductions d'impôt du dispositif « Pinel » peuvent notamment être remises en cause au motif que le bien loué n'aurait pas constitué la résidence principale du locataire. En effet, l'avantage fiscal est subordonné à un engagement de location nue du logement à usage d'habitation principale du locataire pendant une durée pouvant varier. Cette condition doit être respectée, non seulement au moment de la signature du bail, mais également de façon continue pendant toute la période couverte par l'engagement de location.

La jurisprudence a pu considérer que l'administration a pu valablement relever que le locataire en titre ne souscrivait plus sa déclaration annuelle des revenus à l'adresse du bien, pour remettre en cause l'avantage fiscal au niveau du propriétaire (Arrêt de la CAA de Bordeaux du 13 janvier 2022, n°20BX01465).

Un investisseur, a priori de bonne foi dès lors que le bail a été conclu à titre de résidence principale et qu'aucun lien familial ou d'intérêt ne peut être établi avec son locataire, se voit opposer des éléments de la situation fiscale de ce dernier, que seule l'administration fiscale peut connaître a priori, établissant, a posteriori, le non-respect de la condition d'affectation par le locataire. Dans sa doctrine concernant le dispositif Scellier, qui a pris fin le 31 décembre 2012, l'administration a admis que lorsque le propriétaire établit :

- qu'il a accompli les diligences concrètes pour que ce local soit réaffecté à usage de résidence principale d'un locataire (engagement d'une procédure judiciaire pour l'obtention de la résiliation du bail, insertions d'annonces, recours à une agence immobilière);
- et que le logement n'est pas donné en location à l'un de ses ascendants ou descendants ou, lorsque l'immeuble est la propriété d'une société non soumise à l'impôt sur les sociétés, à l'un des associés ou à un membre du foyer fiscal de ces derniers, ou encore à un ascendant ou à un descendant d'un associé;
- si, dans ce cadre, le propriétaire ne peut bénéficier de l'avantage fiscal tant que la condition relative à l'affectation des locaux n'est pas remplie, en revanche, il peut à nouveau en bénéficier à partir de la date à laquelle les conditions d'application du dispositif, et notamment celle tenant à l'affectation à l'habitation principale du locataire, sont à nouveau remplies.

Toutefois, même si cette précision doctrinale apparaît transposable pour le dispositif Pinel actuel, elle ne permet pas d'éclairer suffisamment les diligences que le propriétaire doit mettre en œuvre au plan pratique pour détecter la situation afin, le cas échéant, de pouvoir y mettre fin, sans encourir la déchéance du régime de faveur.

En effet, la vérification des modalités d'occupation d'un logement tout au long du bail n'est pas organisée par les textes (modalité, périodicité, etc...). Par ailleurs, le propriétaire ne dispose d'aucune des sources d'information qui sont celles de l'administration fiscale pour contrôler, tout au long du bail, le lieu d'habitation principale de son locataire qui s'entend, d'une manière générale, du logement où résident habituellement et effectivement les membres d'un foyer fiscal. De plus, l'investisseur n'est pas nécessairement « sur place » (le bien loué peut être situé à plusieurs centaines de kilomètres) ce qui limite les possibilités pour lui de s'assurer matériellement du respect de la condition objective d'utilisation à titre de résidence principale.

Lors d'un contrôle a posteriori de l'administration opéré sur la base des informations qu'elle détient, il est alors trop tard pour le propriétaire pour agir utilement vis-à-vis du locataire.

En théorie, afin de se prémunir de la remise en cause de l'avantage fiscal, le contribuable pourrait être tenté d'utiliser chaque année la garantie offerte par le 1^o de l'article L.80 B du livre des procédures fiscales (LPF) qui lui ouvre la possibilité de demander préalablement à l'administration de prendre position sur la situation de fait par rapport à la localisation de l'habitation principale du locataire connue notamment sur la dernière déclaration des revenus déposée. Toutefois, une telle

approche est très lourde et l'absence de réponse de l'administration ne vaudrait pas confirmation tacite de cette localisation.

Dans ce contexte, en l'état actuel des textes et de la jurisprudence, afin d'éviter de faire peser sur le contribuable de bonne foi une incertitude qu'il n'a pas en pratique les moyens de combattre utilement dès lors que l'affectation du logement à titre d'habitation principale ne dépend pas, par hypothèse, de la seule volonté du propriétaire qui prend l'engagement, il pourrait être opportun de définir plus précisément, soit dans la loi, soit dans le cadre d'une instruction administrative, les diligences minimales à accomplir par le propriétaire ou son mandataire, avant, lors de la conclusion, et pendant le déroulement du bail, en vue du respect de l'engagement d'affectation du logement à l'habitation principale.

Proposition 6

Remplacer la réduction d'impôt accordée aux résidents en EHPAD par un crédit d'impôt afin que l'aide au financement des dépenses engagées bénéficie à tous les résidents et pas seulement aux personnes imposables

Il persiste une situation d'iniquité entre les usagers, qui est contre performante du point de vue social concernant la prise en compte des dépenses liées aux résidents en EHPAD.

En effet, en vertu de l'article 199 quindecies du CGI, une réduction d'impôt (RI) plafonnée à 25 % d'un montant de 10 000 € est accordée aux résidents des EHPAD.

Aussi, les usagers non imposables ou acquittant moins de 2 500 € d'impôt se trouvent désavantagés par rapport aux usagers ayant de plus forts revenus.

Dans ces conditions, il est proposé que les dépenses supportées par les résidents en EHPAD bénéficient d'un crédit d'impôt (CI) à l'instar de la mesure qui a été adoptée depuis la déclaration des revenus de l'année 2017 par laquelle le CI pour l'emploi d'un salarié à domicile a été étendu à l'ensemble des usagers alors qu'il était réservé jusqu'alors à ceux exerçant une activité professionnelle. Cette mesure a ainsi permis aux personnes retraitées non imposables de bénéficier du même avantage fiscal que celui accordé à celles qui étaient imposables. En outre, la perception d'aides sociales plus importantes comme l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) par les usagers non imposables ne peut justifier de réserver l'avantage fiscal pour les dépenses en EHPAD aux seuls usagers imposables. En effet, les dépenses de salariés à domicile ouvrent également droit au versement de l'APA lorsque l'état de santé du bénéficiaire le justifie et pour autant, depuis la déclaration des revenus 2017, ces dépenses ouvrent désormais droit à un CI pour l'ensemble des usagers.

Proposition 7

Proposition visant à l'harmonisation des pratiques en matière de remises gracieuses pour les produits autres que fiscaux et les amendes

Les conditions dans lesquelles peuvent être accordées des remises gracieuses par le comptable public pour le recouvrement de créances autres que des créances fiscales et des amendes semblent parfois mal connues des services. Des différences de traitement au sein des directions locales peuvent en résulter.

Certains services refusent de prendre en compte le contexte global du dossier pour la remise gracieuse des majorations. En outre, les capacités financières des usagers sont appréciées selon des critères variables par les services.

Compte tenu de la règle de séparation entre ordonnateur et comptable et de la diversité des produits recouverts par le Trésor, la proposition est limitée aux seuls domaines dans lequel le comptable public est susceptible de pouvoir octroyer seul une remise gracieuse: les recettes non fiscales (hors rétablissement de crédit) et les majorations de recouvrement appliquées à ces mêmes créances. En matière de créances locales, les remises gracieuses ne relèvent pas de la compétence du comptable public et en matière d'amendes (Amendes Forfaitaires Majorées), les possibilités du comptable sont strictement limitées par la législation (article 530-4 du code de procédure pénale).

Sans remettre en cause la nécessité de traiter au cas par cas chaque demande, l'envoi d'une note aux services permettrait de mieux encadrer la décision et d'harmoniser les pratiques des différents services, sur le fondement d'une politique de recouvrement.

Suivi des propositions précédentes

Les propositions du rapport 2021 étaient mises en œuvre au moment de la publication du rapport (cf. le précédent rapport 2021 sur ce point, disponible dans notre site web). Il convient en revanche d'assurer le suivi des propositions du rapport 2020.

Le suivi des propositions de réforme 2020 du Médiateur de Bercy

Les propositions contenues dans le rapport 2020 étaient au nombre de onze. Elles s'inscrivaient dans la finalité d'améliorer le fonctionnement des services dans leurs relations avec le public, au travers de dispositions législatives, administratives ou d'information des usagers.

Ajustements sur le dispositif du prélèvement à la source (PAS):

Le Médiateur proposait les ajustements suivants:

- améliorer l'information donnée à l'usager quand il opte via son espace personnel en ligne, pour la non transmission de son taux;
- afin de contribuer à l'adhésion du dispositif du PAS et d'éviter l'incompréhension d'un usager, qui indique que sa situation familiale est connue, le Médiateur proposait le remboursement anticipé des sur-prélèvements effectués;
- en cas de non transmission du taux au collecteur, le Médiateur proposait le remboursement anticipé à l'usager, étant précisé que l'application du taux non personnalisé pouvait avoir des conséquences financières importantes.

De manière plus générale, le processus du remboursement anticipé du PAS pourrait être simplifié. Aussi, faire du remboursement anticipé la règle, serait de nature à renforcer le caractère contemporain de cet impôt. Pour ce faire, le Médiateur proposait de réduire le nombre de cas où le remboursement anticipé n'est pas permis.

En réponse, l'administration a apporté les éléments suivants:

- la demande concernant une meilleure information est déjà prise en compte. En effet, lorsque l'usager calcule son complément de retenue à la source, si la situation aboutit à un sur-prélèvement, cela lui est clairement indiqué;
- s'agissant des ajustements proposés visant à l'élargissement des situations ouvrant droit à remboursement anticipé, aucune évolution en ce sens n'est à ce stade prévue;

Les situations de sur-prélèvement sont cependant régulièrement actualisées afin de correspondre au mieux à la diversité des cas rencontrés par les services locaux;

- la non-transmission du taux personnalisé au collecteur relève d'un choix explicite de l'utilisateur. En outre, celui-ci peut revenir à tout moment modifier cette option. Enfin, cette option peut relever de préoccupations de confidentialité de la part de l'utilisateur qui font que, malgré le caractère sur-prélevant, celui-ci peut souhaiter maintenir son option.

Le remboursement anticipé s'applique lorsque le sur-prélèvement relève de la responsabilité de l'administration fiscale.

Lorsque l'utilisateur opte pour la non-transmission du taux, son parcours numérique (dans [impôts.gouv.fr](https://impots.gouv.fr), « gérer son prélèvement à la source ») est adapté pour lui expliquer les conséquences de son choix : soit un complément à payer, soit une restitution lors du calcul du solde.

Amélioration du dispositif prévoyant, en matière de droits de mutation à titre gratuit, la mise en œuvre d'un abattement en faveur des personnes atteintes d'un handicap (article 779-II du code général des impôts).

Afin de permettre une application plus uniforme sur le territoire de ce dispositif et dès lors qu'il convient de tenir compte des efforts fournis par les intéressés pour exercer une profession, plutôt que de les sanctionner alors qu'ils sont en situation de handicap, le Médiateur préconisait une amélioration du dispositif afin que les critères de bénéfice de cet abattement soient clarifiés et simplifiés. Une préconisation en ce sens avait déjà été effectuée dans le rapport d'activité du Médiateur de l'année 2016.

En réponse, l'administration a apporté les éléments suivants :

Le dispositif fait déjà l'objet d'un encadrement destiné à en rationaliser et en simplifier l'application.

Outre les précisions apportées par la doctrine administrative (BOI-ENR-DMTG-10-50-20 § 130 et suivants), il convient de signaler que l'article 294 de l'annexe II au CGI reconnaît le bénéfice de l'abattement à toute personne justifiant d'une décision de la commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées la classant dans la catégorie correspondant aux handicaps graves ou la déclarant relever soit d'une entreprise adaptée définie à l'article L. 5213-13 du code du travail, soit d'un établissement ou service d'aide par le travail défini à l'article L.344-2 du code de l'action sociale et des familles.

Il ressort des débats sur l'instauration de la mesure que la volonté du législateur était de limiter le bénéfice de l'abattement aux infirmes les plus sévèrement atteints afin notamment de compenser pour eux la perte des personnes dont ils étaient dépendants. Il ne s'agissait pas de couvrir l'ensemble des travailleurs handicapés mais simplement ceux qui, au moment de la donation ou du legs, sont victimes d'une difficulté particulière à subvenir à leurs besoins.

L'abattement majoré du II de l'article 779 du CGI constitue donc une compensation pour des personnes handicapées éprouvant des difficultés réelles et objectives à exercer une activité normalement rémunératrice.

À cet égard, même limitée aux personnes ayant obtenu le statut de travailleur handicapé, l'ouverture proposée couvrirait des cas où l'impact du handicap sur la rentabilité de l'activité est marginal voire nul. Ce statut acte en effet l'existence d'un handicap affectant l'exercice de la profession, par exemple en imposant un aménagement du poste de travail, mais pas nécessairement une baisse effective de la rémunération ou des perspectives professionnelles significativement amoindries.

Le recours à un taux de handicap minimal n'est pas de nature à régler de manière satisfaisante cette question puisque, d'une part, il ne permet pas de présumer un impact sur la rentabilité de l'activité exercée et que, d'autre part, il aura pour effet d'exclure du dispositif des personnes actuellement susceptibles d'en bénéficier mais qui n'atteindront pas le taux minimal de handicap requis.

En définitive, si ces éléments sont susceptibles de constituer des indices d'éligibilité au dispositif, ils ne sauraient suffire au regard de l'intention initialement recherchée par le législateur.

Le Médiateur considère ce sujet non clos dès lors que l'analyse ne tient pas compte des difficultés d'application rencontrées par les services, ni des situations de handicap qui peuvent correspondre à des affections évolutives, qui peuvent aboutir à une iniquité.

Micro foncier : Meilleure information des usagers sur les conséquences du choix du régime d'imposition en matière de revenus fonciers et traitement à titre gracieux des demandes de renonciation au régime choisi au moment du dépôt de la déclaration dans le cadre d'une application mesurée de la loi fiscale.

Le Médiateur formulait des propositions à deux niveaux :

- 1) Information de l'utilisateur sur les conséquences de son choix ;
- 2) Traitement de la demande de l'utilisateur : À l'instar de ce qui est pratiqué par les services pour le sujet du rattachement des enfants majeurs, les demandes de renonciation des usagers que ce soit au régime micro foncier ou au régime réel pourraient être traitées sur un plan gracieux dans un souci d'application mesurée de la loi fiscale.

En réponse, l'administration a apporté les éléments suivants :

Lors du parcours en ligne (impôts.gouv.fr), les usagers sont informés lorsqu'ils optent pour le régime du micro-foncier. Le message peut encore être aménagé pour être plus orienté.

Le régime micro-foncier est destiné à alléger les obligations déclaratives des contribuables titulaires de revenus fonciers de faible montant et dont l'imposition ne justifie pas que soient servies des déclarations annuelles détaillant les différents éléments permettant la détermination de leur montant réel imposable.

Lorsque le bailleur doit faire face à des dépenses imprévues et importantes, il a la possibilité d'opter pour le bénéfice du régime réel normal pour une durée de trois ans.

Pour éviter, sous couvert de réparation d'erreurs par voie contentieuse, les possibilités d'allers et retours à des seules fins d'optimisation fiscale (motivée notamment par l'opportunité d'une imputation a posteriori des déficits sur le revenu global ou sur les revenus fonciers des dix années ultérieures), le législateur a prévu que cette option ait un caractère irrévocable.

Cette durée d'option, initialement de cinq ans prévue par la loi de finances pour 2002, a été ramenée à trois ans par la loi de finances pour 2003, correspondant ainsi à la durée normale des baux à usage d'habitation.

L'option pour une durée irrévocable de trois ans : exercée lors du dépôt de la déclaration d'impôt sur le revenu de l'année précédente, elle s'applique ainsi sur les dépenses de l'année écoulée, sur celles de l'année en cours et sur celles de l'année suivante.

Enfin, s'agissant du délai pendant lequel l'option pour le régime réel des revenus fonciers demeure possible, il a été décidé d'acquiescer à l'arrêt de la Cour administrative de Marseille (arrêt du 4 février 2021, n° 19MA01186), qui a jugé qu'un contribuable peut régulièrement opter en faveur de ce régime dans le délai de réclamation prévu à l'article R*196 1 du livre des procédures fiscales (soit au plus tard le 31 décembre de la 2^e année suivant celle de la mise en recouvrement du rôle).

En effet, l'option pour le régime réel foncier n'implique pas nécessairement qu'elle soit exercée dans le délai du dépôt de la déclaration n° 2042. Cette option dans le délai général de réclamation ne fait pas obstacle au pouvoir de l'administration de s'assurer, dans le cadre de son droit de reprise, ou par réponse à la réclamation du contribuable, de la régularité des dépenses dont la déduction est demandée, de la régularité d'imputation d'un éventuel déficit foncier et du respect par le contribuable de la souscription de ce régime réel d'imposition pendant trois ans.

Cette solution est applicable pour les contentieux en cours et à venir.

Amélioration de la prise en charge, par les comptables publics, des anomalies détectées lors de la mise en œuvre de leur action dans un environnement automatisé.

Le Médiateur proposait :

- une meilleure écoute de l'utilisateur qui soulève une anomalie (erreur sur le débiteur ou adresse erronée) et qui la justifie : correction du titre par le comptable ;
- a minima, le remboursement des frais liés à des poursuites occasionnées par une erreur d'adressage des courriers.

En réponse l'administration a apporté les éléments suivants :

En cas d'adresse erronée, si l'utilisateur a été majoré alors qu'il n'a pas été destinataire de son avis, le comptable peut procéder dans ce cas à une annulation de majoration.

La prise en compte de la préoccupation exprimée par le Médiateur ne relève que très partiellement de la compétence des comptables publics, eu égard aux partages de responsabilités existants entre le redevable, l'ordonnateur et le comptable public.

S'agissant du rappel de bonnes pratiques qui avait été envisagé quant à l'obligation de transmission à l'ordonnateur compétent des demandes reçues à tort par le comptable public, les travaux consécutifs au contexte sanitaire n'ont pas encore permis d'y procéder, mais il pourra être effectué auprès des services de recouvrement.

Rappeler à l'ensemble des services l'obligation de transmission au service compétent, posée par l'article L.114-2 du code des relations entre le public et l'administration (CRPA).

Le Médiateur proposait de ne plus inviter le contribuable à renouveler sa demande auprès de l'administration compétente ou de l'ordonnateur, mais de la transmettre directement : art. L114-2 du CRPA.

En réponse, l'administration a apporté les éléments suivants :

Dès lors que des demandes sont adressées par erreur dans nos services, la consigne est de les transmettre au service compétent pour instruction et réponse.

L'article L.114-2 du CRPA dispose que « *lorsqu'une demande est adressée à une administration incompétente, cette dernière la transmet à l'administration compétente et en avise l'intéressé* ».

L'article L.311-2 6^e alinéa du livre III du CRPA (l'accès aux documents administratifs et la réutilisation des informations publiques) recoupe en grande partie ces dispositions. Il prévoit que « *lorsqu'une administration (...) est saisie d'une demande de communication portant sur un document administratif qu'elle ne détient pas mais qui est détenu par une autre administration (...), elle la transmet à cette dernière et en avise l'intéressé* ».

Cette démarche est systématiquement rappelée aux directions locales des finances publiques et, à travers elles, aux comptables publics.

Soumettre à validation commune un changement de compte bancaire.

Le Médiateur proposait cette évolution permettant d'éviter des remboursements sur un autre compte non joint de sommes prélevées sur un compte joint, en cas de résiliation d'un contrat de mensualisation. Ce dispositif de validation commune éviterait de demander les sommes à l'autre conjoint, non bénéficiaire du remboursement, en cas de séparation.

En réponse, l'administration a apporté les éléments suivants :

Lorsqu'un changement de coordonnées est signalé, les membres du foyer sont informés du changement. Une double validation nécessiterait que chaque membre du foyer vienne se connecter et valide le changement de coordonnées. Comme ces situations concernent les divorces/séparations, il semble difficile de demander à l'ex-conjoint de venir confirmer la modification des coordonnées bancaires.

En cas de changement de coordonnées bancaires dans le cadre d'un contrat de prélèvement, un courrier est adressé au foyer fiscal pour l'informer de la prise en compte de la demande de modification.

Le Médiateur considère que cette analyse ne permet cependant pas d'éviter la difficulté soulevée

Revoir les modalités de régularisation de l'avance au titre des réductions et crédits d'impôt (RI/CI) versée le 15 janvier depuis la mise en œuvre du PAS.

En cas de séparation, il est demandé à chacun des ex-conjoints un reversement à part égale même si l'avance a été versée sur un compte au nom d'un seul conjoint.

Le Médiateur proposait de ne pas faire apparaître cette régularisation sur l'avis d'imposition mais de demander le remboursement de l'avance à celui qui l'a perçue.

En réponse, l'administration a apporté les éléments suivants :

Cette solution serait envisageable s'il était possible d'identifier précisément le bénéficiaire du versement de l'avance. En cas de compte joint, ce n'est pas le cas. La décision d'indiquer la moitié du montant du versement sur chacune des déclarations en cas de séparation paraît être une solution pragmatique.

Pour le Médiateur, cela signifie que les éventuelles situations aboutissant à une solution déséquilibrée ne pourront qu'être résolues à l'amiable, notamment en médiation.

Mieux informer les acteurs concernés sur la déduction l'année de sa perception, de l'assiette du CII ou du CIR, du prêt à taux zéro innovation (PTZI) assimilable à une subvention.

Le prêt à taux zéro innovation (PTZI) est déduit de l'assiette du CIR ou du CII l'année de sa perception.

Le Médiateur proposait de publier cette position au Bulletin Officiel des Finances Publiques (BOFiP) afin de permettre à tous les acteurs (entreprises et administration) d'en avoir connaissance.

En réponse, l'administration a apporté les éléments suivants :

Cette mention a été ajoutée lors de la mise à jour du BOFiP BOI-BIC-RICI-10-10-30-20, le 13 juillet 2021, au paragraphe 25.

Mieux coordonner l'action des services vérificateurs et des services gestionnaires dans le traitement d'une même affaire.

Le Médiateur a constaté des positions discordantes sur un même sujet.

Aussi, il proposait de formaliser les échanges d'information dans des applicatifs communs de manière à coordonner l'action entre services gestionnaires et vérificateurs.

En réponse, l'administration a apporté les éléments suivants :

Le projet PILAT⁸ comprend une application de suivi des opérations qui permet de transmettre les informations recueillies par un service de la gestion fiscale, notamment, vers la sphère du contrôle fiscal.

Par ailleurs, les services de gestion pourront suivre leurs opérations de contrôle et accéder, le cas échéant, aux éléments issus des contrôles concernant un contribuable. Des liaisons applicatives entre les applications de la gestion fiscale et du contrôle fiscal sont également en cours de développement afin de restituer les éléments connus par la gestion fiscale auprès des services de contrôle et de permettre aux services d'échanger.

Supprimer l'obligation de payer les forfaits post-stationnement (FPS) avant de pouvoir les contester pour les personnes dont il ne fait aucun doute qu'elles ne peuvent être tenues au paiement de ces sommes.

En réponse, l'administration a apporté les éléments suivants :

Le Conseil constitutionnel a été saisi le 11 juin 2020 par le Conseil d'État d'une question prioritaire de constitutionnalité, relative à la conformité aux droits et libertés, que la Constitution garantit, de l'article L. 2333-87-5 du code général des collectivités territoriales, dans sa rédaction résultant de l'ordonnance n° 2015-401 du 9 avril 2015 relative à la gestion, au recouvrement et à la contestation du forfait de post-stationnement prévu à l'article L. 2333-87 du code général des collectivités locales.

Cet article L. 2333-87-5 du code général des collectivités territoriales subordonnait la recevabilité des recours contentieux devant la Commission du Contentieux du Stationnement Payant (CCSP) au paiement préalable du forfait de post-stationnement contesté et de sa majoration éventuelle.

Légifrance mentionne qu'il a été en vigueur du 1^{er} janvier 2018 au 9 septembre 2020 puis abrogé par Décision n° 2020-855 QPC du 9 septembre 2020.

Le paiement préalable n'est de fait plus mentionné dans les conditions de recours exposées sur le site de la CCSP et reproduites ci-dessous (article R. 2333-120-31 du code général des collectivités territoriales):

«- Pour contester la décision rendue à l'issue d'un recours administratif préalable obligatoire devant la CCSP, vous devez présenter une requête sur un formulaire obligatoire. Ce formulaire de requête doit en outre être accompagné des pièces suivantes :

- la copie de l'avis de paiement du forfait de post-stationnement;
- la copie du recours administratif préalable obligatoire formé auprès de la commune, de l'établissement public de coopération intercommunale, du syndicat mixte ou du tiers contractant dont relève l'agent assermenté ayant établi l'avis de paiement;

(8) Le projet PILAT (Pilotage et Analyse du contrôle) vise à transformer le système d'information du contrôle fiscal de la DGFIP.

- la copie de l'accusé de réception postale ou électronique du recours administratif préalable obligatoire;
- le cas échéant, la copie de la décision rendue à l'issue du recours administratif préalable obligatoire (décision de rejet ou avis de paiement rectificatif);
- pour contester un titre exécutoire devant la CCSP, vous devez présenter une requête sur un formulaire obligatoire.

Ce formulaire de requête doit en outre être accompagné de la copie de l'avertissement adressé en application de l'article L. 2323-7-1 du code général de la propriété des personnes publiques ou, à défaut, d'un extrait du titre exécutoire prévu par l'article L. 2333-87 du code général des collectivités territoriales.

Augmenter la durée d'utilisation et le délai de remboursement pour le timbre électronique.

Le timbre électronique a une durée d'utilisation de 6 mois et un délai de remboursement d'un an.

Le Médiateur proposait l'allongement de ces deux délais qui s'avèrent être courts par rapport aux délais nécessaires pour obtenir certains documents ou, a minima, la possibilité de substitution de l'ancien timbre par un timbre valide et/ou l'information de l'utilisateur de la proximité de la péremption.

En réponse, l'administration a apporté les éléments suivants :

L'article 12 de la loi 2020-473 du 25 avril 2020 a porté de 6 à 12 mois la durée de validité du timbre dématérialisé.

Le décret du 16 novembre 2020 a fixé la date d'entrée en vigueur aux timbres dématérialisés acquis à compter du 12 septembre 2019.

La durée de remboursement est de 6 mois après la fin de validité du timbre. La modification de l'article 12 de la loi 2020-473 du 25 avril 2020 implique donc que les timbres dématérialisés achetés à partir du 12 septembre 2019, sont remboursables pendant 18 mois suivant leur achat.



Fiches détaillées

Processus des demandes de médiation si vous êtes usager (personne physique ou personne morale): saisir le Médiateur de Bercy	40
Conduite d'une médiation RH sollicitée par un agent des Ministères économiques et financiers	41
Les données chiffrées de 2021	42
L'équipe du Médiateur	49
Décret 2002-612 du 26 avril 2002	50
Décret 2021-449 du 15 avril 2021 et arrêté du 24 décembre 2021, publié le 6 janvier 2022	52
Adhésion à la Charte des Médiateurs de Services au Public	57

Processus des demandes de médiation si vous êtes usager (personne physique ou entreprise): saisir le Médiateur de Bercy

Le Médiateur de Bercy peut être saisi directement par les particuliers et les entreprises qui n'ont pas pu trouver de solution à leur différend après avoir effectué toutes les démarches auprès du service ou de la direction relevant de Bercy, à l'origine du différend.

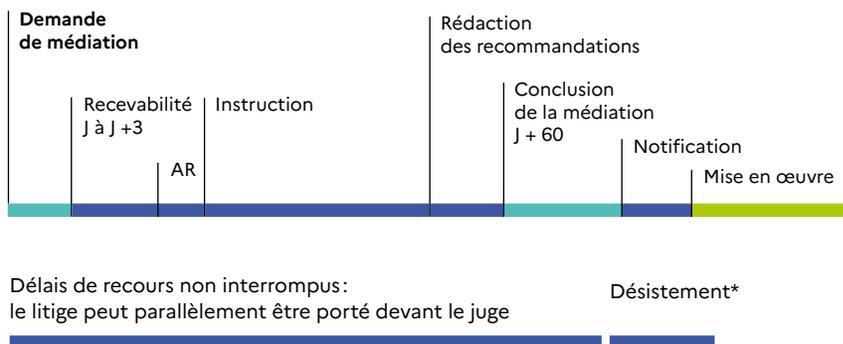
Ce sont très largement des différends relatifs à la fiscalité, au recouvrement des produits des collectivités territoriales et des amendes, aux demandes de remboursement de sommes indûment perçues par les usagers qui donnent lieu aux demandes de médiation. Il peut s'agir également de sujets liés à la réglementation douanière ou à des contrôles réglementaires ou à la concurrence des acteurs économiques.

Un accusé réception (AR) est adressé à l'usager, majoritairement dans un délai de 48 heures, pour l'informer de la suite donnée à sa demande.

Le délai d'instruction de la demande de médiation est variable suivant la complexité du différend. La majorité des réponses est formulée dans **un délai compris entre 45 jours et 3 mois**. Le Médiateur adresse une recommandation aux parties. Ce courrier clôt la médiation.

Processus de la médiation courant

Réclamation préalable: rejetée



(*) En cas de satisfaction, ou poursuite du contentieux

Conduite d'une médiation RH sollicitée par un agent des Ministères économiques et financiers

Depuis le 23 mai 2022, les agents des Ministères économiques et financiers, titulaires et contractuels, qui ont un différend avec leur direction ou service sur un acte les concernant, peuvent, dans le cadre de l'expérimentation prévue par le décret 2021-449 du 15 avril 2021 et l'arrêté du 24 décembre 2021, demander une médiation. Cette demande doit être **adressée via le portail Alizé-RH mode d'emploi-Médiation**.

Une demande est recevable si les trois conditions mentionnées ci-après sont remplies (cf. annexe de l'arrêté du 24 décembre 2021):

- la direction ou le service à l'origine du litige fait partie de cette expérimentation;
- le sujet du litige a été retenu par cette direction ou ce service;
- le litige est persistant: les réclamations adressées au service ou à la direction voire aux instances paritaires existantes, à la suite de la décision concernant l'agent n'ont pas permis de trouver une solution.

À réception de la demande, le Médiateur délivre, via l'adresse de messagerie indiquée par l'agent, un accusé de réception indiquant si la demande est ou non recevable.

Les demandes recevables donnent lieu, dans le même temps, à interrogation de la direction sur le fait de savoir si elle accepte ou non d'entrer en médiation.

Sa réponse, à intervenir dans les 15 jours (article 3 de l'arrêté du 24 décembre 2021), conditionne le sens d'un nouveau message du Médiateur à l'agent qui indique si la médiation peut commencer ou est abandonnée.

L'acceptation de la direction d'entrer en médiation conduit à l'engagement de la médiation qui permet aux parties de rechercher ensemble une solution, sous la conduite du Médiateur ou d'un médiateur délégué, désigné par lui. Les parties entendues d'abord séparément par le Médiateur pour fixer les règles du process de médiation et recueillir leur ressenti de l'affaire, sont ensuite réunies pour échanger et bâtir ensemble, avec l'aide du Médiateur, une solution acceptée par elles.

L'application «démarches simplifiées» aménagée pour le besoin de la médiation RH permet la fluidité des échanges entre l'agent, le Médiateur et ses collaborateurs et partenaires.

Les données chiffrées de 2021

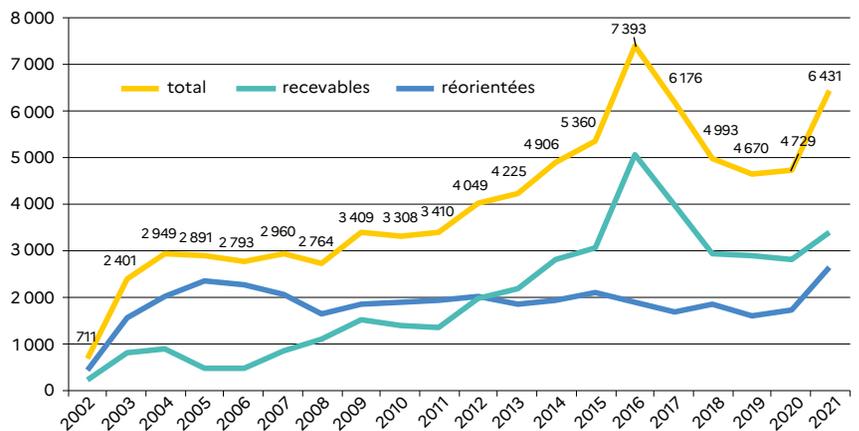
Le Médiateur a reçu 6 431 demandes de médiation au cours de l'année 2021. Ce nombre est en hausse de 36 % par rapport à 2020. Les réclamations relatives aux interventions du fonds de solidarité Covid-19⁹ ont un rôle important dans la progression de l'activité en 2021. Ces dossiers, au nombre de 1 284, ont représenté 20 % du total des demandes reçues.

6 431 demandes reçues

3 424 demandes réorientées

2 589 médiations réalisées dans l'année

Évolution annuelle des demandes de médiation

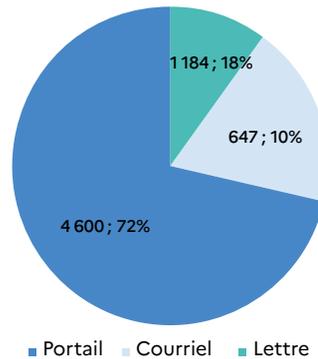


Source rapports annuels et Tandem

(9) L'État a mis en place un fonds de solidarité destiné aux entreprises particulièrement touchées par les conséquences économiques, financières et sociales de la propagation de l'épidémie de Covid-19 et des mesures prises pour limiter la propagation. Le fonds de solidarité a été créé par l'ordonnance n° 2020-317 du 25 mars 2020 complétée par l'ordonnance n° 2020-460 du 22 avril 2020 et le décret n° 2020-371 du 30 mars 2020, modifié. Les modalités ont évolué à plusieurs reprises au cours de l'année 2020, en 2021 et jusqu'au début de l'année 2022. A la date de rédaction du rapport d'activité, la durée d'intervention du fonds de solidarité est prolongée jusqu'au 30 juin 2022 (en application du décret n° 2022-348 du 12 mars 2022) pour permettre de traiter les dossiers en cours.

1. La voie électronique constitue le mode principal de transmission des demandes de médiation : 72 % des demandes sont effectuées via le formulaire en ligne disponible sur le site internet du Médiateur et 10 % via un courrier électronique¹⁰

Répartition des demandes de médiation
2021 selon le mode de saisine



Source Tandem

2. Ventilation des demandes de médiation en fonction de leur caractère recevable¹¹. 41% des demandes enregistrées en 2021 étaient recevables. 53 % ont été réorientées vers le service concerné en l'absence de réclamation de premier niveau

Parmi les demandes recevables, 44 % concernent un différend de nature fiscale, 13 % le recouvrement de créances non fiscales (gestion publique), 41 % les demandes d'aide au titre du fonds de solidarité Covid-19 et 2 % des différends de nature distincte des précédents concernant les services des ministères économiques et financiers.

(10) Le formulaire est en ligne sur le site <https://www.economie.gouv.fr/mediateur/mediateur-bercy>. C'est le mode privilégié pour l'envoi des médiations mais la saisine par courrier reste un moyen accessible au public ne disposant pas de l'outil internet.

(11) Le décret n°2002-612 du 26 avril 2002 modifié instituant la médiation précise le champ de compétence du médiateur et la réalisation d'une démarche préalable permettant de retenir le caractère recevable d'une demande de médiation.

	Total	Recevables	Réorientées	En attente	Clôture sans suite
Ensemble	6 431	2 666	3 424	338	3
Champ des MEF	5 926	2 666	3 071	189	-
Fiscalité	3 276	1 177	1 986	113	-
Gestion publique	1 288	349	903	36	-
Fonds de solidarité Covid-19	1 284	1 106	142	36	-
Autres litiges relatifs aux services des ministères économiques et financiers	78	34	40	4	-
Litiges hors champ de compétence du Médiateur	505	Sans objet	353	149	3

Source Tandem

3. Ventilation institutionnelle (structure concernée par le différend ou en mesure de le résoudre). 91 % des demandes concernent la Direction Générale des Finances Publiques (DGFIP)

	Total
Direction générale des finances publiques	5 897
Direction générale des douanes et droits indirects	40
Secrétariat Général du Ministère (SG) et autres directions générales ou établissements administratifs sous tutelle	19
Autres ministères (justice, intérieur, recherche)	33
Collectivités territoriales	13
Médiateurs	107
Organismes sociaux	9
Autres	313

Source Tandem

4. Ventilation des demandes de médiation recevables entre particuliers et entreprises

Part des entreprises en progression en lien avec les demandes de fonds de solidarité et coûts fiscaux.

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Entreprises	212 (10%)	189 (10%)	225 (11,5%)	251 (12%)	273 (14%)	254 (15%)	389 (21%)	274 (17%)	505 (29%)	1 267 (48%)
Particuliers	1 841 (90%)	1 676 (90%)	1 731 (88,5%)	1 864 (88%)	1 656 (86%)	1 467 (85%)	1 481 (79%)	1 338 (83%)	1 221 (71%)	1 399 (52%)
Dossiers recevables	2 350 (100%)	1 856 (100%)	1 956 (100%)	2 115 (100%)	1 929 (100%)	1 721 (100%)	1 870 (100%)	1 612 (100%)	1 726 (100%)	2 666 (100%)

Source Tandem

5. Demandes indirectes : l'intermédiation¹² concerne 10% des demandes

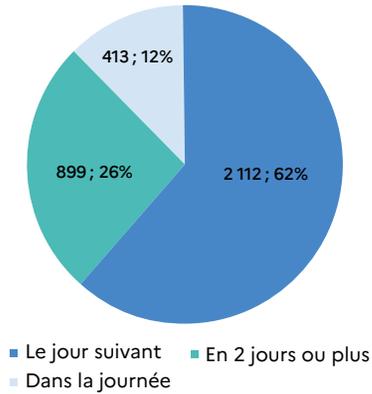
	2021	Répartition
Médiateurs	31	5%
Défenseur des droits et délégués	3	-
Élus	3	-
Administration	1	-
Tribunaux administratifs	29	5%
Avocats et notaires	160	25%
Experts-comptables	132	21%
Syndicats professionnels	19	3%
Conseils (droit, gestion et fiscalité) et autres mandataires professionnels	33	5%
Associations et travailleurs sociaux	34	5%
Parents	174	28%
Tiers	13	2%
Total des demandes indirectes	632	100%

Source Tandem

(12) Demande faite par un intermédiaire qui n'est pas le bénéficiaire de la médiation mais une personne ou un organisme qui intervient pour son compte.

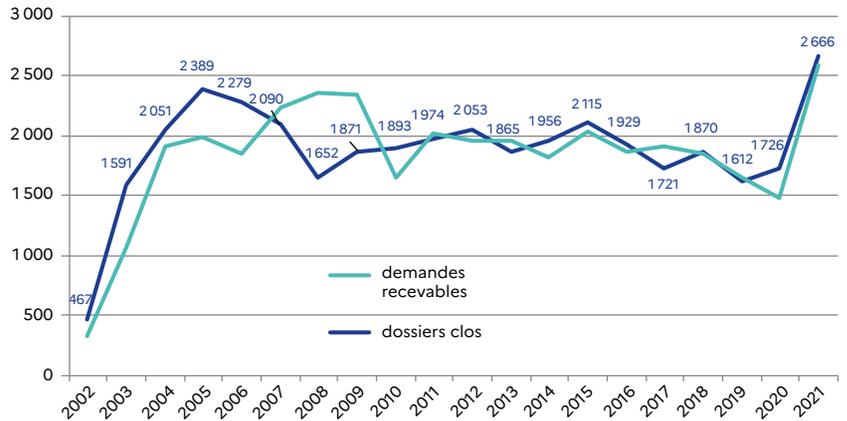
6. Délai de traitement des dossiers réorientés: 88 % des réorientations ont été effectuées dans un délai inférieur à 2 jours suivant l'enregistrement du dossier

Envoi des accusés de réception (AR)
des demandes réorientées



Source Tandem

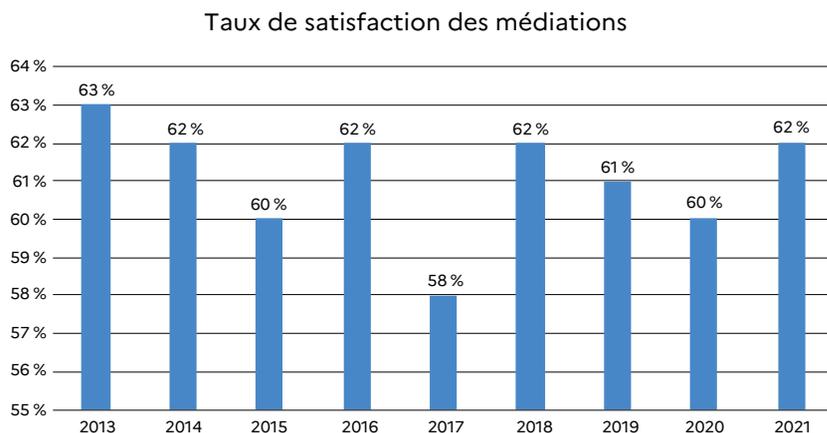
7. Les dossiers recevables ont atteint le niveau élevé de 2 666 dossiers en 2021 en progression de 54 % par rapport à 2020



Source rapports annuels et Tandem

8. En 2021, 2 589 médiations ont été formulées

À méthode inchangée, le taux de satisfaction est de 62 % en 2021 (demandes partiellement et totalement satisfaites). Ce taux est compris au cours des années récentes dans une fourchette de 58 % à 63 %.



Source rapports annuels et Tandem

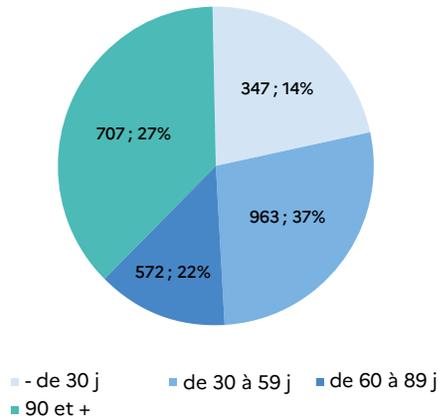
9. Ventilation des médiations selon le résultat

	2018	2019	2020	2021
Autre résultat	76	108	85	132
Demandes non satisfaites	671	603	554	924
Demandes partiellement satisfaites	642	445	338	627
Demandes totalement satisfaites	466	490	509	906
Demandes satisfaites	1108	935	847	1533
Total	1855	1646	1486	2589

Source Tandem

10. Délais de traitement des médiations. 73 % des médiations sont conclues dans un délai inférieur à 90 jours

Délais de traitement des médiations

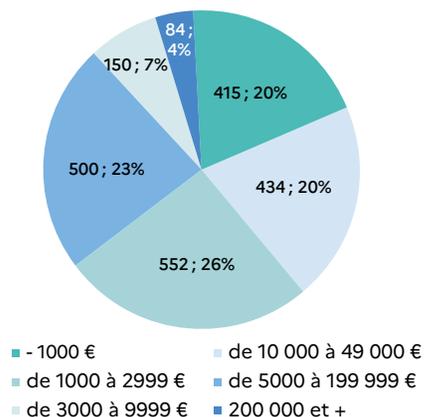


Source Tandem

11. Enjeux financiers

La somme minimale est de 15 € et la somme maximale de 68 M€. La médiane s'établit à 4521 € pour 82 % de dossiers dont l'enjeu financier a été documenté en amont ou au terme de la médiation. 66 % des dossiers sont associés à un enjeu inférieur à 10000 € et 89 % des dossiers à un enjeu financier inférieur à 50000 €.

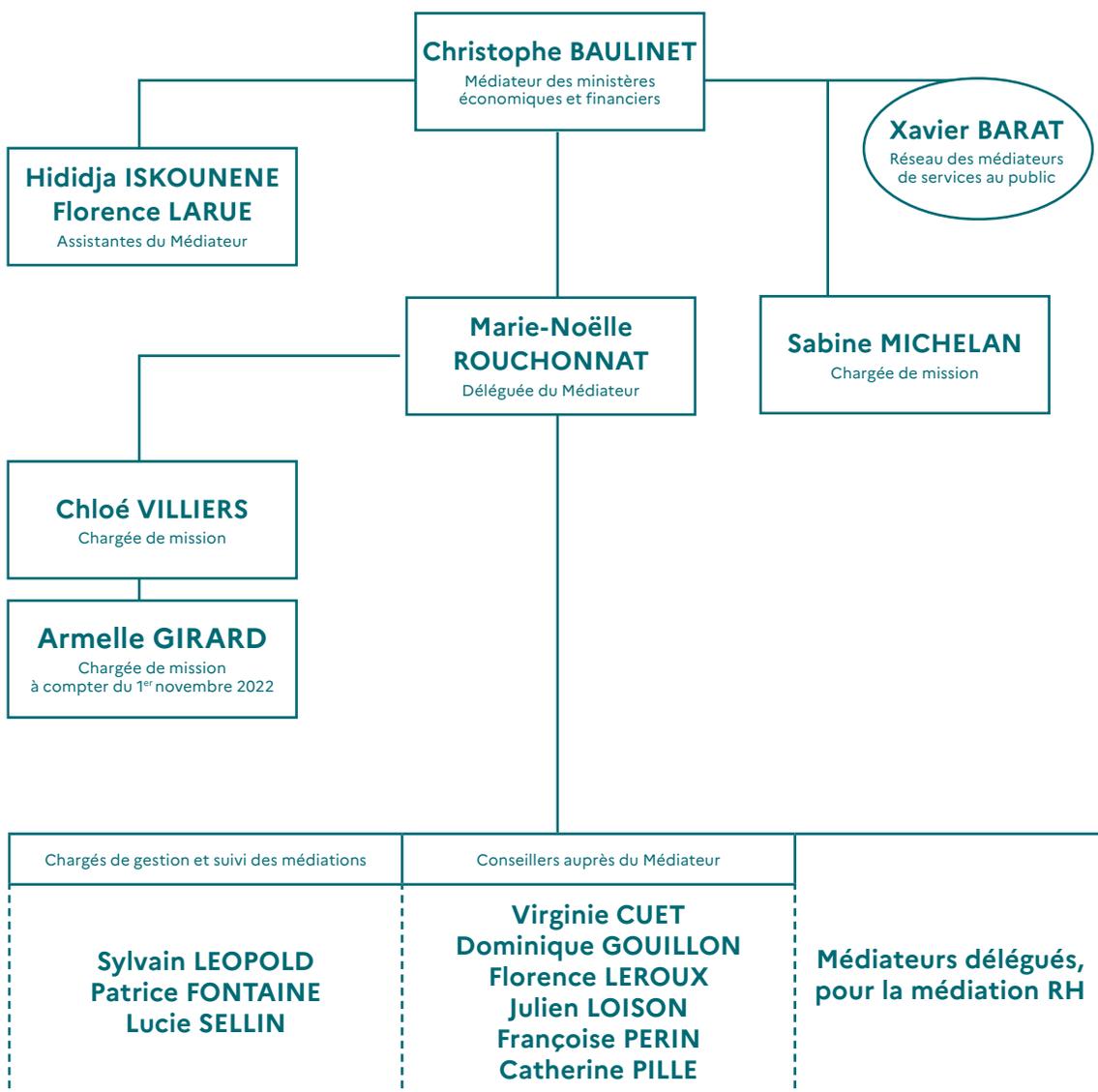
Ventilation des médiations selon l'enjeu financier associé



Source Tandem

L'équipe du Médiateur

Organigramme du Service du Médiateur des ministères économiques et financiers



Décret n° 2002-612 du 26 avril 2002

NOR : ECOP0200036D

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'État (section des finances) entendu,

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'utilisateur 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.

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'État, le ministre délégué à l'industrie, aux petites et moyennes entreprises, au commerce, à l'artisanat et à la consommation, le secrétaire d'État au commerce extérieur et la secrétaire d'État 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.

Décret n° 2021-449 du 15 avril 2021 et arrêté du 24 décembre 2021, publié le 6 janvier 2022

NOR: ECOP2104761D

Le Premier ministre,
Sur le rapport du ministre de l'économie, des finances et de la relance,
Vu la Constitution, notamment son article 37-1;
Vu le **décret n° 2002-612 du 26 avril 2002** modifié instituant un médiateur
du ministère de l'économie, des finances et de l'industrie;
Vu l'avis du comité technique ministériel en date du 18 décembre 2020;
Le Conseil d'État (section de l'administration) entendu, décrète :

Article 1

A titre expérimental, le médiateur du ministère de l'économie, des finances et de l'industrie nommé en application de l'**article 2 du décret du 26 avril 2002 susvisé** peut recevoir les demandes des agents de ce ministère portant sur les décisions individuelles défavorables qui les concernent prises par ce ministère.

Les articles 3 à 5 du même décret sont applicables aux demandes mentionnées au premier alinéa.

Un arrêté détermine les directions et services de ce ministère dont les agents peuvent saisir le médiateur en application du premier alinéa ainsi que les décisions individuelles concernées et précise, le cas échéant, la procédure applicable à ces saisines.

L'expérimentation prévue au présent article se déroule du 1^{er} septembre 2021 au 1^{er} septembre 2024.

Le médiateur rend compte chaque année de cette expérimentation dans son rapport public et rend publique une évaluation de l'expérimentation au plus tard le 1^{er} avril 2024.

Article 2

La dernière phrase de l'article 5 du même décret est supprimée.

Article 3

Le ministre de l'économie, des finances et de la relance, la ministre de la transformation et de la fonction publiques, le ministre délégué auprès du ministre de l'économie, des finances et de la relance, chargé des comptes publics, et la ministre déléguée auprès du ministre de l'économie, des finances et de la relance, chargée de l'industrie, sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent décret, qui sera publié au Journal officiel de la République française.

Décrets, arrêtés, circulaires

TEXTES GÉNÉRAUX

Ministère de l'Économie, des Finances et de la Relance

Arrêté du 24 décembre 2021 portant application dans les ministères économiques et financiers du décret n° 2002-612 du 26 avril 2002 instituant un médiateur du ministère de l'Économie, des Finances et de la Relance

NOR : ECOP2135885A

Le ministre de l'économie, des finances et de la relance,

Vu la loi n° 83-634 du 13 juillet 1983 modifiée portant droits et obligations des fonctionnaires, ensemble la loi n° 84-16 du 11 janvier 1984 modifiée portant dispositions statutaires relatives à la fonction publique de l'État;

Vu le décret n° 82-447 du 28 mai 1982 relatif à l'exercice du droit syndical dans la fonction publique;

Vu le décret n° 2002-612 du 26 avril 2002 instituant un médiateur du ministère de l'économie, des finances et de l'industrie;

Vu le décret n° 2021-449 du 15 avril 2021 portant expérimentation de la saisine du médiateur du ministère de l'économie, des finances et de l'industrie par les agents de ce ministère,

Arrête:

Art. 1^{er}. - Tout fonctionnaire ou agent contractuel de droit public relevant, pour sa gestion, d'une direction ou d'un service du ministère de l'économie, des finances et de la relance figurant en annexe du présent arrêté, peut saisir le médiateur à l'encontre d'une décision individuelle défavorable relative aux thématiques suivantes:

- la formation professionnelle tout au long de la vie;
- les mesures de détachement, de placement en disponibilité ou, pour les agents contractuels, de congés non rémunérés;
- la mobilité entendue au sens de changements d'affectation, à l'exception de ceux résultant d'une sanction disciplinaire;
- les avancements de grade et promotions;
- le télétravail;
- les mesures prises à l'égard d'un travailleur handicapé;
- l'aménagement des conditions de travail d'un fonctionnaire ou d'un agent contractuel pour raisons médicales;
- le compte-rendu d'entretien professionnel.

L'annexe au présent arrêté précise pour chaque direction ou service les thématiques retenues à l'occasion de la phase expérimentale prévue par le décret du 15 avril 2021 susvisé.

Cette annexe pourra être révisée annuellement.

Les directions ou services mentionnés au I^{er} alinéa du présent article peuvent également saisir le médiateur.

La demande de médiation n'a pas d'effet suspensif et n'interrompt pas les délais de recours. La médiation ne prive pas l'intéressé des droits de recours devant les instances paritaire compétentes éventuellement, ni devant le juge, lesquels doivent être formés dans les 2 mois qui suivent la publication ou la notification de la décision contestée.

Art. 2. - Toute demande de médiation doit être précédée d'une première démarche effective de l'agent tendant à contester l'acte administratif en cause auprès du service concerné et avoir fait l'objet d'un rejet total ou partiel.

Le cas échéant, cette saisine intervient après examen de l'acte contesté par l'instance paritaire éventuellement compétente.

La saisine du médiateur résulte d'une demande directe de l'intéressé, formulée sur un portail électronique prévu à cet effet ou à défaut par lettre.

Lorsque la décision contestée est explicite, une copie de cette décision est jointe ou, lorsqu'elle est implicite, une copie de la demande l'ayant fait naître.

Art. 3. - Le médiateur accuse réception de la saisine et en informe l'autre partie. Celle-ci dispose de 15 jours à compter de la réception pour faire valoir son accord, l'absence de réponse dans ce délai valant refus de participer à la médiation.

Le médiateur oriente l'agent si la demande ne relève pas du champ de la médiation. Il en fait de même auprès de la direction ou du service qui serait à l'origine de la saisine.

Les demandes de médiation concernant un acte se situant en dehors des thématiques mentionnées à l'annexe au présent arrêté, pour une direction ou un service donnés, donnent lieu à un accusé de réception d'irrecevabilité.

La demande de médiation vaut accord de l'intéressé pour venir en médiation.

Le médiateur met en œuvre toutes les dispositions en son pouvoir permettant de garantir la confidentialité des débats.

Le médiateur sollicite, le cas échéant, de la part de l'agent ou de l'administration, tout document complémentaire utile à une meilleure compréhension du litige.

Les parties peuvent agir seules ou être assistées par un tiers de leur choix à tous les stades du processus de médiation. Lorsque le demandeur est assisté d'un représentant syndical, celui-ci bénéficie d'une autorisation d'absence, au titre de l'article 15 du décret du 28 mai 1982 susvisé.

Le médiateur ne peut ni trancher le différend ni imposer une solution aux parties. Il analyse et confronte leurs arguments et les accompagne dans la recherche d'un accord. Il n'a pas d'obligation de résultat et sa responsabilité ne peut pas être engagée à ce titre. L'accord auquel parviennent les parties ne peut porter atteinte à des droits dont elles n'ont pas la libre disposition.

Un bilan annuel du dispositif, d'ordre statistique et qualitatif, sera présenté au comité technique ministériel, puis au comité social d'administration ministériel, quand il sera mis en œuvre.

Art. 4. - Le processus de médiation commence à la date de l'accusé de réception émis par le médiateur.

Le médiateur notifie aux parties la date de début de la médiation qui prend fin à la date de conclusion d'un accord ou du désistement de l'une des parties ou encore du constat des parties sur l'absence d'accord possible.

Dans tous les cas, la médiation peut s'interrompre à tout moment à la demande d'une des parties ou du médiateur. Le médiateur établit un procès-verbal de fin de médiation, qui acte la fin du processus et qui est notifié aux parties.

Art. 5. - Des médiateurs exerçant au sein d'une direction ou d'un service, ou au sein des services déconcentrés, peuvent être mis en place afin d'exercer au niveau local les fonctions du médiateur prévues par le décret n° 2021-449 du 15 avril 2021 susvisé et organisées conformément au présent arrêté ; les médiateurs exerçant au niveau des directions, services ou au niveau local sont rattachés fonctionnellement au médiateur relevant du même décret, qui veille à la formation et à l'harmonisation des pratiques et des garanties en matière de respect de principes tels que l'indépendance, l'impartialité, la neutralité et la confidentialité.

Le médiateur central veille notamment à écarter tout conflit d'intérêts qui pèserait, dans une médiation déterminée, sur l'un des médiateurs exerçant dans les directions et services. Il dresse la liste des médiateurs susceptibles d'être désignés pour traiter des demandes visées à l'article I^{er}.

Art. 6. - Le présent arrêté sera publié au Journal officiel de la République française. Fait le 24 décembre 2021.

Pour le ministre et par délégation :

La secrétaire générale,
M.-A. BARBAT-LAYANI

ANNEXE

Directions/services	Thématiques retenues par la médiation
Direction générales des finances publiques	Décisions de refus: - relatives à l'octroi et au renouvellement du télétravail; - d'imputabilité des accidents de service ou arrêts maladie; - d'exercice d'activités accessoires; - de prise en charge des frais de formation dans le cadre de la mobilisation du compte personnel de formation.
Direction générale des douanes et droits indirects	Décisions défavorables en matière de mobilité et de promotion
Institut national des statistiques et des études économiques	Thématiques figurant à l'article 1 ^{er} de l'arrêté
Directions et services relevant de l'administration centrale	Thématiques figurant à l'article 1 ^{er} de l'arrêté

Adhésion à la charte du Club des Médiateurs de Services du Public

Le Médiateur de Bercy adhère à la charte du club 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.

II. 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.

Les Membres du Club

La liste des membres du Club des Médiateurs de Services au Public se trouve sur la page suivante :

<http://clubdesmediateurs.fr/cat/mediateurs/>

Ce rapport rend compte de l'activité du Médiateur de Bercy, ce qui est notre marque de transparence.

La médiation de Bercy fête ses 20 ans d'existence. Moment de regard sur le chemin parcouru : mission innovante en 2002 dans le secteur public, notre médiation institutionnelle est aujourd'hui reconnue comme tiers de confiance disposant d'une méthode et d'une formation adaptée. Son positionnement permet d'apporter une aide aux acteurs qui ont un différend persistant avec l'administration. Le juge administratif à également l'initiative de lui demander de réaliser des médiations.

La mission continue d'innover et la médiation étend ses compétences à la médiation entre un agent public du Ministère, pour un acte qui le concerne, et son administration.

A l'occasion de ses 20 ans, la médiation de Bercy veut aussi montrer par des exemples étrangers que cette mission, bien qu'encore innovante, est développée en Europe et dans le monde, comme une mission indispensable à **une relation apaisée et humaine avec les usagers personnes physiques et morales**, avec l'aide d'un tiers, le Médiateur, institué pour cela.

www.economie.gouv.fr/mediateur

Monsieur le Médiateur de Bercy

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