



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

économie, industrie et emploi : fonctionnement

Question écrite n° 49599

Texte de la question

Mme Marietta Karamanli attire l'attention de Mme la ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi sur l'activité du médiateur de son ministère. Depuis avril 2002, celui-ci a pour mission de recevoir directement les réclamations individuelles des particuliers et des entreprises. Il propose normalement une solution appelée "recommandation" au service concerné (trésorerie, centre des impôts, douanes...). Si cette recommandation n'est pas acceptée, l'affaire peut être soumise au ministre de l'économie. Depuis 2004, les particuliers peuvent le saisir en ligne par le biais d'un formulaire électronique. Elle lui demande si un bilan d'activité de celui-ci sous forme de rapport annuel ou pluriannuel est disponible,. Elle souhaite connaître le nombre d'affaires qui lui ont été soumises en 2008, le nombre de dossiers traités, le nombre d'affaires ayant connu une issue positive à la suite des recommandations faites par type de dossier (en 2008 quelles que soient les années où les affaires lui ont été soumises), le délai moyen de traitement et, depuis sa création, le pourcentage des affaires traitées par rapport au nombre d'affaires dont il a été saisi. Elle souhaite savoir les moyens dont il dispose pour réaliser son activité.

Texte de la réponse

Le service du médiateur a été créé par un décret du 26 avril 2002, pour régler les litiges persistants entre les usagers et les services du ministère de l'économie, de l'industrie et de l'emploi et du ministère du budget, des comptes publics et de la fonction publique. L'une des missions essentielles du médiateur consiste en l'amélioration continue du fonctionnement de ces services dans leurs relations avec les usagers. Directement rattaché au ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi et au ministre du budget, des comptes publics et de la fonction publique, le médiateur est entouré d'une équipe de douze collaborateurs répartis en six agents mis à disposition par la direction générale des finances publiques (DGFIP) et six agents mis à disposition par la direction des personnels et de l'adaptation à l'environnement professionnel. Le médiateur dispose d'un budget propre qui assure son indépendance au sein des services. Son action est inscrite dans une logique pluriannuelle d'objectifs à atteindre et son activité répond à plusieurs indicateurs de performance fondés sur les quatre axes suivants : un rythme de traitement des dossiers adapté au flux élevé et continu des demandes de médiation ; le double souci d'un traitement de haute qualité de ces dossiers et du respect de délais performants ; l'exigence d'une forte réactivité aux attentes des usagers ; une amélioration permanente de l'organisation, du fonctionnement et de la productivité du service. Ces objectifs ont été atteints en 2008. En outre, gage du contrôle de son efficacité et de la transparence de son activité, le médiateur remet, tous les ans, un rapport d'activité aux ministres. Ce rapport est rendu public et est disponible sur les sites internet des ministères l'adresse www.bercy.gouv.fr. Un exemplaire en sera prochainement adressé à chaque membre du Parlement. L'année 2008 confirme la place centrale de la médiation comme moyen alternatif de règlement des litiges entre l'utilisateur et les administrations de ces ministères. Les résultats de l'année 2008 s'inscrivent dans la consolidation de l'activité et une recherche constante de l'amélioration de la performance du service. Depuis sa création en 2002 et jusqu'à la fin du premier trimestre 2009, le médiateur a reçu et traité plus de 18 500 demandes de médiation et a rendu 12 300 médiations. Comme les années précédentes, l'année 2008 se signale par une

hausse de l'activité du service du médiateur. Le nombre de réclamations reçues en 2008 s'élève à 2 764 demandes de médiation. Le nombre de demandes émanant d'entreprises s'est accru de 27,4 %. Les demandes irrecevables réorientées ont aussi augmenté et représentent désormais près de 40 % de l'ensemble des demandes de médiation (au lieu de 30 % en 2007). Elles concernent principalement des litiges d'ordre fiscal qui n'ont pas fait l'objet de démarches préalables suffisantes au plan local ou départemental, et de litiges privés dans lesquels le médiateur n'est pas habilité à s'immiscer mais qui traduisent une forte attente de nos concitoyens en matière de modes alternatifs de règlement des litiges, notamment dans le domaine des voyages et de l'hôtellerie-restauration. Dans le même temps, les demandes de médiation recevables diminuent pour la seconde année consécutive passant de 2 092 en 2007 à 1 652 en 2008. Ce double phénomène de diminution des demandes recevables et d'accroissement des demandes réorientées tient à une coopération accrue entre le médiateur et les conciliateurs fiscaux départementaux, à l'initiative du médiateur. Cette coopération permet de faire face à l'accroissement général du nombre des demandes de médiation, en favorisant un règlement de proximité des litiges dans les meilleurs délais possibles et en gardant aux usagers la possibilité de s'adresser au médiateur. En 2008, les médiations ont concerné principalement les particuliers (90 % contre 91 % en 2007 et 87 % en 2006). La proportion des médiations pour les entreprises a considérablement augmenté : + 42 %. On constate un accroissement sensible des demandes de médiation présentées par des avocats ou des conseils juridiques pour le compte de leurs clients (11,5 % en 2008 contre 10 % en 2007). Ce sont souvent des médiations, très complexes à fort enjeu financier. Ceci confirme une tendance déjà observée les années précédentes. Quant à l'origine géographique des demandes de médiation en 2008, comme les années précédentes, toutes les régions sont concernées avec, toutefois, une prédominance de trois régions qui concentrent plus de 50 % des demandes, la région Île-de-France avec près du tiers, puis la région Provence-Alpes-Côte d'Azur avec 11 %, enfin la région Rhône-Alpes avec presque 7 %. L'année 2008 a vu se produire un rééquilibrage entre les différents vecteurs de saisine du médiateur. La voie électronique reste l'un des moyens privilégiés pour saisir le médiateur (courriel ou formulaire en ligne sur le portail des ministères) : 1 334 saisines ont emprunté ce moyen, soit une augmentation de 7,8 % par rapport à 2007 (1 237). Les lettres simples et les lettres recommandées augmentent respectivement de 10 % et 24 % par rapport à 2007. Globalement, sur trois ans, les proportions entre les deux vecteurs (électronique et papier) restent équilibrées, de l'ordre de 38 % pour la voie électronique et 62 % pour les voies « papier ». Au cours de l'année 2008, le médiateur a traité 3 464 demandes, soit 11,5 % de plus qu'en 2007 (3 102) ; 1 112 réponses (868 en 2007) expliquent à l'auteur de la demande les raisons pour lesquelles sa demande de médiation est irrecevable et les démarches qu'il lui est conseillé d'entreprendre. Ces demandes ont été traitées dans un délai moyen de 2 jours (2,13 jours en 2007) afin que l'utilisateur puisse réorienter sa demande dans les meilleures conditions, et sans subir un quelconque préjudice ; 2 352 réponses se traduisent par une médiation qui répond, favorablement ou non, à la demande de l'utilisateur. Ces médiations ont augmenté de 5,2 % par rapport à 2007 (2 234). À l'intérieur de ce nombre global, le nombre de médiations réalisées pour des entreprises a, quant à lui, augmenté de 42 %. L'ensemble des médiations a été globalement effectué dans un délai moyen de 85,7 jours (86 jours en 2007) ; 51,4 % d'entre elles ont été rendues en moins de 60 jours, contre 52,2 % en 2007. Il convient de noter que le nombre de médiations effectuées en moins de 30 jours s'est accru de 30 % par rapport à 2007. Le service du médiateur a ainsi pu, en 2008, absorber le flux de l'année et traiter les dossiers non arrivés à leur terme en 2007. En 2008, 71 % des demandes de médiation ont porté sur la détermination et les modalités de paiement des impôts, 17,7 % des demandes sur le recouvrement des créances autres que fiscales (amendes, dettes de loyers HLM, frais hospitaliers, créances communales, etc.) et un peu plus de 11 % des demandes de médiation ont concerné des matières autres que fiscales : concurrence, consommation, douanes et emploi notamment. La fiscalité relative à l'assiette et au calcul de l'impôt des particuliers représente près de 40 % des médiations rendues en 2008. Cette situation marque une légère progression par rapport aux années précédentes (36 % en 2007, 34 % en 2006, 35 % en 2005). Les litiges relatifs au paiement des impôts et des créances autres que fiscales restent relativement stables (29,8 en 2008 au lieu de 30,6 % en 2007). Cependant, la part des demandes concernant les créances des collectivités locales (notamment frais de cantine et d'activités périscolaires), les loyers des logements HLM ainsi que les frais hospitaliers est en augmentation et s'établit désormais à 21,7 % de l'ensemble des thèmes de médiation. Puis viennent la fiscalité des professionnels qui représente 13,2 % des médiations (au lieu de 12 % en 2007) et les impôts locaux (hors taxe professionnelle rattachée à la fiscalité des entreprises) qui, avec moins de 7 % des médiations (9 % en 2007) poursuivent une diminution amorcée il y a deux ans. L'action du médiateur est désormais mieux connue et ses résultats assurent l'efficacité et l'utilité de la

médiation pour les usagers. La mesure des médiations ayant donné, totalement ou partiellement, satisfaction aux usagers se situe à 72 % en 2008. Cette mesure varie selon que la demande émane d'un particulier pour lequel elle atteint 73 % ou d'une entreprise qui obtient satisfaction partielle ou totale dans 69 % des cas. Cette mesure peut aussi varier d'une année sur l'autre en fonction de la nature des dossiers. Depuis l'institution du médiateur en 2002, la moyenne annuelle de cette mesure de satisfaction s'établit légèrement au-delà ou en deçà d'une ligne médiane de 75 %. Ce résultat traduit le dialogue constructif mené avec l'utilisateur et les services par une instance de médiation dont l'impartialité et la neutralité sont garanties par son rattachement direct auprès des ministres. Par son rôle, le médiateur a permis, comme les années précédentes, d'éviter l'introduction ou le maintien de nombre d'instances contentieuses devant les juridictions et a contribué activement à la diffusion de la volonté des administrations du ministère d'être à l'écoute des préoccupations des usagers. L'article 6 du décret du 26 avril 2002 instituant un médiateur à Bercy prévoit que, dans son rapport annuel, le médiateur formule des propositions de nature à améliorer le fonctionnement des services des ministères dans leurs relations avec les usagers. Les propositions présentées par le médiateur dans son rapport annuel pour 2008, qui résultent directement des dossiers de médiation traités, s'articulent autour de deux axes.

Renforcer les garanties de l'utilisateur : par une meilleure information sur la possibilité de faire appel au médiateur. Il s'agit notamment de mieux faire connaître le médiateur aux petites entreprises et aux auto-entrepreneurs. En effet, la médiation offre à l'utilisateur un service personnalisé, rapide et efficace qui peut répondre à l'exigence des entreprises en termes de souplesse et de traitement d'un dossier dans le double objectif d'atténuer le risque juridique et de préserver leur compétitivité. À cette fin, le médiateur entend développer des actions de communication auprès de différentes instances professionnelles et demander aux services de Bercy de renforcer encore leur rôle de relais ; par une amélioration du dialogue avec l'utilisateur en lui permettant, par exemple, d'accéder à une base d'information sur les transactions immobilières pour lui permettre d'évaluer correctement ses biens immobiliers et d'instaurer un débat plus équitable avec le service en cas de rectification ; en favorisant l'équité et l'objectivité dans le règlement des situations par une application plus mesurée de la pénalité prévue par l'article 1758 A du code général des impôts (CGI) et par un double examen du litige, l'agent signataire de la décision prise sur la réclamation contentieuse devant être différent de celui à l'origine de l'imposition contestée. Améliorer la qualité du service rendu à l'utilisateur : en veillant à l'application des mesures fiscales du plan de relance économique en faveur des entreprises ; en instaurant un véritable interlocuteur unique pour les usagers appelés à s'installer à l'étranger pour y travailler : il s'agirait de fusionner, en un service unique, le centre des impôts des non-résidents (CINR), qui assure l'assiette de l'impôt sur le revenu des particuliers non résidents, et la trésorerie des non-résidents (TNR), poste comptable qui assure le recouvrement de l'impôt sur le revenu des non-résidents. La mise en place d'un service des impôts pour les particuliers (SIP) pour les non-résidents s'inscrit parfaitement dans le cadre du déploiement sur l'ensemble du territoire national du guichet fiscal unifié qui constitue l'une des justifications principales de la création de la DGFIP ; en renforçant la qualité des documents destinés aux usagers par une information plus complète (en apportant des précisions sur le formulaire de demande de remboursement du crédit de TVA ; en offrant la possibilité de faire figurer le nom de naissance de la femme mariée sur tous les imprimés fiscaux) et par des formulaires, tels les avis de paiement et bordereaux de situation, plus lisibles et précis ; par la révision de certaines procédures de recouvrement, par exemple, en harmonisant les procédures de recouvrement forcé, en aménageant la procédure de remboursement de trop-perçu sur salaires dès lors que la compensation est impossible, en aménageant le remboursement de certains excédents de versement. Soutenir les actions engagées, depuis plusieurs années, par l'administration des douanes et celle de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes, pour évoluer vers des administrations de service ayant pour objectif le soutien à la compétitivité des entreprises et à l'attractivité du territoire national, soutien qui est concilié avec la garantie du maintien d'un haut niveau de protection de la santé et de la sécurité des usagers, notamment des consommateurs. Les rapports d'activité du médiateur depuis 2003 mettent l'accent sur divers objectifs à atteindre afin de rapprocher les administrations des ministères de l'économie et du budget de leurs usagers. Le médiateur, qui est très attentif à la mise en oeuvre de ses propositions de réforme par les administrations, rend compte chaque année, dans ses rapports annuels, des mesures prises à cet égard. Parmi les propositions suivies de réformes en 2008, trois mesures méritent particulièrement d'être soulignées : création de la DGFIP qui facilitera les démarches des usagers et favorisera le règlement global de leur situation ; adoption, début 2008, de la réforme de la solidarité fiscale des époux pour le paiement des impositions. Cette réforme permet de mieux prendre en compte les facultés contributives des ex-conjoints pour le règlement de leur dette

fiscale commune et donc devrait contribuer à prévenir des sources de litige et à rendre la loi mieux acceptée ; entrée en vigueur, le 1er novembre 2008, des dispositions du décret n° 2008-764 du 30 juillet 2008 relatives au paiement des amendes. Désormais, d'une part, les amendes majorées payées dans le délai d'un mois font l'objet d'une diminution de 20 %. D'autre part, un délai de 15 jours est accordé lorsque l'amende (radar contrôle automatisé) est réglée par télépaiement ou timbre dématérialisé. Au total, ce sont 80 % des propositions du médiateur, soit inscrites dans ses rapports publics des 3 dernières années, soit directement formulées en cours d'année lors du traitement des demandes de médiation, qui ont été suivies d'effet. Indépendamment de la complexité de certaines propositions de réforme et du caractère parfois pluriannuel nécessaire à leur mise en oeuvre, les initiatives prises, tant par les services que directement par le médiateur, permettent d'obtenir ce résultat élevé qui témoigne du fort engagement et de la réactivité des administrations de Bercy au bénéfice de nos concitoyens afin de faciliter toujours davantage la qualité de leurs relations avec les services. Le médiateur sera très attentif à la poursuite en 2009 et 2010 des actions engagées par les administrations relevant de son champ de compétences pour mettre en oeuvre ses propositions. À cet égard, l'effort semble devoir porter notamment sur l'information des petites et moyennes entreprises et des contribuables, entreprises et particuliers, faisant l'objet de vérifications fiscales, sur la possibilité de faire appel au médiateur. Pour 2009 et 2010, l'équipe du médiateur place, plus que jamais, l'usager au coeur de son dispositif.

Données clés

Auteur : [Mme Marietta Karamanli](#)

Circonscription : Sarthe (2^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 49599

Rubrique : Ministères et secrétariats d'état

Ministère interrogé : Économie, industrie et emploi

Ministère attributaire : Économie, industrie et emploi

Date(s) clé(e)s

Question publiée le : 19 mai 2009, page 4766

Réponse publiée le : 8 septembre 2009, page 8563