

Les missions du Médiateur

L'institution du Médiateur des ministères de l'économie et du budget, par un décret du 26 avril 2002, vise à simplifier les relations avec les usagers, qu'il s'agisse de personnes physiques (contribuables, consommateurs, commerçants, chefs d'entreprise...) ou morales (sociétés, associations...). Le Médiateur remet aux ministres un rapport annuel dans lequel il établit le bilan de son activité et formule des propositions pour améliorer le fonctionnement des services des ministères dans leurs relations avec l'utilisateur. Ce rapport est rendu public.

Les principes de la médiation

La demande de médiation est gratuite et peut être effectuée directement par l'utilisateur, sans le recours à un intermédiaire.

La saisine du Médiateur

Le **décret** n° **2002-612** du **26** **avril** **2002** (<http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000407822&dateTexte=>) précise que le Médiateur ne peut être saisi que des réclamations individuelles des personnes physiques ou morales relatives au fonctionnement des services du ministère de l'Economie, de l'Industrie et de l'Emploi et du ministère du Budget, des Comptes publics et de la Réforme de l'Etat, dans leurs relations avec les usagers.

Ces réclamations peuvent émaner de personnes **physiques** (contribuables, commerçants, exportateurs ou chefs d'entreprise) ou de personnes **morales** (sociétés associations, collectivités territoriales, établissements publics...).

En revanche, le Médiateur n'est pas habilité à se prononcer sur les demandes émanant d'organisations professionnelles ou syndicales et tendant au règlement d'une question d'ordre collectif. Il n'est pas davantage compétent pour statuer sur les demandes présentées par les agents des ministères de l'Economie et du Budget. Concernant leurs différends avec les services de ces ministères dès lors que ceux-ci se rapportent à leur statut, à leurs fonctions, à leurs rémunérations ou à des questions de pensions, le Médiateur n'est pas habilité à traiter des litiges de consommation, puisqu'ils sont d'ordre privé.

Le préalable d'une première démarche de l'utilisateur

Selon l'article 3 du décret du 26 avril 2002, il faut que l'utilisateur ait fait précéder sa réclamation d'une première démarche auprès du service concerné et que celle-ci ait fait l'objet d'un rejet total ou partiel.

Par service concerné, il convient d'entendre, par exemple, un service des impôts des particuliers ou des entreprises, une direction de contrôle fiscal, une trésorerie ou un service des douanes.

En matière fiscale, la notion de première démarche a été précisée. En effet, le Médiateur n'entend pas interférer avec une procédure de contrôle fiscal en cours. Ainsi le dialogue contradictoire entre l'utilisateur et l'administration fiscale, qui fait partie d'une vérification externe ou d'un contrôle sur pièces, ne peut pas constituer en lui-même la première démarche permettant de saisir le Médiateur. Celui-ci, pour engager une médiation, exige le rejet d'une première démarche (recours hiérarchique, réclamation contentieuse...) présentée par l'utilisateur à l'issue de la procédure de contrôle.

L'instruction des réclamations

Chaque réclamation adressée au Médiateur donne lieu immédiatement à une lettre ou à un courriel de sa part accusant réception de la réclamation et indiquant que celle-ci n'interrompt pas les délais de recours soit devant l'administration en cas de recours administratif préalable obligatoire soit devant les juridictions.

Le Médiateur examine d'abord si la demande dont il est saisi est recevable et vérifie notamment l'existence « **d'une première démarche** ». Si la réclamation n'est pas recevable, le Médiateur oriente l'utilisateur vers le bon interlocuteur.

Lorsque la réclamation apparaît recevable, le Médiateur ouvre la procédure d'instruction de la demande en saisissant d'abord le(s) service(s) concerné(s) du ministère.

Compte tenu de tous les éléments qu'il recueille ou estime utiles de se faire communiquer par l'une ou l'autre des parties, le Médiateur propose une solution appelée « **recommandation** ». Si celle-ci est acceptée par les deux parties, elle est alors mise en œuvre par l'administration.

Si le service concerné du ministère n'accepte pas la recommandation proposée par le Médiateur, celui-ci peut soumettre directement l'affaire aux Ministres.

La réponse finale du Médiateur est d'autant plus rapide que l'affaire est simple. Le Médiateur s'efforce d'achever ses médiations dans les délais les plus courts possibles. En 2009, 60% des médiations ont été traitées en moins de deux mois.

S'il s'agit d'une affaire complexe, l'utilisateur est, en tout état de cause, tenu informé de l'avancement du traitement de son affaire.

A l'issue de la médiation, le résultat de celle-ci est notifié par le médiateur à l'utilisateur et au service concerné.