

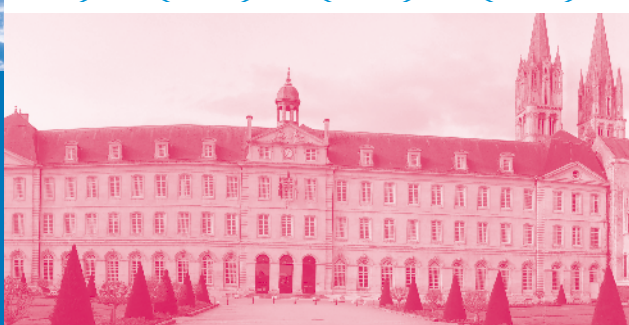
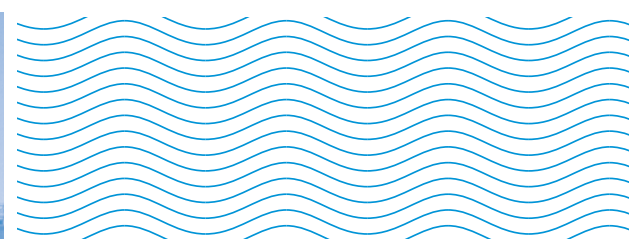
# Le Médiateur

des ministères économiques et financiers

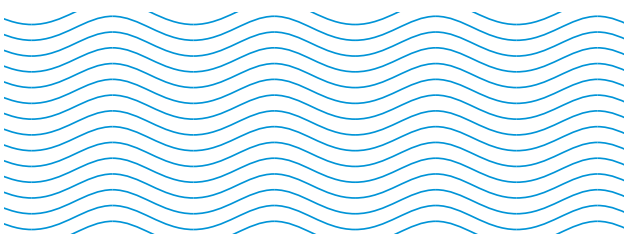
## RAPPORT 2014



finances droits taxes  
redevances contrôle  
particuliers impôts  
douane entreprises  
contentieux amendes



médiation équité écoute  
confidentialité  
impartialité droit gratuité  
respect compétence  
indépendance efficacité



Institué par le décret n° 2002-612 du 26 avril 2002, le Médiateur des ministères économiques et financiers intervient pour le règlement des litiges individuels entre les usagers, particuliers ou entreprises, et les services du ministère des finances et des comptes publics et du ministère de l'économie, de l'industrie et du numérique.

Lors de la création de la fonction de médiateur en 2002, Emmanuel CONSTANS a été nommé Médiateur des ministères. Depuis cette date, il a été reconduit dans ses fonctions.

Le Médiateur exerce sa mission en toute impartialité et indépendance et en coopération avec les directions des ministères dont il sollicite l'avis avant de rendre ses médiations en droit et en équité.

Pour être recevable, toute demande de médiation doit avoir été précédée d'une première démarche de l'usager particulier ou entreprise, ayant donné lieu à un rejet total ou partiel de la part du service concerné. Un accusé de réception personnalisé et circonstancié du Médiateur ou de son Délégué est adressé à l'usager, sous 48 h. Si la demande de médiation est prématurée ou ne relève pas du champ de compétence de la médiation, elle est réorientée vers l'interlocuteur à même de résoudre le litige le plus rapidement possible.

En 2014, le Médiateur a reçu et traité 4 906 demandes de médiation. Il a rendu 1 814 médiations, dans un délai inférieur à deux mois pour 66 % d'entre elles. Ces médiations ont donné un résultat totalement ou partiellement favorable aux usagers dans 62 % des cas.

Le Médiateur remet aux Ministres un rapport annuel, rendu public, dans lequel il établit le bilan de son activité et formule des propositions de nature à améliorer le fonctionnement des services des ministères dans leurs relations avec les usagers.

Dans le présent rapport, le Médiateur présente 9 propositions qui, dans un souci d'égalité et d'équité, tendent à mieux faire connaître son rôle et son action auprès des usagers et des agents des administrations, à mieux informer les usagers de leurs droits et obligations et à adapter la législation pour favoriser le civisme fiscal et l'équité.

Depuis son institution en 2002 et jusqu'à la date de publication de ce rapport, le Médiateur a traité 41 000 demandes de médiation et formulé près de 185 propositions de réforme.

Comme chaque année, le présent rapport comporte plusieurs dizaines d'exemples de médiations rendues dans les différents domaines de compétence du Médiateur (fiscalité, douane, créances des collectivités territoriales et de leurs établissements publics, URSSAF...) ainsi qu'un lexique des termes utilisés en médiation.

Le Médiateur peut être saisi, sans formalisme et gratuitement, par formulaire électronique saisi sur son site internet, avec la possibilité de joindre des pièces ainsi que par courriel ([mediateur@finances.gouv.fr](mailto:mediateur@finances.gouv.fr)) et par lettre, aux adresses ci-après.

## **Monsieur le Médiateur des ministères économiques et financiers**

BP 60153

14010 CAEN CEDEX 1

**[www.economie.gouv.fr/mediateur](http://www.economie.gouv.fr/mediateur)**

Accédez au site du Médiateur et au formulaire de saisie en ligne, avec votre téléphone mobile, à partir de ce pictogramme

