

Rapport 2023

Médiateur de Bercy



Définir l'esprit de la médiation

Sommaire

Édito	5	Propositions de réformes	20
2022 en quelques chiffres	6	Proposition 1	22
Expérimentation de la médiation RH (employé/employeur) au sein de la médiation de Bercy	7	Proposition 2	22
Le dossier	8	Proposition 3	23
L'esprit de la médiation	8	Proposition 4	23
Une médiation institutionnelle	10	Proposition 5	24
Un lieu de liberté pour les parties et pour le Médiateur	12	Proposition 6	24
Un tiers de confiance: pas de risque pour les parties	13	Suivi des propositions précédentes	25
Une discussion à trois	14	Fiches détaillées	34
Les caractères du Médiateur	15	Organigramme	36
Un travail en droit et en équité	17	Les données chiffrées de 2022	37
Un espace d'écoute, d'empathie et de créativité	17	Processus de demandes de médiation pour les usagers	43
Une méthode pour aider à trouver une solution au différend	18	Médiation RH sollicitée par un agent des ministères économiques et financiers	44
Des moyens étroits indépendants des directions et employeurs parties aux différends traités	19	Décret n° 2002-612 du 26 avril 2002	45
À retrouver sur le site Internet	19	Décret 2021-449 du 15 avril 2021	47
		Arrêté du 24 décembre 2021, publié le 6 janvier 2022 portant application dans les ministères économiques et financiers du décret n° 2021-449 du 15 avril 2021	48
		Adhésion à la charte du Club des Médiateurs de Services au Public	51

Édito



La médiation de Bercy a vingt ans, elle est à la fois reconnue par son action et méconnue dans son positionnement : c'est un tiers de confiance, qui par une écoute empathique et active des parties permet d'aider celles-ci à trouver une solution à leur différend.

Ni procureur, ni juge, ni arbitre, le Médiateur doit donc savoir expliquer son positionnement particulier, doit savoir poser le cadre de la médiation et expliquer ce qu'il n'est pas.

Son existence même est la marque d'une administration qui accepte le dialogue, car la médiation est un lieu d'écoute mutuelle et d'échange.

Cela suffit à changer la donne, car en tiers de confiance, le Médiateur intervient sans intérêt propre dans l'affaire entre les parties dont le différend est persistant.

La médiation a donc des caractéristiques très particulières qui font l'objet du dossier central de ce rapport.

Le ministère l'a développée dans les relations entre les usagers et les administrations, depuis 2002, et dans les relations entre les agents et leur administration pour certains actes administratifs qui les concernent (Médiation RH), depuis 2022.

La médiation continue de connaître un nombre de demandes élevé après un pic lié à la crise de la COVID et les nombreux dossiers concernant le Fonds de solidarité des entreprises. Elle parvient à maintenir un délai de traitement très appréciable pour les parties et la résultante de son action est satisfaisante la plupart du temps ; lorsqu'un accord n'a pu être trouvé, au moins l'explication a été donnée sur la situation et le droit appliqué.

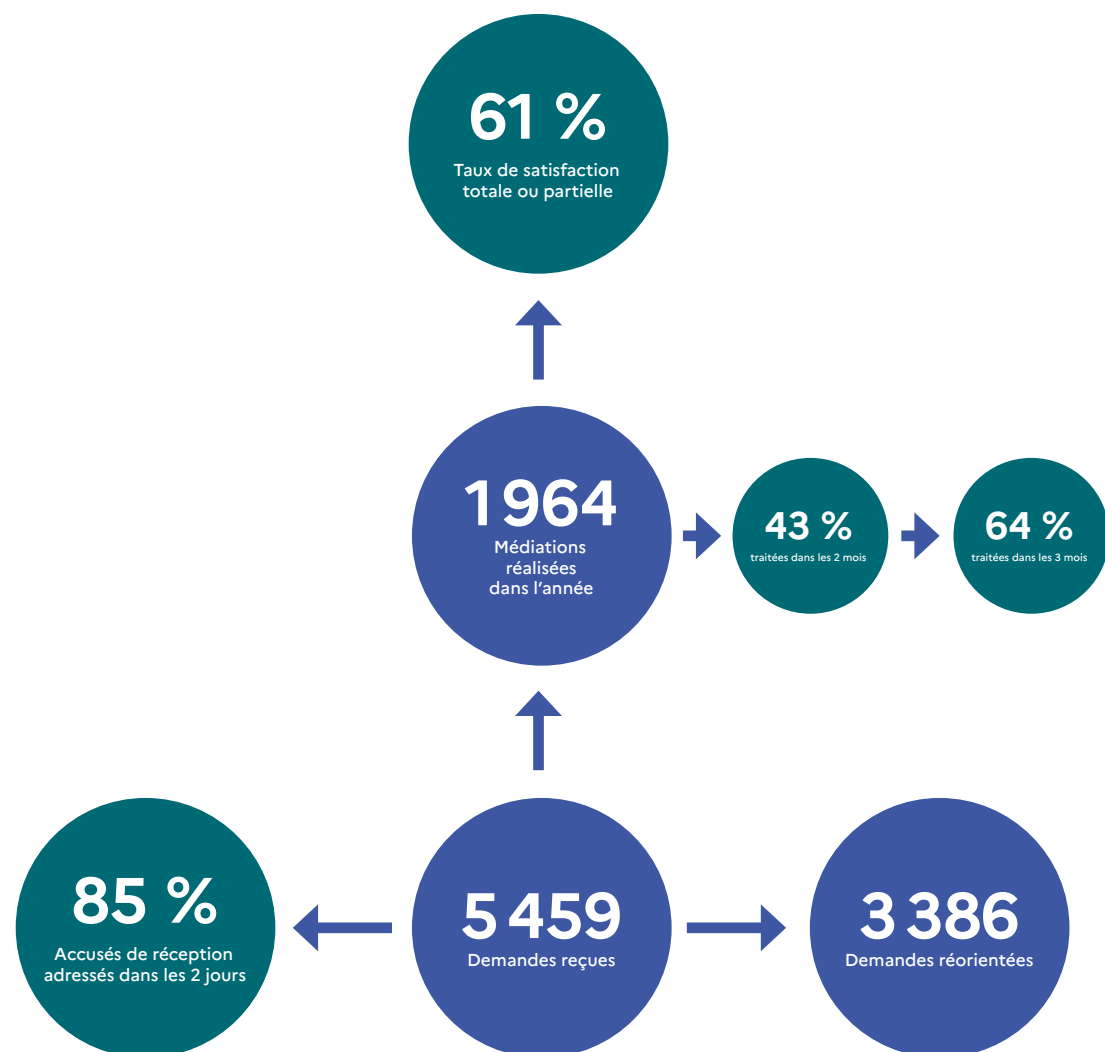
La médiation RH est encore limitée en nombre de demandes, lesquelles aboutissent déjà à des accords ; ce domaine de la médiation reste donc encore pour sa part en développement et l'administration s'habitue à ce processus expérimental.

Notre force est dans notre faiblesse. Les moyens mis en œuvre sont en effet limités, mais de par son positionnement de tiers entre les parties peut être tirée une dynamique réparatrice et une solution pratique satisfaisante.

Christophe BAULINET

Médiateur de Bercy

2022 en quelques chiffres



Expérimentation de la médiation RH (employé/employeur) au sein de la médiation de Bercy

Sur le fondement du décret n°2021-449 du 15 avril 2021, complété par un arrêté du 24 décembre 2021, **l'expérimentation d'une médiation en matière RH**, a été **ouverte le 23 mai 2022** avec la mise en place d'un portail Alizé-RH, qui permet de saisir directement et simplement le Médiateur de Bercy. Les agents des ministères économiques et financiers ont ainsi la faculté de saisir le Médiateur.

Depuis cette date, la médiation de Bercy a été saisie à **32 reprises**. Parmi ces demandes :

- **3 ont fait l'objet d'un refus d'entrer en médiation** par la direction concernée, la liberté des parties est prévue expressément par l'article 3 de l'arrêté du 24 décembre 2021;
- **25 se sont avérées irrecevables**, au regard des critères de recevabilité prévus à l'article 1^{er} de l'arrêté précité;
- **4 médiations ont été engagées**, ce qui conduit à un véritable dialogue entre l'agent et sa direction et se conclut la plupart du temps par un accord entre les parties.

Pour permettre la montée en puissance du dispositif, le Médiateur de Bercy s'est entouré de personnes déjà formées à la médiation (à ce stade ces personnes consacrent conventionnellement une part de leur temps de travail à la médiation, avec l'accord de leur directeur), auxquelles des médiations commencent à être déléguées. Par ailleurs, pour préparer l'avenir de la mission, d'autres personnes sélectionnées par le Médiateur de Bercy, sont en formation à l'IGPDE, qui propose un dispositif de formation diplômant aux candidats.

Compte tenu de ces premiers éléments de bilan, il apparaît au Médiateur de Bercy que deux actions sont utiles à ce stade :

- d'une part, le dispositif paraît pouvoir rapidement être élargi à des directions ou domaines qui ne sont pas encore concernés par l'expérimentation;
- d'autre part, le dispositif souffre encore d'un déficit de connaissance par les agents et une communication renforcée apparaît nécessaire pour un développement harmonieux du dispositif.

Le dispositif est dès à présent décrit dans Alizé (Intranet du ministère), rubrique RH-Médiation

Le dossier

L'esprit de la médiation



Les sujets traités en médiation sont très techniques, dans des domaines très rationnels, comme des sujets fiscaux, de créances publiques, douaniers, du droit de la concurrence..., et, depuis l'année 2022, concernant des actes s'appliquant à un agent des ministères économiques et financiers (en matière RH).

Le présent dossier tend à décrire dans quel esprit fonctionne la médiation, quelle est son âme, ce qu'est la médiation et ce qu'elle n'est pas.

Ce dossier examine les thèmes suivants:

Une médiation institutionnelle	10
Un lieu de liberté pour les parties et pour le Médiateur	12
Un tiers de confiance: pas de risque pour les parties	13
Une discussion à trois	14
Les caractères du Médiateur	15
Travailler en droit et en équité	17
Un espace d'écoute, d'empathie et de créativité	17
Une méthode pour aider à trouver une solution au différend	18
Des moyens étroits indépendants des directions et employeurs parties aux différends traités	19
À retrouver sur le site internet	19

Une médiation institutionnelle

La médiation de Bercy a été mise en place en 2002, il y a plus de vingt ans, pour permettre le règlement de différends entre un usager et l'une des directions des ministères économiques et financiers; elle a été complétée en 2022 pour une médiation en matière RH expérimentale, dans les différends entre un agent public et son administration employeur. Elle entre dans la catégorie des médiations institutionnelles.

La médiation institutionnelle a été mise en place dans telle ou telle organisation pour au moins deux raisons; au-delà du droit et des procédures applicables, c'est un lieu de dialogue supplémentaire et de prise en compte de l'humain, et puis c'est une manière de permettre à une personne ou une entreprise de régler un différend persistant face à une machine administrative souvent puissante et qui peut apparaître lointaine. Elle permet un autre regard pour des différends et litiges persistants.

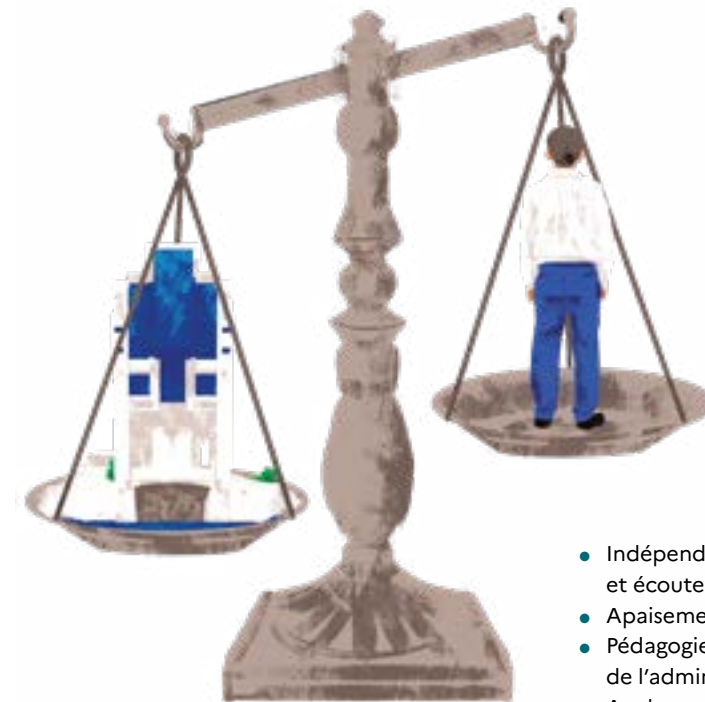
Une médiation institutionnelle est donc toujours, et c'est sa spécificité, dans une situation où la force des parties en présence n'est pas équilibrée.

En outre, il est fréquent que les parties en présence ne se connaissent pas et se rencontrent pour la première fois.

La possibilité de mettre en place une médiation est prévue par la loi concernant les relations de l'administration avec le public. L'article L421-1 du code des relations entre le public et l'administration (CRPA), qui dispose qu'« Il peut être recouru à une procédure de conciliation ou de médiation en vue du règlement amiable d'un différend avec l'administration, avant qu'une procédure juridictionnelle ne soit, en cas d'échec, engagée ou menée à son terme. »

La médiation ne peut toutefois intervenir qu'après une première démarche de l'intéressé auprès de l'administration concernée en vue de régler sa difficulté, elle n'intervient donc que pour des différends ou litiges persistants et jamais en première analyse. Elle permet aux parties, dans la grande majorité des cas, de trouver une solution au différend.

Un moyen de rétablir l'équilibre entre le faible et le fort



- Indépendance et écoute des parties
- Apaisement
- Pédagogie de la position de l'administration
- Analyse en droit et en équité
- Recommandations pour sortir du conflit lorsque c'est possible

Un lieu de liberté pour les parties et pour le Médiateur

La médiation est un **mode alternatif de règlement des différends (MARD)**, elle constitue pour les parties qui la choisissent une stratégie différente du contentieux devant le juge, il s'agit d'accepter une discussion et de rechercher **une solution à l'amiable**; il ne s'agit pas de gagner dans une bataille juridique, d'avoir raison, mais d'accepter de discuter et de rechercher une solution qui satisfasse toutes les parties. C'est donc **un choix libre de chacune des parties de venir en médiation**.

En médiation il n'y a pas un gagnant et un perdant, il y a deux gagnants car la solution adoptée l'est librement et ne peut être retenue que si les deux parties y consentent.

Une médiation permet d'apaiser les relations conflictuelles éventuelles et à cet égard, une bonne médiation est toujours préférable à un procès, en particulier lorsque l'application du droit aux faits est au cœur du différend. Toutefois, une partie peut souhaiter aller au procès pour faire trancher par le juge une question de pur droit, la médiation sera rarement alors la démarche adéquate.

La médiation est un lieu de liberté: on peut demander à venir à la table du Médiateur, souhaiter en partir, et cela est vrai pour chacune des parties et pour le Médiateur lui-même. C'est très rare, mais lorsque le Médiateur constate qu'une partie cherche à l'instrumenter d'une manière ou d'une autre, il peut clôturer la médiation à sa seule initiative, si le rappel de la règle du jeu est resté vain.

La médiation permet de trouver une solution la plupart du temps; si ce n'est pas le cas, elle ne retire aucun droit et permet de rechercher une décision devant un juge, à condition, pour les médiations institutionnelles de préserver ses droits en matière de délai de recours, car la saisine de la médiation institutionnelle – en particulier pour la médiation de Bercy – n'interrompt pas les délais de recours et ne suspend pas la prescription.

Un tiers de confiance: pas de risque pour les parties

La charte du « club des Médiateurs de services au public » définit ainsi la médiation: *« La médiation est un processus structuré par lequel des personnes physiques ou morales tentent, avec l'aide d'un Médiateur, de manière volontaire, de parvenir à un accord amiable pour résoudre leur différend ».*

Le modèle théorique est bien défini. Il s'agit d'abord d'un tiers de confiance choisi ou accepté par les parties (le Médiateur).

Il faut évidemment qu'il existe une volonté commune de régler un différend autrement que devant un juge (volontariat).

Une tentative qui n'est **pas une obligation de résultat pour aucun des acteurs**, y compris le Médiateur lui-même, qui répond à des caractéristiques strictes de compétence, d'indépendance, de neutralité et d'impartialité (cf. plus loin sur ce point).

Le traitement de l'affaire se fait **en droit et en équité**, en toute **confidentialité** et avec **efficacité** (diligence et qualité; en règle générale une médiation de Bercy est traitée en moins de trois mois).

La **gratuité** et le positionnement du Médiateur assurent les parties de son indépendance.

En venant en médiation, les parties ne prennent aucun risque et ne perdent aucun droit, y compris dans le cadre d'un procès qui reste possible au cas où la médiation n'aboutit pas; les solutions auxquelles la médiation conduit éventuellement ne peuvent être que consenties par les deux parties en présence.

La confidentialité assure les parties, lorsque des propositions sont mises sur la table de médiation, que celles-ci ne sont pas susceptibles d'être retenues ultérieurement contre la partie qui les avance; en effet, les dires devant un Médiateur ne sauraient en aucun cas être produits par la partie adverse devant un juge si la médiation n'aboutit pas.

La médiation n'est qu'un **processus, une méthode**, qui est destinée à permettre aux parties de s'entendre; le Médiateur tire cette méthode d'une **formation** spécialisée en la matière.

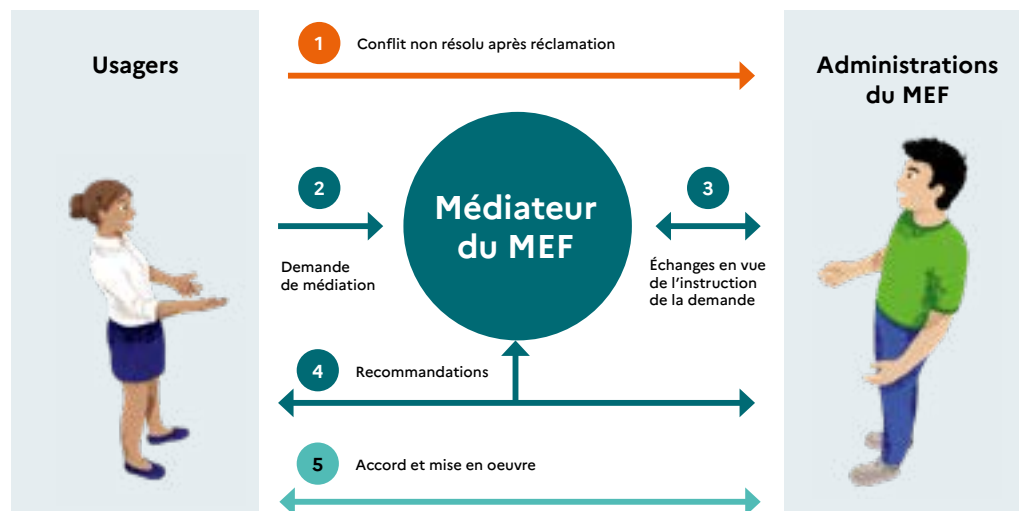
Une discussion à trois

La médiation présente l'intérêt de faire intervenir un tiers au conflit ou au différend; ce tiers, le Médiateur, n'a aucun pouvoir sur l'affaire; il est neutre quant au résultat et aux solutions qui seront retenues et il **n'a pas non plus d'intérêt** dans l'affaire qui est devant lui.

La médiation permet ainsi de passer d'une opposition frontale à une **discussion à trois** ce qui change tout; en effet, étant écoutée par le Médiateur, une partie se rend ainsi capable d'écouter la position de la partie adverse et peut alors tenter de trouver une solution, ce qui n'avait pas été possible jusque-là.

LA MÉDIATION: APPLICATION DANS LES MINISTÈRES ÉCONOMIQUES ET FINANCIERS (MEF)

Le principe de la médiation



La médiation institutionnelle

- Introduction par une demande
- Rapidité de la solution entre 2 et 3 mois, sauf expertises
- Gratuité pour le demandeur
- Recommandations

Dans l'exercice de la médiation à Bercy, comme dans d'autres médiations, c'est ce jeu à trois qui change la donne et permet une sortie par le haut d'une situation qui était problématique. L'un des fruits induit par ce processus est un apaisement de la relation, qui parfois était rompue ou difficile.

Ce dialogue permet de dire qu'à la sortie de la médiation on a trouvé un accord, duquel toutes les parties sortent sans avoir perdu la face, sans avoir perdu quoi que ce soit, la solution étant toujours consentie par les parties et permettant une solution équilibrée.

Bien sûr, la table de médiation est parfois plus nombreuse en participants; on a pu voir des médiations dans lesquelles trois, voire quatre parties, étaient en présence, sans compter les personnes qui accompagnent chaque partie, notamment les conseils ou accompagnateurs qu'elles choisissent avec l'accord du Médiateur. Cela ne modifie pas la construction de cette « **table de dialogue** » et l'intérêt d'être écouté et d'écouter les autres parties prenantes.

Les échanges n'ont pas nécessairement lieu en présentiel. Lorsque la médiation se déroule selon un dispositif écrit, ce qui est le cas des médiations de Bercy entre les usagers et les administrations du ministère, les caractéristiques d'une écoute empathique des parties et l'accueil des plaintes et arguments est, pour le Médiateur, de même qualité vis-à-vis des parties.

De fait selon les circonstances, la médiation peut se dérouler par échanges successifs entre les parties par écrit, en présentiel ou à l'aide d'outils numériques.

Les caractères du Médiateur

La loi elle-même 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 » (art. L 213-1 du CJA). La médiation a ainsi les caractères suivants :

- Un processus **structuré**: le Médiateur est maître de la méthode et est formé pour cela;
- C'est une démarche **volontaire** des parties;
- Il s'agit de rechercher une solution au différend de manière **amiable** ce qui suppose de se parler;
- Avec l'aide d'un Médiateur, **qui est un tiers aux parties et au conflit**.

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

- Le Médiateur est **indépendant**; 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 initial;
- Il agit selon une méthode qui permet de sortir du différend à l'amiable et bien plus rapidement qu'un procès;
- Il aide les parties 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 conseil de son choix, qui peut être issu d'une association ou d'un syndicat;**
- 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 (rapport annuel).

Le Médiateur institutionnel a ainsi des caractéristiques de droit commun (indépendance, neutralité, impartialité, efficacité...).

Le Médiateur est donc indépendant des parties en présence et ne prend d'instruction auprès d'aucune partie ou de quiconque. En matière RH par exemple, le Médiateur ne relève donc pas du service RH de la direction concernée, ce qui ne permettrait pas l'impartialité et la confiance nécessaire dans le processus pour qu'il joue son rôle.

Par ailleurs:

- Il dispose des moyens de fonctionnement nécessaires;
- Sa compétence est, bien entendu, liée au périmètre de nomination (pour le Médiateur de Bercy il s'agit du périmètre des directions des ministères économiques et financiers);
- Il développe le processus de médiation qu'il définit entre les parties;
- Le processus concerne généralement un nombre important de demandes de médiation et la **procédure est souvent écrite** (sans interdire un vis-à-vis si c'est utile, notamment en cas de saisine à l'initiative d'un juge ou en matière RH); néanmoins le processus qui conduit à écouter les deux parties joue ensuite pleinement.
- Aujourd'hui un juge saisi peut renvoyer à la médiation par ordonnance et adresser les parties à un Médiateur institutionnel, ce qui est le cas pour le Médiateur de Bercy.

Un travail en droit et en équité

Surtout dans des domaines aussi réglementés que ceux qui sont à la base des demandes de médiation à Bercy, il ne serait pas concevable que les médiations fassent abstraction du droit; bien au contraire elles s'assurent d'abord du respect du droit, ce qui donne une garantie pour les intervenants que le dossier a fait l'objet d'un regard extérieur à l'administration sur ce terrain et que le Médiateur institutionnel n'a pas aperçu d'anormalité dans le traitement du dossier. En cas d'erreur elle pourra être rectifiée par l'administration.

Mais la médiation ne s'arrête pas là: la recherche d'une solution en équité acceptée par tous dans le plus grand respect de la loi, guide l'action du Médiateur.

L'équité suppose de faire application des règles en tenant compte de la situation en présence et de ses caractéristiques propres.

Pour qu'elle soit effective il faut que les parties y consentent, l'une pour faire, l'autre pour considérer que cela répond à sa préoccupation, au moins pour une part.

Un espace d'écoute, d'empathie et de créativité

Une médiation intervient le plus souvent à cause d'un différend ou d'une incompréhension. Parfois le Médiateur reçoit une **clameur**, c'est-à-dire d'un « cri » d'une partie qui n'est pas d'accord ou subit les conséquences d'une décision administrative qu'elle conteste.



La médiation écoute la clameur et écoute les deux parties en présence avec empathie.

L'empathie est cette capacité d'écouter celui qui se plaint, sans aucun jugement, en étant pleinement présent à la difficulté de celui qui vient vers nous. Cette qualité humaine mise en œuvre permet d'entendre cette clameur et d'aider les parties à s'apaiser et à trouver une solution adaptée.

La véritable empathie existe lorsque « nous écoutons avec tout l'être » (Tchouang Tseu)

C'est aussi **« l'offre d'une possibilité de passage... vers la réalité ».**

Accueillir l'émotion, entendre la clameur, pour venir à la situation concrète et factuelle, c'est pouvoir éventuellement la satisfaire par une solution qui y répond et si l'administration y consent.

Cela suppose une capacité d'écoute active envers les différentes parties; d'ailleurs la clameur ne vient pas toujours d'un seul côté du conflit; l'administration a autant besoin d'exprimer les problèmes qu'elle rencontre, ce qui la conduit à une décision et les règles et procédures qu'elle a employées. L'écoute est pour chacune des parties et pour la relation entre elles. La médiation, pour simplifier, est 80 % liée à la qualité d'écoute. Cette approche bienveillante à l'égard des parties permet d'ouvrir des possibles qui n'étaient pas venus dans la phase antérieure.

« Il faut que l'amour-propre fasse trêve avec le désir d'écouter et que l'on prête à celui qui parle une attention propice et bienveillante... » (A. Tomatis)

L'écoute ouvre, pour les parties, la possibilité de trouver une voie de résolution du différend et à une forme de **créativité**, la médiation pouvant, pour aider les parties à trouver une solution, **s'écarter en partie du point de droit qui est sur la table au départ** et sur lequel les parties se sont focalisées jusque-là.

Une méthode pour aider à trouver une solution au différend

Le Médiateur n'a aucun pouvoir et aucun moyen de décider à la place des parties ou d'arbitrer entre elles. **Il n'est maître que de la méthode, c'est-à-dire du cadre** dans lequel il va permettre aux parties de trouver un moyen de régler éventuellement à l'amiable ce qui les divisait.

Il a évidemment un pouvoir de questionner les parties pour s'assurer qu'elles se comprennent, que le droit est respecté, il a évidemment en main un moyen d'influencer leur capacité d'analyse et d'ouverture vers d'autres voies, parfois même il pourra suggérer des voies de résolution. Mais il ne pourra jamais en décider à la place des parties qui sont libres de les retenir ou pas. **Il les aide à explorer des solutions de rechange éventuellement.**

Le Médiateur:

- Ce n'est ni un juge, ni un arbitre;
- Ce n'est pas un négociateur;

- Ce n'est pas un conciliateur, notamment fiscal;
- Ce n'est pas un échelon administratif de plus (la saisine est facultative);
- Ce n'est pas une procédure de plus, ou une garantie de plus, dans les procédures légales;
- Ce n'est pas un conseiller des usagers, ni un avocat en cas de fautes de procédures ou d'erreurs d'appréciation du droit, ni un procureur.

Le Médiateur, c'est au contraire:

- Un tiers, indépendant des directions générales du ministère:
 - Qui répond à l'esprit de la médiation et à son standard: indépendance, neutralité, impartialité, compétence, efficacité (notamment rapidité);
 - Qui apprécie les dossiers en droit et en équité;
 - Qui prend des recommandations qu'il sait acceptées par l'administration, et qui se retire s'il constate qu'aucune solution n'est acceptée;
 - Qui agit selon le principe de subsidiarité par rapport aux procédures administratives (recours préalable nécessaire, intervention lorsque toute démarche a échoué);
 - Qui est une alternative au procès (qui peut être introduit en parallèle pour préserver les droits); la saisine du Médiateur de Bercy ne suspend pas en effet la prescription et n'interrompt pas les délais de recours.

Des moyens étroits indépendants des directions et employeurs parties aux différends traités

Il dispose de moyens étroits, mais suffisants pour faire face à son rôle, selon une organisation qu'il est seul à définir en fonction des besoins. Ses moyens lui sont délivrés par le programme budgétaire transversal des ministères économiques et financiers, ils ne sont dépendants d'aucune manière des directions qui sont parties aux médiations qu'il réalise. C'est là-aussi une des conditions de son indépendance.

Les collaborateurs du Médiateur sont formés et les Médiateurs délégués, comme le Médiateur lui-même, sont titulaires d'un diplôme de médiation.

A retrouver sur le site Internet

Vous pouvez notamment retrouver sur le site Internet du Médiateur de Bercy:

- Le portail permettant de le saisir électroniquement (moyen privilégié, mais il est possible de lui adresser un courrier);
- Ses rapports publics;
- Un petit film documentaire qui montre son fonctionnement.

Propositions de réformes



227 propositions de réformes du Médiateur de Bercy depuis sa création en 2002

Depuis 2002, date de création de la médiation des ministères économiques et financiers, **227 propositions de réforme** ont été portées par le Médiateur des ministères économiques et financiers (MEF) pour l'essentiel pour améliorer les relations entre les usagers et les directions relevant de ce ministère plus rarement dans la perspective de permettre un meilleur respect des droits des usagers, mais aussi pour proposer des mesures administratives, doctrinales, réglementaires ou légales destinées à éviter des litiges.

Les propositions formulées dans le rapport public du Médiateur des MEF sont de nature très diverse tendant à :

- Améliorer l'information des usagers, par exemple sur les conséquences d'un choix d'option de régime d'imposition des revenus fonciers ;
- Harmoniser le traitement des usagers qui relèvent de ressorts territoriaux différents ;
- Améliorer la qualité des échanges avec l'utilisateur, ainsi dès 2005 il a été proposé d'ériger le rendez-vous en pratique usuelle ;
- Adapter les nouvelles technologies au service des usagers (télédéclaration, télépaiement, dématérialisation des documents) ;

- Faire respecter le droit des usagers, par exemple, en 2019 l'obligation de transmission au service compétent prévue à l'article L 114-2 du code des relations entre le public et l'administration ;
- Modifier des règles d'organisation administrative, de doctrine, du règlement ou de la loi (**120 mesures de cette catégorie ont été proposées depuis 2002**).

Dans cette dernière catégorie de propositions de réformes, le Médiateur de Bercy a soutenu la mesure instituant le PAS (prélèvement à la source) en 2015, lequel a été institué en 2018, ce qui réduit les litiges liés au décalage entre la perception des revenus et le paiement de l'impôt et y est revenu en 2021 pour l'application du CIMR au titre de l'année 2018 (rapport 2021).

Cette année, **6 propositions du Médiateur** sont présentées :

Proposition 1	22
Mieux informer les loueurs en meublés redevables de la cotation foncière des entreprises (CFE) des conditions d'exonération de la taxe d'habitation	
Proposition 2	22
Réaliser un audit de la procédure de recours à la lettre-chèque	
Proposition 3	23
Fournir une information personnalisée aux usagers et améliorer la lisibilité des avis annuels d'imposition à l'impôt sur le revenu et aux contributions sociales	
Proposition 4	23
Durée de conservation des avis d'imposition	
Proposition 5	24
Aligner le délai de remboursement des produits hospitaliers par la Sécurité Sociale et les complémentaires santé sur le délai d'assiette et de recouvrement dont dispose l'hôpital et le comptable public (mesure de nature législative)	
Proposition 6	24
Exonération de taxe d'habitation (TH) sur les résidences « secondaires », lorsque le redevable est contraint de résider, en raison de son activité professionnelle, dans un lieu différent de son habitation principale (mesure de nature législative)	
Suivi des propositions précédentes	25

Proposition 1

Mieux informer les loueurs en meublés redevables de la CFE des conditions d'exonération de la taxe d'habitation (TH)

Le Médiateur est régulièrement saisi par des usagers qui donnent des logements meublés en location saisonnière qui entrent à la fois dans le champ d'application de la taxe d'habitation et celui de la CFE. Ces usagers contestent leur assujettissement à la taxe d'habitation et citent à cet effet les informations consultables sur le site impots.gouv.fr. Le Médiateur recommande que l'information figurant sur impots.gouv.fr soit précisée et réorganisée de manière à ce que les usagers ne pensent pas que l'exonération de la TH est le principe et qu'ils soient informés des conditions nécessaires pour en bénéficier. Il recommande également que les notions de « disposition et jouissance du bien » soient précisées, ces notions faisant souvent l'objet d'incompréhension par les usagers.

Proposition 2

Réaliser un audit de la procédure de recours à la lettre-chèque

Le Médiateur est saisi régulièrement par des usagers qui rencontrent des difficultés pour obtenir le remboursement de sommes lorsque celles-ci sont restituées au moyen d'une lettre-chèque, notamment dans les cas suivants :

- lettres-chèques émises au nom d'une personne décédée, renvoyées par les héritiers au service car non encaissable puis perte du document par le service et demande de complètement d'un nouveau dossier par les héritiers (désistement; risques et délais induits par cette procédure);
- lettres-chèques adressées à une personne résidant à l'étranger et perte des documents;
- lettres-chèques adressées dans des situations de remboursements de trop perçus d'amendes. Dans ce domaine, le remboursement par lettre-chèque demeure la règle et le virement l'exception, compte tenu de la volumétrie des excédents de versements traités.

En vue d'éliminer le plus possible ces situations, le Médiateur recommande la mise en œuvre d'un audit sur deux axes :

- examen des types de situations résiduelles de recours à la lettre-chèque (notamment le remboursement de sommes de nature non fiscale: trop perçu d'amendes) et étude de faisabilité sur la mise en place d'un mode de remboursement plus moderne (par exemple, en matière d'amende, une démarche systématique de retour vers l'utilisateur pour lui demander la communication d'un RIB afin de privilégier le virement).

- analyse de la chaîne informatique de traitement des adresses, particulièrement dans un contexte de décès du contribuable en vue d'éliminer les cas d'erreurs d'adressage. De façon générale, il est toujours préjudiciable et dommageable, dans le contexte douloureux d'un décès, que certains documents ou envois se fassent au nom de la personne décédée. En outre, l'envoi de lettres-chèques au nom de la personne décédée entraîne des difficultés pour l'encaissement de la créance.

Proposition 3

Fournir une information personnalisée aux usagers et améliorer la lisibilité des avis annuels d'imposition à l'impôt sur le revenu et aux contributions sociales

Saisi régulièrement par des usagers ayant des difficultés pour comprendre leur avis d'imposition, le Médiateur recommande de fournir une information sous forme d'une annexe à l'avis d'imposition davantage personnalisée, en fonction des seules rubriques apparaissant effectivement sur celui-ci et concernant donc spécifiquement la situation du contribuable.

Bien qu'une information générale relative au prélèvement à la source (PAS) figure déjà, il pourrait être prévu de reprendre sur une annexe personnalisée la synthèse de la régularisation opérée au titre des PAS et acomptes versés pour chaque membre du foyer fiscal ainsi que des explications relatives à la régularisation de l'avance des crédits d'impôts qui ne figurent pas actuellement dans la notice.

Cette annexe serait mise à disposition dans le compte fiscal de l'utilisateur voire avec l'avis annuel lors d'un envoi papier.

Proposition 4

Durée de conservation des avis d'imposition

Le Médiateur recommande de conserver la disposition dans les applicatifs de la DGFIP et dans le compte fiscal particulier des contribuables des avis d'impôts locaux pendant le temps où le délai de réclamation y compris d'office (prévu par l'article R*211-1 du LPF) n'est pas expiré.

Parallèlement, et de manière plus générale, il pourrait être prévu d'informer les contribuables sur la durée de conservation de leurs avis d'imposition dans leur compte fiscal particulier et de la possibilité de télécharger ou éditer les avis d'imposition afin d'en conserver une copie avant que ceux-ci ne soient plus disponibles.

Proposition 5

Aligner le délai de remboursement des produits hospitaliers par la Sécurité Sociale et les complémentaires santé sur le délai d'assiette et de recouvrement dont dispose l'hôpital et le comptable public (mesure de nature législative)

Le Médiateur recommande de permettre aux assurés sociaux de pouvoir bénéficier du remboursement auprès de leur caisse primaire d'assurance maladie des factures hospitalières dont ils sont redevables tant que celles-ci sont exigibles de l'établissement public de santé via son comptable public. Un tel dispositif devrait également être applicable aux complémentaires santé.

En effet, passé un délai de 2 ans, les usagers sont forclos pour exercer leur demande de remboursement à la Sécurité Sociale et la complémentaire. Toutefois, l'article 2224 du code civil, dans sa rédaction issue de la loi n° 2008-561 du 17 juin 2008 portant réforme de la prescription dispose que « les actions personnelles ou mobilières se prescrivent par cinq ans à compter du jour où le titulaire d'un droit a connu ou aurait dû connaître les faits lui permettant de l'exercer ». Ce texte est applicable à la prescription d'assiette des créances hospitalières.

La prescription en matière de recouvrement dont bénéficie l'action des comptables publics est également plus longue.

Il en résulte un décalage entre les droits de l'hôpital (et accessoirement du comptable assignataire) à l'égard du patient et les droits de ce dernier à l'égard de la Sécurité Sociale et de sa complémentaire santé. L'écart actuel peut conduire à une iniquité du fait du recouvrement d'une dette dont le remboursement est éteint.

Proposition 6

Exonération de taxe d'habitation (TH) sur les résidences « secondaires », lorsque le redevable est contraint de résider, en raison de son activité professionnelle, dans un lieu différent de son habitation principale (mesure de nature législative)

Le Médiateur recommande l'examen d'une possibilité d'exonération de la TH « secondaire » pour les usagers contraints d'avoir une double résidence du fait de leur activité professionnelle, ou à tout le moins un abattement significatif. Dans ces cas, la « résidence secondaire » ne répond pas à l'acceptation de résidence d'agrément, mais davantage à une extension de la résidence principale.

L'application aux redevables concernés pourrait passer par le dépôt d'une réclamation contentieuse, comme c'est le cas actuellement concernant la majoration appliquée par certaines communes.

L'identification en amont peut également être un sujet de réflexion, par exemple en prévoyant sur le formulaire 2042 de déclaration des revenus un item « occupez-vous un autre logement ? Si oui, à quel titre ? ».

Suivi des propositions précédentes

Les propositions du rapport 2022 étaient au nombre de 7. Elles s'inscrivaient dans l'objectif d'améliorer le fonctionnement des services dans leurs relations avec le public et les entreprises, en proposant des mesures pouvant relever du niveau législatif ou administratif.

Le présent rapport rend compte des réponses apportées par l'administration.

Politique de la DGFIP en matière de recouvrement forcé et de saisies administratives à tiers détenteur (SATD) concomitantes

Le Médiateur de Bercy constatait, en matière de recouvrement forcé, certaines pratiques: recours à plusieurs SATD concomitantes et mises en œuvre de SATD bancaires multiples. S'agissant des SATD concomitantes, le Médiateur recommandait d'exclure cette pratique pour les usagers primo-défaillants en matière de paiement et de la réserver aux situations où les enjeux le justifiaient.

S'agissant de la mise en œuvre de SATD bancaires multiples, le Médiateur proposait les pistes de réflexion suivantes: établir un autre plafond de frais bancaires maximum annuel (montant à déterminer); limiter le paramétrage de l'automate des poursuites à deux SATD bancaires par an, au-delà, réserver l'usage des SATD à un cadre disposant d'une délégation de signature du comptable prévoyant la possibilité d'avoir recours à la SATD bancaire. Il convenait par-là de limiter les pratiques ci-dessus aux cas où les conventions ordonnateurs/comptables prévoyaient expressément de telles modalités de poursuite, aux situations de récidive en matière de défaillance ou celles où les enjeux le justifiaient.

En réponse l'administration a apporté les éléments suivants:

La DGFIP avait indiqué partager l'objectif de proportionner, en matière de recouvrement forcé, l'intensité des diligences mises en œuvre vis-à-vis du redevable aux enjeux, lesquels ne sont néanmoins pas que financiers mais peuvent, par exemple, relever de l'effectivité d'une sanction notamment pénale.

Par ailleurs, l'action en recouvrement forcé n'est engagée qu'à l'égard de redevables qui ne bénéficient pas de délais de paiement accordés par le comptable public. Sauf situations particulières l'excluant, les comptables publics font preuve de bienveillance dans l'examen des demandes de délais de paiement formulées par les redevables, de sorte qu'il appartient à ces derniers de formuler une telle demande pour éviter que des saisies administratives à tiers détenteur ne soient diligentes à leur encontre.

À défaut, il est de la responsabilité du comptable public d'engager des poursuites en vue du recouvrement des créances concernées.

- S'agissant du recours à des saisies administratives à tiers détenteur (SATD) employeur et bancaires concomitantes, il avait notamment été indiqué que les consignes données aux services déconcentrés incluent bien, notamment en matière fiscale et de créances locales, une priorisation du recours à la SATD employeur par rapport à la SATD bancaire, dans la limite du respect des enjeux mentionnés ci-dessus. Un rappel en la matière sera très prochainement effectué auprès des services de la DGFIP en charge du recouvrement des dettes fiscales.

Concernant les créances des organismes publics nationaux, les SATD ne pouvant être notifiées par les agents comptables des organismes publics nationaux (OPN) au tiers détenteur et au tiers saisi que par courrier, ces agents comptables n'ont donc pas la possibilité d'émettre simultanément de multiples SATD dématérialisées.

Ces agents comptables ne sont pas informés des saisies concurrentes émises par d'autres comptables publics saisissants et ne sont pas en mesure de détecter et de prévenir les situations de concours de saisies bancaires touchant un même redevable. Les situations de concours ne peuvent donc être totalement évitées.

- S'agissant des mises en œuvre de SATD bancaires multiples :
 - un plafonnement annuel des frais bancaires liés aux SATD, outre qu'il relèverait d'une mesure législative, devrait être envisagé à l'aune du principe de liberté contractuelle entre la banque et son client. En effet, ces frais découlent avant toute chose de la convention de compte bancaire signée par le client lors de l'ouverture de celui-ci. Bien que la DGFIP n'envisage toujours pas de porter une telle mesure de plafonnement annuel, elle reste très attentive à cette problématique. C'est en particulier cette préoccupation qui l'a conduite à proposer l'instauration d'un double plafonnement lors de la création de la SATD au 01/01/2019, prévu au 5 de l'article L. 262 du livre des procédures fiscales.
 - la limitation du nombre de SATD à deux par an n'est pas compatible avec l'obligation faite à la DGFIP de rechercher le recouvrement effectif des créances publiques. D'une part, certains redevables ont des comptes bancaires auprès de nombreuses banques ce qui pourrait impliquer, notamment en cas de créance de montant élevé, de diligenter une SATD auprès de chaque banque. D'autre part, il ne peut être systématiquement conclu du seul fait qu'une SATD bancaire n'a pas permis d'appréhender de fonds, que sa réitération aboutirait à un résultat identique.
- S'agissant en particulier des amendes, il est rappelé qu'une personne peut commettre plusieurs infractions successives de même nature ou pas et faire ainsi l'objet de la prise en charge de plusieurs titres exécutoires d'amendes dans une même année. De ce fait, en l'absence par exemple d'employeur connu pour le redevable et si un compte bancaire appartenant à ce redevable est identifié, le comptable public auquel incombe la responsabilité d'assurer le recouvrement effectif des dits titres exécutoires sera dans l'obligation d'exécuter plus de deux SATD bancaires lors de la même année.

- S'agissant des créances locales, il est notable que de nombreuses recettes sont facturées mensuellement (cantines, garderie, loyers...) ou plusieurs fois dans l'année (les factures d'eau et d'assainissements doivent a minima faire l'objet de deux factures par an, pour autant qu'elles ne soient pas mensualisées), ce qui nécessite un cycle de recouvrement a minima mensualisé dans les outils de gestion pour préserver les intérêts des collectivités et des établissements publics de santé. En cas de défaut de paiement, il est rappelé qu'une SATD bancaire n'est diligentée qu'à défaut d'employeur connu et uniquement si le redevable dispose d'un compte bancaire identifié. Pour limiter le recours à ces mesures d'exécution forcée, la DGFIP déploie par ailleurs des modes de règlements automatisés et innovants et met en œuvre des mesures de relances amiables afin de permettre au redevable de s'acquitter spontanément de sa dette.

- S'agissant des créances des organismes publics nationaux, sur le paramétrage de l'automate des poursuites à deux SATD bancaires par an : les OPN disposent chacun de leur système d'information (SI) propre et le paramètrent dans le respect de la réglementation en vigueur. Dans ce contexte, l'implémentation du paramétrage recommandé (consistant à limiter à deux le nombre annuel de SATD bancaires d'un agent comptable vers un même débiteur) nécessiterait la prise d'un texte réglementaire.

- Enfin, la proposition de réserver l'usage des SATD à un cadre disposant d'une délégation de signature du comptable est déjà satisfaite, compte tenu de la nature même de la SATD. En effet, en tant qu'acte juridique, elle ne peut être signée que par le comptable public ou par une personne ayant délégation de celui-ci.

Concernant les créances des organismes publics nationaux, cette proposition est sans objet dans la mesure où l'article L.212-2 3° du code des relations entre le public et l'administration rend désormais facultative la signature des SATD et donc la délégation de signature.

Suspension des poursuites pour un délai raisonnable dans les dossiers de recouvrement d'amendes où pèse un fort soupçon d'erreur sur la personne (homonymie, usurpation d'identité, absence de mutation du certificat d'immatriculation d'un véhicule...)

Un nombre non négligeable de dossiers de médiation concerne des usagers poursuivis pour le recouvrement d'amendes liées à des infractions dont ils ne sont pas les auteurs. Ces amendes leur sont imputées en raison d'erreurs sur la personne tenant à des homonymies, à l'absence de formalités de mutation du certificat d'immatriculation du véhicule, à 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 ayant en l'occurrence un rôle se limitant à leur recouvrement. Toutefois, 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. Aussi, en cas de forte présomption sur une amende attribuée à tort à un usager, le Médiateur recommandait 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 pouvant être décidée au vu notamment :

- 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.

Pour les cas les plus problématiques, le Médiateur recommandait de prendre l'attache directe de l'OMP afin de s'assurer qu'une contestation du bien-fondé de l'amende a bien été déposée.

L'administration a fait connaître les éléments de réponse suivants :

Lorsque le recouvrement d'amendes fait apparaître un fort soupçon d'erreur sur la personne (homonymie, usurpation d'identité, absence de mutation du certificat d'immatriculation d'un véhicule...), en principe, c'est le dépôt d'une contestation par le redevable d'une amende forfaitaire majorée, contraventionnelle ou délictuelle, qui doit engendrer l'annulation de la créance auprès du comptable public comme en disposent respectivement le deuxième alinéa de l'article 530 du code de procédure pénale et 495-19 du même code qui évoquent « la réclamation motivée qui a pour effet d'annuler le titre exécutoire en ce qui concerne l'amende contestée ».

De la même manière, en ce qui concerne les décisions de justice, une annulation du titre exécutoire en provenance du Parquet est normalement transmise, l'article R55-6 du code de procédure pénale précisant que l'avis d'annulation est donné au plus tard le deuxième jour ouvrable suivant l'enregistrement du recours.

En matière de forfait post stationnement (FPS), l'abrogation de l'article L. 2333-87-5 du code général des collectivités, qui subordonnait la contestation au paiement préalable, a laissé un vide qui autoriserait le comptable à poursuivre le recouvrement du FPS tant que ce dernier n'a pas été annulé par l'ordonnateur en vertu de l'article L 2323-7-1 du code général de la propriété des personnes publiques; ce texte prévoit que la contestation du titre exécutoire devant la commission du contentieux du stationnement payant prévue par l'article L. 2333-87 mentionné ci-dessus ne suspend pas sa force exécutoire.

Soucieuse de ne pas mettre en grande difficulté des usagers qui sont visés à tort par des titres exécutoires suite à un dysfonctionnement en amont de l'intervention du comptable public, l'administration ne se borne pas à conditionner l'arrêt de ses actions de recouvrement de ces amendes à la réception du titre d'annulation par le comptable. Elle tire ainsi les conséquences d'un double constat, à savoir que les redevables ne demandent pas (parfois ne peuvent pas demander) l'annulation des titres exécutoires dans les plus brefs délais, et que les ordonnateurs pour leur part retiennent l'envoi du titre d'annulation au comptable bien au-delà de la constatation de la recevabilité de la contestation.

Au regard de ces éléments, plusieurs cas peuvent faire l'objet d'une suspension de poursuite applicative par le comptable en charge des amendes.

En ce qui concerne l'absence de modification du certificat d'immatriculation du véhicule, il convient de rappeler qu'il revient à l'usager d'effectuer toute démarche en ce sens et d'en tenir informée l'administration. La problématique des purges de la base du système d'immatriculation des véhicules relève du ministère de l'intérieur et plus spécifiquement de l'agence nationale des titres sécurisés (ANTS).

À titre d'illustration des dispositions prises pour suspendre les poursuites pour un délai raisonnable dans les dossiers de recouvrement d'amendes où pèse un fort soupçon d'erreur sur la personne, une note de service de 2015 demande l'interruption des poursuites dès lors qu'un faisceau d'indices met en évidence une situation d'homonymie.

De même, en matière d'usurpation d'identité, il est préconisé au cas par cas une suspension des poursuites dès la production de la plainte ou de tout autre élément probant (rapport du Parquet etc.). À cet effet, des messages nationaux signalent la fraude et demandent l'interruption immédiate des poursuites et la levée des éventuelles saisies opérées auprès des redevables lésés. Il faut toutefois souligner, dans de tels cas, que le comptable intervient en amont de l'envoi d'un titre exécutoire d'annulation par l'ordonnateur, ce qui n'est pas sans risque.

La suspension des poursuites par le comptable public conserve inévitablement un caractère provisoire et une portée limitée vis à vis des personnes indûment poursuivies suite à usurpation d'identité, absence de mutation du certificat d'immatriculation d'un véhicule, etc. Seule la mise en œuvre effective des dispositions rappelées ci-dessus, par l'acteur compétent au sein de la chaîne pénale, constitue la réponse appropriée pour un traitement définitif des dossiers litigieux et à la hauteur des attentes des usagers concernés.

Faire précéder d'une recherche d'information préalable toute phase comminatoire amiable (PCA) ou mesure de poursuites dans le cadre du recouvrement des taxes d'aménagement et redevances d'archéologie préventive (TAM-RAP)

Le Médiateur proposait que la DGFIP effectue des recherches via les applicatifs dont elle dispose et réexpédie les titres de recettes ou lettres de relance à l'adresse actualisée avant toute mesure de PCA ou de poursuites. Il est rappelé à cet égard que la PCA mise en œuvre par les commissaires de justice génère des frais aux montants non négligeables pour les usagers qui les supportent. Une telle évolution éviterait l'incompréhension des usagers qui n'ont montré aucune opposition au règlement des sommes demandées puisqu'ils les ont acquittées immédiatement mais qui n'ont pu obtenir la remise des frais facturés par le commissaire de justice qui est intervenu dans le cadre de la PCA.

L'administration fournit les éléments de réponse suivants :

Les règles applicables à la liquidation de la TAM-RAP avant la réforme 2022/2023 peuvent conduire à envoyer le titre de perception à une mauvaise adresse,

l'usager ayant omis d'indiquer l'adresse de contact dans sa demande d'autorisation. La liquidation de la taxe intervient en effet un an après l'autorisation d'urbanisme.

Depuis mars 2021, afin de pallier cette difficulté, un nouvel outil a été développé pour rechercher la nouvelle adresse de l'usager et l'utiliser pour lui renvoyer le titre de perception, ce qui permet d'ores et déjà de limiter le nombre d'usagers non informés de leur dette.

En outre, le nouveau régime juridique de la taxe d'aménagement permettra de réduire les risques d'erreurs d'adressage. La taxe sera en effet liquidée à l'achèvement des travaux, au moyen d'un outil raccordé à un référentiel d'adresses actualisé. Ce nouveau circuit sera mis en œuvre courant 2023.

Montant des travaux (25 % de la valeur vénale du bien) permettant de considérer que le logement n'est pas habitable et qu'il ne peut pas être assujéti à la taxe annuelle sur les logements vacants (TLV) ou à la taxe d'habitation sur les logements vacants (THLV)

Le Médiateur a constaté que, s'agissant des réclamations portant sur la taxe annuelle sur les logements vacants, la règle de 25 % permettant d'apprécier l'importance des travaux nécessaires pour rendre le logement habitable peut créer une situation d'iniquité entre les usagers car elle dépend du lieu de situation du bien et ainsi de sa valeur vénale.

Par suite, le Médiateur recommandait que cette règle de 25 % mentionnée dans la doctrine ne soit pas opposable au contribuable, s'agissant d'une règle de facilitation du raisonnement pour le traitement des dossiers qui doivent être examinés au cas par cas, en tenant compte des travaux qui font apparaître une très forte probabilité d'inhabitabilité du bien, même si les devis présentés ne dépassent pas 25 % de la valeur vénale du logement.

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 mentionnée 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).

L'administration formule la réponse suivante :

Conformément à la jurisprudence du Conseil constitutionnel, les « logements qui ne pourraient être rendus habitables qu'au prix de travaux importants et dont la charge incomberait nécessairement à leur détenteur » sont exclus de l'assujettissement à la TLV (décision n° 2012-662 DC du 29 décembre 2012).

À cet effet, la doctrine fiscale précise que les travaux nécessaires pour rendre un logement habitable doivent, outre leur importance, avoir pour objet :

- soit d'assurer la stabilité des murs, charpentes et toitures, planchers ou circulations intérieures (notamment les escaliers) ;
- soit d'assurer l'installation, dans un logement qui en est dépourvu, ou, dans le cas contraire, la réfection complète de l'équipement sanitaire élémentaire, du chauffage, de l'électricité, de l'eau courante ou de l'ensemble des fenêtres et portes extérieures (BOI-IF-AUT-60, § 60).

S'agissant de l'importance des travaux, la doctrine précise qu'« à titre de règle pratique, il peut être admis que cette condition est remplie lorsque le montant des travaux nécessaires pour rendre le logement habitable excède 25 % de la valeur vénale du logement au 1^{er} janvier de l'année d'imposition ».

Ainsi, dans la mesure où l'appréciation du caractère non habitable du logement relève d'« une appréciation au cas par cas » (BOI précité, § 70), cette règle pratique ne fait pas obstacle à ce qu'un logement nécessitant des travaux correspondant aux conditions exposées ci-avant mais de montant inférieur à 25 % de sa valeur vénale soit exclu du champ d'application de la TLV.

Ce faisceau d'indices s'applique également à la THLV, l'article 1407 bis du CGI renvoyant aux règles permettant d'apprécier la vacance en matière de TLV.

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

Ce dispositif prévoit notamment qu'il concerne les biens loués à titre d'habitation principale. Si cette condition est aisée à l'entrée dans les lieux, elle est plus aléatoire ensuite. Il convient 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 ; en effet, l'affectation du logement à titre d'habitation principale ne dépend pas, par hypothèse, de la seule volonté du propriétaire qui prend l'engagement. Le Médiateur recommandait de définir plus précisément, soit dans la loi, soit dans le cadre d'une instruction administrative ; les diligences minimum 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 seraient définies.

Relevant la rareté de ces dossiers, l'administration a indiqué qu'il n'a pas paru nécessaire de donner des consignes particulières aux directions territoriales sur le traitement de ces cas.

En outre, le meilleur vecteur de publication de mesures particulières, en ce qu'elles seraient ainsi visibles par tous les contribuables, serait un enrichissement de la documentation administrative. Toutefois, la rareté évoquée supra conjuguée à l'extinction du dispositif « Pinel » (acquisition de logements neufs jusqu'au 31 décembre 2024) rend sans doute désormais superflue une telle publication.

Le Médiateur observe en outre que l'extinction du dispositif ne fera pas disparaître le problème rencontré, les investissements ayant un effet dans le temps de plusieurs années.

Remplacement de 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

Afin d'éviter une iniquité entre usagers, le Médiateur recommandait 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 où le CI accordé pour l'emploi d'un salarié à domicile a été accordé à l'ensemble des usagers alors qu'il était limité aux usagers exerçant une activité professionnelle. L'octroi d'un CI à l'ensemble des usagers a ainsi permis aux usagers retraités non imposables de bénéficier du même avantage fiscal que ceux qui étaient imposables.

L'administration n'a pas retenu cette mesure jusqu'à présent.

Cela étant, Le Médiateur prend acte du rapport remis à la Première Ministre par M^{me} Pires-Beaune, députée à laquelle le gouvernement a confié une mission pour les montants restant à charge des résidents des structures d'hébergement des personnes âgées en perte d'autonomie. M^{me} Pires-Beaune a en effet présenté un amendement dans le cadre du Projet de Loi de Finances 2023 visant à transformer la réduction d'impôt accordée aux résidents en EHPAD en crédit d'impôt

Harmonisation des pratiques en matière de remises gracieuses pour les produits autres que fiscaux et amendes

Le Médiateur a constaté que les règles permettant l'octroi de remise gracieuse dans les domaines relevant de la gestion publique sont parfois mal connues des services. Le motif le plus souvent invoqué pour rejeter la demande est l'absence de difficultés financières.

Si ce motif est valable dès lors qu'il s'agit des sommes dues à titre principal, 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.

À l'image des boîtes à outils qui existent en matière fiscale (sur le gracieux des particuliers et le gracieux des professionnels), le Médiateur recommandait qu'une telle boîte à outils soit mise à la disposition des services concernés pour les créances publiques relevant des recettes non fiscales (RNF). L'existence d'un tel outil simplifierait l'action des services et permettrait l'harmonisation des pratiques et la traçabilité des décisions prises.

L'administration a fourni les éléments de réponse suivants :

Un guide a été diffusé à l'attention des services RNF concernant les remises gracieuses et ces derniers sont invités à formaliser leur politique du recouvrement qui peut intégrer le sujet des remises gracieuses.

Pour mémoire, les recettes non fiscales recouvrent un large éventail de produits : taxes para-fiscales, indus divers, redevances domaniales, astreintes, sanctions administratives dans le domaine de la santé publique, de l'environnement... Une partie de ces produits contribue à la mise en œuvre de politiques publiques, avec des priorités qui peuvent varier en fonction des territoires (ex : territoires avec des

enjeux particuliers de lutte contre l'habitat insalubre, la pollution...) définies par les services préfectoraux. L'administration considère qu'il serait donc peu opportun de fixer des règles uniformes sur le territoire pour les remises gracieuses.

Cette recommandation est cependant conforme à l'article 193 2° du décret relatif à la gestion budgétaire et comptable publique (GBCP) (décret n° 2012-1246 du 7 novembre 2012) permettant aux organismes publics nationaux (OPN) d'accorder des remises sur les accessoires de la dette, sans que cette décision ne soit conditionnée par un état de gêne ou d'indigence du débiteur.



Fiches détaillées



Fiche d'identité de la médiation de Bercy

La médiation des ministères économiques et financiers (dénommée Médiation de Bercy) a été créée en 2002 et l'actuel Médiateur de Bercy a été nommé par arrêté ministériel en juillet 2016: il s'agit de Christophe BAULINET, inspecteur général des finances:

Il a compétence:

- Depuis 2002, pour les différends persistants entre une personne ou une entreprise et une administration des ministères économiques et financiers;
- Depuis 2022, pour les différends entre un agent public de ces ministères et leur employeur (médiation RH).

En 2022, 5 459 demandes ont été reçues

- Soit, 3 386 demandes réorientées
- 1 800 médiations recevables
- 1 964 médiations effectivement réalisées dans l'année.

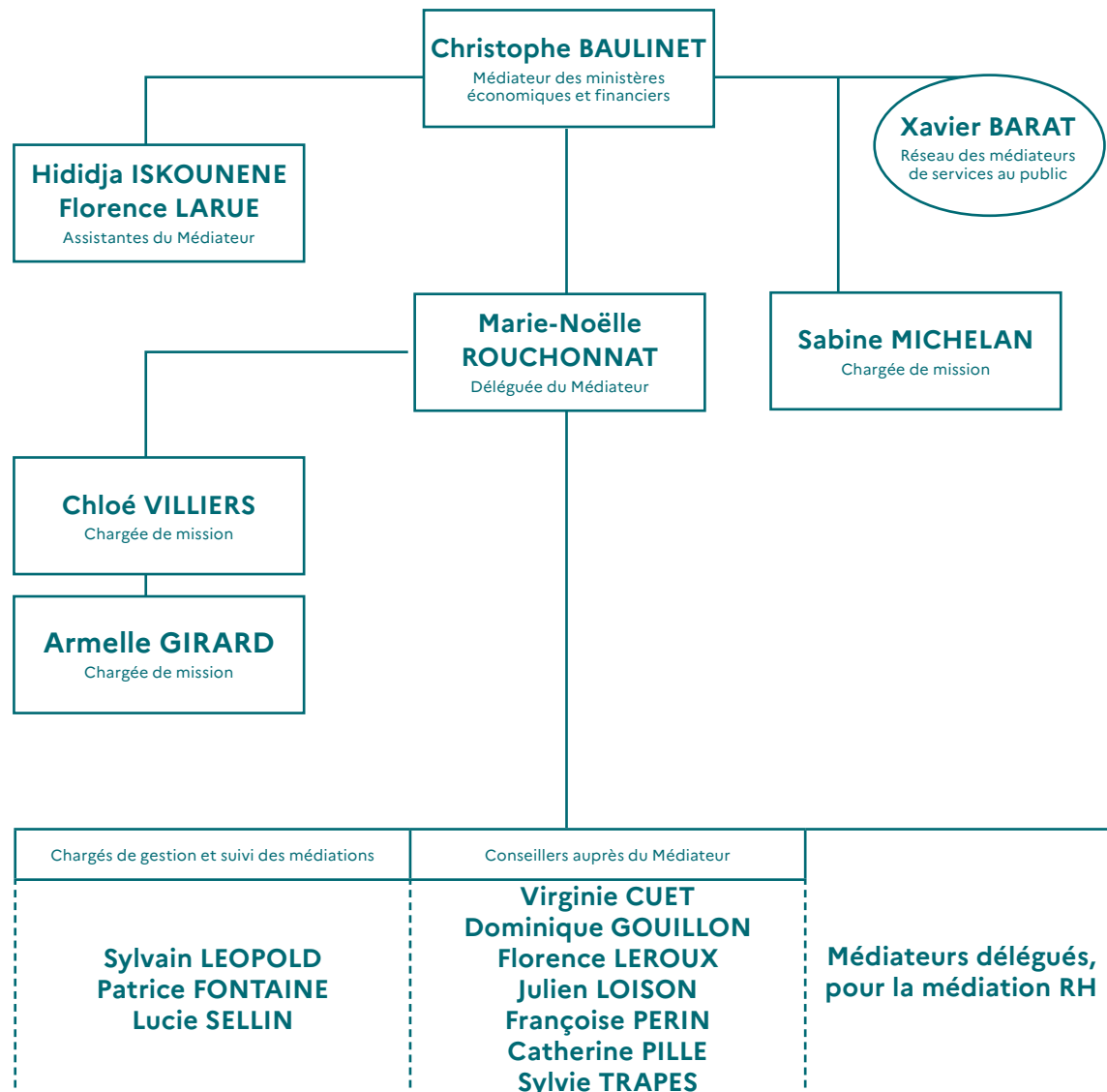
Deux textes fondateurs pour cette médiation un décret de 2002 et un décret de 2021

- Décret 2002-612 du 26 avril 2002, mettant en place la médiation,
- Décret 2021-449 du 15 avril 2021 tendant à l'expérimentation d'une médiation RH (complété par l'arrêté du 24 décembre 2021, publié le 6 janvier 2022)

Organigramme	36
Les données chiffrées 2022	37
Processus de demandes de médiation pour les usagers	43
Médiation RH sollicitée par un agent des MEF	44
Décret 2002-612 du 26 avril 2002	45
Décret 2021-449 du 15 avril 2021	47
Arrêté du 24 décembre 2021, publié le 6 janvier 2022	48
Adhésion à la charte du Club des Médiateurs de services au public	51
Préambule	51
Valeurs du Médiateur du Club	51
Principes applicables au processus de médiation	52
Les Membres du Club	53

Organigramme (au 1^{er} septembre 2023)

Organigramme du Service du Médiateur des ministères économiques et financiers



Les données chiffrées de 2022

Le Médiateur a reçu 5 459 demandes de médiation au cours de l'année 2022. Ce nombre est en baisse de 15 % par rapport à 2021.

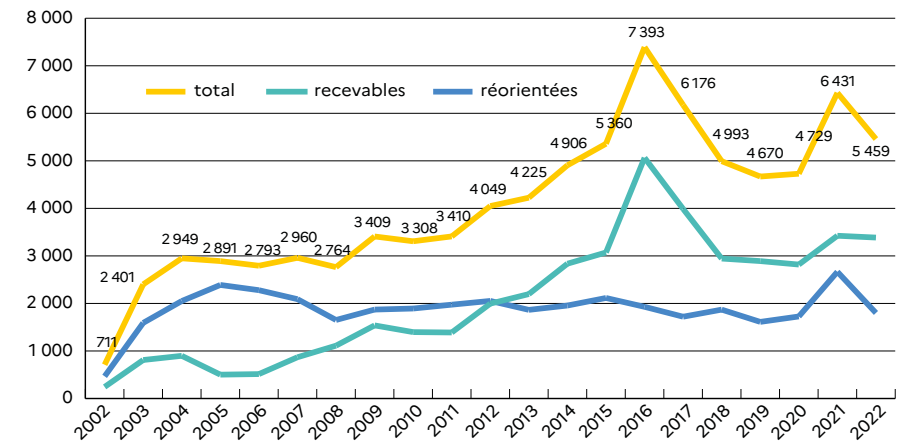
5 459 demandes reçues

3 386 demandes réorientées

1 800 médiations recevables en 2022

1 964 médiations réalisées dans l'année

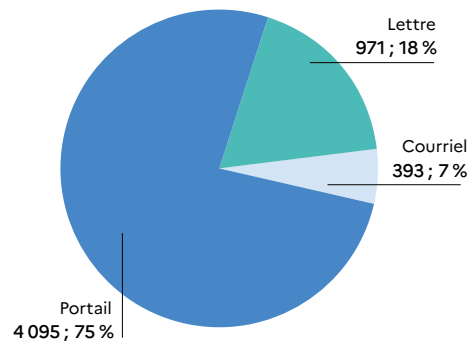
Évolution annuelle des demandes de médiation



Source rapports annuels et Tandem

1. La voie électronique constitue le mode principal de transmission des demandes de médiation: 75 % des demandes sont effectuées via le formulaire en ligne disponible sur le site internet du Médiateur, 18 % par courrier et 7 % via un courrier électronique¹.

Répartition des demandes de médiation 2022 selon le mode de saisine



Source Tandem

2. Ventilation des demandes de médiation en fonction de leur caractère recevable². 33 % des demandes enregistrées en 2022 étaient recevables. 62 % ont été réorientées vers le service concerné en l'absence de réclamation de premier niveau.

3. Ventilation des demandes de médiation recevables entre particuliers et professionnels.

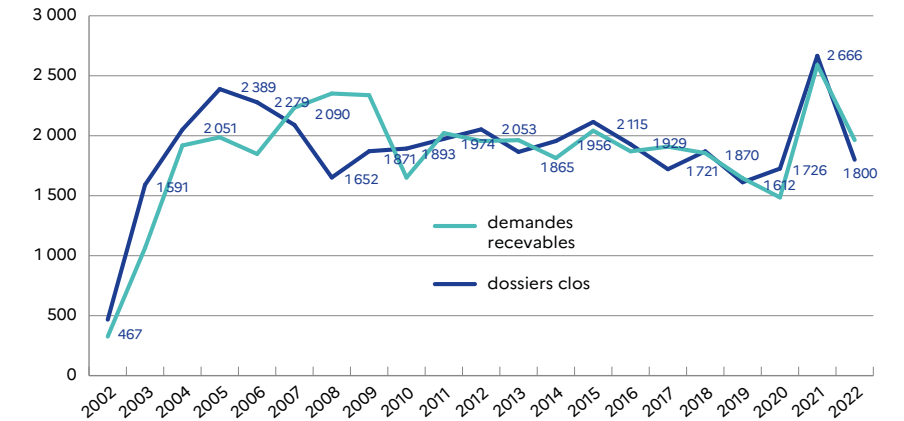
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Entreprises	212 (10%)	189 (10%)	225 (11,5%)	251 (12%)	273 (14%)	254 (15%)	389 (21%)	274 (17%)	505 (29%)	1267 (48%)	600 (33%)
Particuliers	1841 (90%)	1676 (90%)	1731 (88,5%)	1864 (88%)	1656 (86%)	1467 (85%)	1481 (79%)	1338 (83%)	1221 (71%)	1399 (52%)	1200 (67%)
Dossiers recevables	2 350 (100 %)	1856 (100%)	1956 (100%)	2 115 (100%)	1929 (100%)	1721 (100%)	1870 (100%)	1612 (100%)	1726 (100%)	2 666 (100%)	1800 (100%)

Source Tandem

(1) 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.

(2) 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.

4. Après une hausse de 54 % entre 2020 et 2021, 1800 dossiers recevables ont été enregistrés en 2022, soit une baisse de 32,5 % par rapport à 2021.

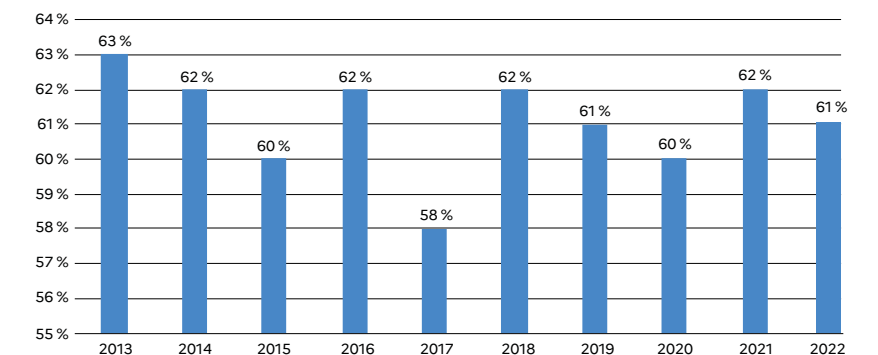


Source rapports annuels et Tandem

5. En 2022, 1 964 médiations ont été formulées.

Le taux de satisfaction est de 61 % en 2022.

Taux de satisfaction des médiations



Source rapports annuels et Tandem

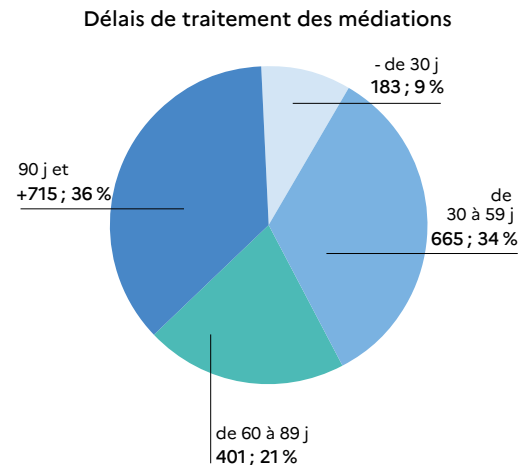
Ventilation des médiations selon le résultat

	2018	2019	2020	2021	2022
Autre résultat	76	108	85	132	124
Demandes non satisfaites ⁽¹⁾	671	603	554	924	725
Demandes partiellement satisfaites ⁽¹⁾	642	445	338	627	529
Demandes totalement satisfaites	466	490	509	906	586
Demandes satisfaites	1108	935	847	1533	1115
Total	1855	1646	1486	2589	1964

Source Tandem

(1) Une demande non satisfaite ou partiellement satisfaite donne lieu néanmoins à des explications précises et peuvent néanmoins apaiser la relation avec l'administration.

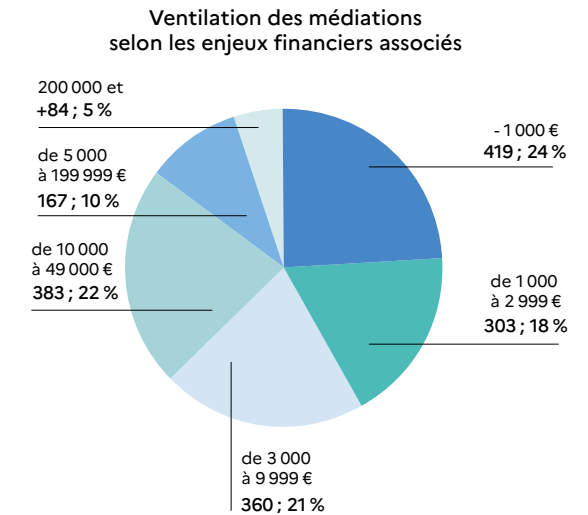
6. Délais de traitement des médiations. 63,6 % des médiations sont conclues dans un délai inférieur à 90 jours.



Source Tandem

7. Enjeux financiers

La somme minimale est de 6 € et la somme maximale de 5089349 €. La médiane s'établit à 4213 € pour 87 % de dossiers dont l'enjeu financier a été documenté en amont ou au terme de la médiation. 63 % des dossiers sont associés à un enjeu inférieur à 10000 € et 85 % des dossiers à un enjeu financier inférieur à 50000 €.



Source Tandem

Ventilation des demandes en fonction de leur caractère recevable: 33 % des demandes étaient recevables. 62 % des demandes ont été réorientées vers le service concerné en l'absence de réclamation de premier niveau.

	Total	Recevables	Réorientées	En attente
Ensemble	5459	1800	3386	273
Champ des MEF	4897	1800	2955	142
Fiscalité	3031	1077	1869	85
Gestion publique	1248	291	918	39
Fonds de solidarité Covid-19	486	346	126	14
Autres litiges relatifs aux services des ministères économiques et financiers	132	86	42	4
Litiges hors champ de compétence du Médiateur	562	Sans objet	431	131

Source Tandem

Ventilation institutionnelle: 88 % des demandes concernent la Direction Générale des Finances Publiques (DGFIP)

	Total
Direction générale des finances publiques	4 798
Direction générale des douanes et droits indirects	34
SG et autres directions générales ou établissements administratifs sous tutelle	22
Autres ministères (justice, intérieur, recherche)	27
Collectivités territoriales	76
Médiateurs	136
Organismes sociaux	8
Autres	358

Source Tandem

340 demandes soit 6,2% du total, étaient des demandes indirectes, réparties tel que

Intermédiaire	Nombre 2022	Taux
Avocat - Notaire	151	44,41 %
Expert-comptable	91	26,76 %
Associations et travailleurs sociaux	30	8,82 %
Juridiction	25	7,35 %
Conseil en fiscalité	20	5,88 %
Médiateurs	10	2,94 %
Défenseur des droits	6	1,76 %
Collectivité	2	0,59 %
Élu	2	0,59 %
Syndicat professionnel	1	0,29 %
Administration	1	0,29 %
Autre	1	0,29 %
Total des demandes indirectes	340	100,00 %

Source Tandem

Processus de demandes de médiation pour les usagers

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.

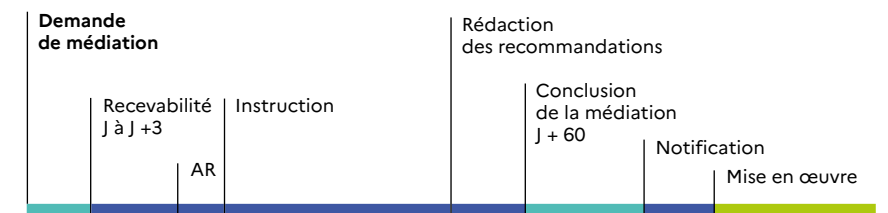
Ce sont très largement des différends relatifs à la fiscalité, au recouvrement des produits des collectivités territoriales et des amendes, aux demandes de remboursement de sommes indûment perçues par les usagers qui donnent lieu aux demandes de médiation. Il peut s'agir également de sujets liés à la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

Un accusé réception (AR) est adressé à l'utilisateur, 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



Délais de recours non interrompus: le litige peut parallèlement être porté devant le juge

Désistement*

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

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 conditions mentionnées ci-après sont remplies (cf. annexe de l'arrêté du 24 décembre 2021):

- 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 processus 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.

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 Modifié par Décret n°2021-449 du 15 avril 2021 - art. 2

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 2021-449 du 15 avril 2021

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,

Décète :

Article 1

À 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, le ministre de la transformation et de la fonction publique, 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.

Arrêté du 24 décembre 2021, publié le 6 janvier 2022 portant application dans les ministères économiques et financiers du décret n° 2021-449 du 15 avril 2021

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:

Article 1

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 1^{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.

Article 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.

Article 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.

Article 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.

Article 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 1^{er}.

Article 6

Le présent arrêté sera publié au Journal officiel de la République française.

Adhésion à la charte du Club des Médiateurs de Services au 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.

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/>

Rendre compte de notre activité fait partie de la marque de la médiation institutionnelle, proposer des réformes pour améliorer les relations avec l'administration également. En 2023, la médiation rend compte de son activité relative aux demandes des usagers du ministère, personnes physiques ou morales et également de son activité expérimentale de médiation en matière RH (entre un agent du ministère et son administration pour les actes qui les concernent).

Nous avons souhaité également montrer ce qu'est l'esprit de la médiation, lieu de liberté et d'échange pour les parties, en présence d'un tiers de confiance – le Médiateur –, dans un espace d'écoute, d'empathie et de créativité, permettant aux parties de rechercher une solution à un différend dans les relations avec l'administration et une relation apaisée.

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