



MINISTÈRE  
DE L'ÉCONOMIE,  
DES FINANCES  
ET DE LA RELANCE

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

Rapport 2021

# Médiateur de Bercy

# Sommaire

Édito	4
Processus des demandes de médiation	6
2020: chiffres clés	7
<b>Le dossier</b>	
<b>Les plus démunis devant les procédures administratives ont besoin d'aide pour atteindre la Médiation</b>	
Problématique	10
La Médiation de Bercy est ouverte depuis l'origine à des demandes par des intermédiaires	11
La population et la typologie des thèmes concernés	13
Les acteurs doivent pouvoir se mobiliser	15
Les conditions pour une réussite de la médiation	16
<b>2 propositions prises en compte par l'administration</b>	
Proposition 1	20
Proposition 2	21
<b>Fiches détaillées</b>	
Saisir le Médiateur de Bercy	26
Les données chiffrées de 2020	27
L'équipe du Médiateur en 2020	34
Décret 2002-612 du 26 avril 2002	35
Décret n° 2021-449 du 15 avril 2021	37
Adhésion à la Charte des médiateurs de Services au Public	38

# Édito



Le rapport qui vous est diffusé reste marqué par les effets de l'épidémie de Covid-19.

Le service de la Médiation de Bercy a mis en œuvre dès les premiers jours du confinement le télétravail afin de continuer à répondre avec réactivité aux demandes des usagers, certains étant fortement impactés par la crise sanitaire.

Une rotation entre les personnes en charge de la gestion des demandes a également permis de continuer à donner suite aux courriers reçus des usagers, ceci afin de ne pas aggraver la fracture numérique et pour rester accessible aux personnes les plus éloignées des procédures administratives.

L'impact sur notre activité des demandes relatives au Fonds de Solidarité (FdS) créé par l'ordonnance n° 2020-317 du 25 mars 2020 à destination des entreprises touchées par les conséquences de la crise sanitaire, qui a commencé à se faire sentir fortement en 2020, a continué en 2021, générant un nombre de dossiers important sur ce thème, puisque nous en avons traité jusque-là près de 1500, avec un taux de satisfaction pour les entreprises concernées d'ailleurs très positif de 65 %, légèrement supérieur au taux de satisfaction constaté en moyenne sur les médiations traitées. Ces dossiers sont à l'origine d'une croissance des demandes de médiation de 77 % au premier semestre 2021.

Cela a été possible grâce à une réactivité sans faille et une excellente collaboration avec la DGFiP.

Notre processus a dû être un peu adapté pour permettre une réponse aux intervenants la plus rapide possible dans ce contexte de crise; la Médiation tire fierté d'avoir répondu présente pour traiter des demandes d'une très grande actualité.

Je voudrais rendre ici hommage à mon équipe qui a su s'adapter pour faire face à l'afflux de ces demandes et redresser le début d'année chaotique en raison du confinement.

Dans un autre registre, l'année 2020 et le début 2021 ont été les périodes de la gestation de l'expérimentation de la médiation RH (entre un employé et son employeur), dont la gestion des textes nécessaires a pu être conduite, en lien avec les Directions du Ministère, pour aboutir à la parution du **décret n° 2021-449 du 15 avril 2021** prévoyant cette médiation à titre expérimental. L'arrêté correspondant est en cours de finalisation et devrait permettre un début de l'expérimentation, sur un champ d'abord limité, au deuxième semestre 2021. Le processus de la médiation sera nécessairement adapté pour le traitement des demandes de cette nature.

Cette confiance renouvelée montre tout l'intérêt de ce mode alternatif de règlement des différends et la prise en compte diversifiée de ses avantages.

**Christophe BAULINET**

Médiateur de Bercy

# Processus des demandes de médiation

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.

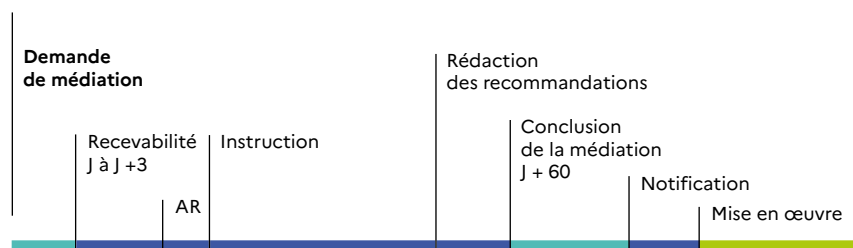
Ce sont très largement des différends relatifs à la fiscalité, au recouvrement des produits des collectivités territoriales et des amendes qui donnent lieu aux demandes de médiation, aux demandes de remboursement de sommes indûment perçues par les usagers; il peut s'agir également de sujets liés à la 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 sont formulées 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<sup>1</sup>

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

# 2020 en quelques chiffres

4 729

Nombre de demandes reçues

88 %

AR adressés dans les 2 jours

1 486

Médiations réalisées dans l'année

55 %

Réponses apportées en moins de 2 mois

2 818

Demandes réorientées

74 %

Réponses apportées en moins de 3 mois

60 %

Taux de satisfaction total ou partiel

# Le dossier

## Les plus démunis devant les procédures administratives ont besoin d'aide pour atteindre la Médiation

La Médiation de Bercy peut s'honorer des résultats qu'elle affiche. En période de crise sanitaire, elle a su intervenir massivement pour aider les entreprises qui rencontraient des difficultés pour obtenir l'aide du Fonds de Solidarité, sujet de grande actualité.

Cependant il convient de s'interroger sur le point de savoir si l'accès au Médiateur est effectif pour l'ensemble de la population et en particulier pour la frange de la population éloignée des procédures administratives pour des raisons culturelles ou sociales notamment.

Telle est la problématique examinée dans ce dossier.

Problématique	10
La Médiation de Bercy est ouverte depuis l'origine à des demandes par des intermédiaires	11
La population et la typologie des thèmes concernés	13
Les acteurs doivent pouvoir se mobiliser	15
Les conditions pour une réussite de la médiation	16

# Problématique

Les usagers ne sont pas à égalité face à l'administration, pour des raisons culturelles, sociales ou liées à la fracture numérique.

Les usagers ne sont pas à égalité face à l'administration, pour des raisons culturelles, sociales ou liées à la fracture numérique. Les personnes les mieux avisées ou les mieux conseillées n'ont aucune difficulté pour atteindre la médiation dans de bonnes conditions.

Les administrations ont rendu particulièrement accessibles leurs procédures de réclamation, les chartes au bénéfice des citoyens, mais cet arsenal très positif n'est pas accessible à ceux qui n'ont pas d'ordinateur à portée de main ou même d'accès à internet.

En outre, certains usagers n'osent pas approcher l'administration ou ne savent pas comment faire et les blocages psychologiques ne sont pas rares. L'expression écrite de leurs difficultés, nécessaire pour l'identification et la qualité de traitement des demandes, pose problème dès lors que les personnes ne sont pas toujours en capacité d'émettre une expression claire des processus administratifs qui leur posent des difficultés ou même des dispositions légales ou réglementaires dans le cadre desquelles ces difficultés apparaissent.

La crainte que cela coûte de l'argent – ce qui n'est pas le cas, puisque la prestation est gratuite pour les médiateurs institutionnels – peut aussi retenir certaines des personnes les plus en risque sur un plan social.

Il peut arriver ainsi que des personnes, qui ont particulièrement besoin d'aide et d'une analyse personnalisée de leur dossier, ne soient pas en position de pouvoir recevoir cette aide.

L'accès à cette aide doit donc être « inter-médié » par les organismes qui sont capables de les aider à faire les démarches utiles et de leur apporter l'accompagnement nécessaire, sans lequel même l'existence de la médiation peut leur être inconnue.

On pourrait penser qu'il s'agit d'un paradoxe, mais ce n'est pas le cas, la médiation a parfois besoin d'être inter-médiée.

# La Médiation de Bercy est ouverte à des saisines par des intermédiaires

La Médiation de Bercy admet parfaitement d'être saisie par un intermédiaire qui n'est pas le bénéficiaire de la Médiation, mais une personne ou un organisme qui intervient pour son compte.

La Médiation de Bercy a depuis longtemps compris cela et admet parfaitement d'être saisie par un intermédiaire qui n'est pas le bénéficiaire de la Médiation, mais une personne ou un organisme qui intervient pour son compte.

Plusieurs cas se présentent effectivement :

- Il peut s'agir d'une personne de l'entourage du bénéficiaire de la médiation, un ascendant ou un descendant par exemple ;
- Un travailleur social peut parfois intervenir pour le compte d'une personne rencontrée dans le cadre de ses travaux ;
- Une association d'accompagnement des personnes les plus démunies, notamment au regard des procédures administratives ;
- Mais également des professionnels du chiffre ou du droit, qui concernent généralement d'autres parties de la population (professionnels du chiffre : experts comptables, professionnels du droit : notaires ou avocats par exemple).

Cette intermédiation, au moins lorsqu'il s'agit d'accompagnateurs sociaux, a en outre le mérite de traduire le ressenti du bénéficiaire avec une certaine qualité, ce qui facilite la prise en compte de la situation et permet de mesurer l'urgence d'une solution.

### Les intermédiaires qui saisissent la Médiation de Bercy

10% des demandes de médiation sont d'ores et déjà portées par un intermédiaire. Et 7% de ces saisines sont portées par des intermédiaires sociaux, soit 30 demandes de cette nature en 2020 sur un total de 460 demandes intermédiées.

	2020	Répartition
<b>Médiateurs</b>	78	17 %
<b>Défenseur des droits (et délégués)</b>	6	1 %
<b>Tribunaux administratifs</b>	4	1 %
<b>Administrations</b>	2	0,4 %
<b>Avocats</b>	114	25 %
<b>Experts comptables</b>	30	7 %
<b>Conseils (droit, gestion et fiscalité)</b>	9	2 %
<b>Associations et travailleurs sociaux</b>	30	7 %
<b>Parents</b>	176	38 %
<b>Tiers</b>	11	2 %
<b>Total</b>	460	100 %
<b>Pourcentage des demandes indirectes</b>	10 %	

La situation ainsi décrite montre qu'il existe encore des marges de progression concernant les saisines par les accompagnateurs sociaux.

## La population et la typologie des thèmes concernés

La question concerne particulièrement les personnes éloignées des procédures administratives pour des raisons culturelles ou sociales notamment, et qui auraient pourtant besoin d'accéder à la Médiation pour régler des différends avec l'administration.

La question concerne particulièrement les personnes éloignées des procédures administratives pour des raisons culturelles ou sociales notamment, et qui auraient pourtant besoin d'accéder à la Médiation pour régler des différends avec l'administration.

### C'est parfois le seul accès au droit envisageable pour ces personnes.

En effet les enjeux financiers en cause en valeur absolue ne justifient généralement pas qu'on prenne un avocat et si tel est le cas il peut être renoncé à la démarche pour des raisons de coûts supposés notamment. Dans ces situations, l'existence d'une médiation, après avoir fait une première démarche directe n'ayant pas abouti, est le seul accès au droit que pourra se donner cette population.

Cette situation est déjà à l'œuvre puisque la médiane des affaires traitées se situe à 2 500 € (50 % des dossiers soumis est donc en dessous de cette somme).

### Cette population a besoin d'intermédiaires pour aller en médiation

Les besoins sont de plusieurs ordres :

- Identifier précisément la difficulté ou le différend, son cadre juridique et formuler une demande ;
- Exprimer par écrit les questions qui se posent et le besoin de solution ;
- Oser faire la démarche, sans crainte de paraître peu au fait des procédures et du droit applicable.

### Typologie des thèmes concernés

S'agissant des personnes les plus démunies, elles sont plus rarement concernées par des créances d'impôt sur le revenu, sauf changement important dans la situation sociale des intéressés. Elles sont désormais en dehors du champ de la taxe d'habitation (TH), sauf éventuellement en cas d'arriérés qui sont restés dans leur dette fiscale.

La taxe foncière (TF) lorsque les intéressés sont devenus propriétaires dans le passé, la redevance de l'audiovisuel public, les redevances de services d'eau ou de traitement des ordures ménagères peuvent constituer en revanche des créances sensibles d'impôts locaux ou équivalents.

D'autres créances publiques peuvent fréquemment représenter une difficulté financière significative. La plus prégnante, compte tenu de l'expérience de la Médiation, réside dans les reversements de RSA ou parfois de rémunérations indues, les amendes pénales, de la circulation ou de stationnement, les créances publiques locales comme la cantine scolaire, l'eau ou des loyers, et les créances hospitalières.

Les dettes accumulées en ces matières peuvent atteindre avec le temps des montants qui ne sont pas en rapport avec les revenus perçus et ne peuvent au mieux être payées qu'avec un étalement dans le temps. A défaut de démarche en ce sens des intéressés, des poursuites sont ou peuvent être déclenchées par les services comptables dont le recouvrement des dettes publiques est le rôle. Ces poursuites sont bien souvent inefficaces compte tenu de la situation de précarité des usagers et génératrices de frais, s'agissant des saisies bancaires, qui ne font qu'aggraver cette situation de précarité.

## Les acteurs doivent pouvoir se mobiliser

On peut se féliciter des résultats obtenus pour les demandes reçues par la Médiation, mais ce serait oublier un peu vite que des personnes, pour des raisons diverses, qui rencontrent des difficultés réelles, n'ont parfois pas l'idée qu'une médiation a été mise en place et peut se saisir en toute indépendance, neutralité et en appréciant les dossiers en droit et en équité, de surcroît à titre gratuit.

Ces personnes peuvent avoir un besoin crucial d'être entendues et la Médiation peut y contribuer.

Les accompagnants de ces personnes peuvent donc nous saisir en vue d'une médiation.

Toutefois, il convient de bien comprendre le rôle que peut tenir le Médiateur, qui n'a pas accès direct aux fichiers de l'administration et ne peut ni donner une injonction à l'administration, ni décider dans les dossiers ni mettre en œuvre une solution, ce qui appartient aux administrations concernées ; le Médiateur a seulement la possibilité d'aider à la résolution du différend sur la base des données, documents et analyses des deux parties, sans se substituer à aucune d'entre elles. Il n'est ni procureur, ni avocat, mais agit donc en toute indépendance et neutralité.



# Les conditions pour une réussite de la médiation

Comme dans d'autres situations, mais particulièrement s'agissant de personnes fragiles socialement, les conditions pour une réussite de la médiation peuvent se résumer comme suit :

- Anticiper et ne pas laisser une situation s'envenimer, notamment par l'accumulation de dettes publiques ;
- Répondre aux sollicitations de l'administration : de nombreux dossiers pour lesquels la personne concernée n'a pas répondu aux demandes de l'Administration par crainte ou méconnaissance, s'aggravent et peuvent devenir difficiles à gérer en médiation ;
- Bénéficier de l'aide d'un intermédiaire capable de l'accompagner pour identifier la difficulté précise de l'intéressé ;
- Faire une première démarche directe auprès de l'administration concernée, la médiation ne pouvant intervenir qu'après une telle démarche ayant conduit à un refus total ou partiel ou n'ayant reçu aucune réponse dans un délai raisonnable, par exemple 2 mois ;
- Rédiger la ou les demandes utiles en vue d'une médiation (sur papier ou en utilisant les portails mis en place par les médiateurs institutionnels, qui permettent une saisine par un intermédiaire) ;
- Accéder à ces portails de médiation, qui permettent de gagner du temps

Par ailleurs, en cas d'intervention d'un intermédiaire, il est utile d'apprécier si l'intermédiaire pourra bénéficier d'un mandat du bénéficiaire et éventuellement le recueillir par écrit ; en effet, cela permet à la médiation de lever le secret vis-à-vis de l'accompagnant, qui pourra recevoir directement la recommandation du Médiateur et expliquer son contenu au bénéficiaire concerné.

Notre portail (à l'adresse : [www.economie.gouv.fr/mediateur](http://www.economie.gouv.fr/mediateur)) permet et prévoit que la demande de médiation puisse être déposée par un intermédiaire (appelé « représentant »), qui n'est pas le bénéficiaire de la médiation.

Le portail du Médiateur de Bercy permet la saisine par un tiers (représentant), intervenant pour le bénéficiaire



# 2 propositions prises en compte par l'administration

L'année 2020, atteinte par la crise sanitaire, a été à bien des égards exceptionnelle: des équipes rapidement en télétravail, une activité restant très soutenue et l'émergence de différends liés aux aides que l'Etat a décidé de dispenser aux entreprises pour les soutenir, qui ont généré un nombre très significatif de dossiers de demande de médiation.

Dans ce contexte, deux types de demandes ont fait l'objet de propositions aux services, qui habituellement sont proposées dans un rapport annuel et sont ensuite appréhendées par les administrations concernées; en 2020 les choses se sont passées différemment, les propositions faites en cours de gestion ont reçu des réponses rapides ce qui a permis d'avancer dans le traitement des médiations de manière efficace et équitable pour les acteurs concernés.

Je souhaite ici en présenter deux qui correspondent à ce schéma exceptionnel, en soulignant l'écoute reçue de l'administration.

Je rends également hommage à mon équipe qui a su s'adapter à une législation évolutive, assez complexe et avec une très grande réactivité, ce qui a permis à la Médiation de répondre présent dans ce contexte de crise.

## Proposition 1

Permettre une gestion au moins en partie déconcentrée en vue d'une gestion fluide des réclamations des entreprises sur des rejets d'attribution des aides au titre du Fonds de Solidarité

20

## Proposition 2

Prendre en compte, pour le calcul du crédit d'impôt pour la modernisation du recouvrement (CIMR), la situation des contribuables de bonne foi n'ayant pas déposé de déclaration de revenus au titre de 2018

21

## Proposition 1

### Permettre une gestion au moins en partie déconcentrée en vue d'une gestion fluide des réclamations des entreprises sur des rejets d'attribution des aides au titre du Fonds de Solidarité

La Médiation concerne les relations et les différends entre un usager, notamment une entreprise, et l'une des directions du Ministère de l'Économie, des Finances et de la Relance (MEFR). S'agissant de dépenses publiques ou de créances publiques, il s'agit généralement de dossiers du secteur local (collectivités territoriales, hôpitaux, établissements publics...). L'État a entendu soutenir les entreprises dont l'activité était atteinte par la crise sanitaire, en particulier en attribuant **une aide au titre du Fonds de Solidarité**, en vue de compenser en partie les pertes de chiffre d'affaires subies.

Ce dispositif, qui a évolué en fonction de la crise sanitaire elle-même, a connu plusieurs régimes successifs et a été différencié s'agissant de secteurs économiques particulièrement concernés par la crise; il a donc évolué techniquement dans le temps pour en améliorer l'efficacité, notamment sur le plan de l'éligibilité à l'aide. Le dispositif a été fortement automatisé ce qui a permis de verser les aides dans des délais très courts.

Parallèlement, l'automatisation a pu générer des rejets de demandes des entreprises pour diverses raisons. Les entreprises ont eu dans ce cas largement recours à la médiation. Dans 65 % des cas, elles ont pu dans le cadre de la Médiation, obtenir satisfaction partiellement ou en totalité.

Cette part de l'activité de la Médiation, qui a débuté en 2020 avec 282 dossiers de cette nature, s'est poursuivie en 2021 avec 955 dossiers reçus au 30 juin, soit à la même date **1237 dossiers reçus sur ce seul thème**; ce thème contribue d'ailleurs au premier semestre 2021 pour une grande part de la croissance de l'activité de +77 % (en termes de dossiers reçus).

La Médiation a répondu présente au prix d'efforts importants de toute l'équipe et avec au final des résultats plutôt supérieurs au taux habituel, en termes de taux de satisfaction des demandeurs. Les difficultés rencontrées par les entreprises étaient cependant liées à quelques motifs seulement :

- Secteur économique mal identifié ou ayant évolué depuis leur création et leur inscription;
- Existence d'une dette fiscale ou sociale au 31 décembre 2019, ce qui ne permettait pas de verser l'aide;
- Difficultés sur le chiffre d'affaires de référence tel que défini réglementairement, soit du fait du défaut de déclaration fiscale soit du fait d'écart entre le chiffre de référence déclaré dans la demande d'aide et les données connues de l'administration.

Ces difficultés ont pu trouver des solutions dans 65 % des cas du fait, soit de précisions sur le secteur d'activité, soit de la régularisation des arriérés fiscaux, soit des régularisations des déclarations fiscales ou d'explications documentées sur les

écarts constatés. Les autres entreprises ont reçu une explication simple sur les raisons pour lesquelles l'aide au titre du Fonds de Solidarité ne pouvait leur être accordée ou pour lesquelles leur demande devait être revue à la baisse.

En 2020, la Médiation de Bercy s'est rapidement rendue compte, dès les premiers dossiers reçus, que la centralisation des dossiers sur le plan technique et juridique, qui n'était pas critiquable compte tenu du contexte, posait néanmoins des problèmes de gestion.

**La Médiation a donc rapidement proposé une évolution sur ce point tendant à décentraliser au moins en partie le dispositif.**

Cette orientation a été prise en compte par l'administration, ce qui a permis une gestion des échanges en Médiation plus fluide et réactive au bénéfice des entreprises, dont les demandes nécessairement urgentes ont pu être traitées dans des délais optimaux et avec une excellente coopération. La médiation a ainsi pu jouer son rôle d'aide à la résolution des différends, sur un nombre de dossiers important, au prix d'une adaptation de ses méthodes habituelles.

**Ce faisant, la proposition ci-dessus, qui en temps normal aurait été d'abord présentée dans un rapport annuel du médiateur, pour l'avenir, est présentée ici pour montrer que l'administration l'a mise en œuvre en gestion courante dans ces circonstances exceptionnelles.**

## Proposition 2

### Prendre en compte, pour le calcul du crédit d'impôt pour la modernisation du recouvrement (CIMR), la situation des contribuables de bonne foi n'ayant pas déposé de déclaration de revenus au titre de 2018

La Médiation a été saisie par un nombre conséquent d'usagers suite à la remise en cause du CIMR au titre des revenus 2018 en raison du non dépôt de leur déclaration de revenus dans les délais.

Les conditions de remise en cause du CIMR ont été notamment précisées dans une instruction publiée au BOFIP BOI-IR-PAS-50-10-30-10.

En outre, le 3 du L du II de l'article 60 de la loi de finances 2017 modifié prévoit « que seuls les revenus spontanément déclarés seront pris en compte pour la détermination du montant du CIMR et du crédit d'impôt complémentaire ». La doctrine précitée a apporté des précisions sur la notion de « revenus spontanément déclarés ». Elle a apporté une atténuation au principe dans le contexte du droit à l'erreur en prévoyant une application mesurée de la législation fiscale. Il a été ainsi précisé que les usagers défailants déclaratifs relancés par les services de l'administration fiscale ainsi que les usagers ayant souscrit une déclaration de revenus présentant des insuffisances déclaratives devaient être taxés à l'impôt sur les revenus 2018, et ceci sans application du CIMR.

L'application de ce principe pouvait conduire à une large incompréhension des usagers dans le contexte de la mise en œuvre du prélèvement à la source (PAS) et de la promotion de la déclaration automatique. Aussi, une mesure d'assouplissement a été mise en œuvre. Ainsi, un usager qui déposait sa déclaration des revenus 2018 après l'envoi d'une relance amiable mais avant l'envoi d'une mise en demeure (MED) et qui n'était pas défaillant au titre des années 2016 et 2017 (dépôt de la déclaration sans relance) pouvait bénéficier du CIMR. A contrario, un usager qui déposait sa déclaration après relance amiable mais qui était défaillant au titre de 2016 et/ou 2017 ne pouvait bénéficier du CIMR.

Malgré cette mesure, le Médiateur a été saisi par des usagers qui ont été au final tenus d'acquitter de l'impôt sur les revenus 2018. Cependant, s'agissant de la mise en œuvre du texte, il a été fait les observations suivantes :

- La communication qui a été faite lors de la mise en œuvre du PAS n'a pas insisté sur les conséquences du non dépôt d'une déclaration en 2018.
- Concernant la notion de « revenus spontanément déclarés », si l'on s'en réfère aux éléments du débat parlementaire, « seuls les revenus déclarés spontanément par le contribuable seraient pris en compte dans le calcul du montant du CIMR et du CIMR complémentaire. De ce fait, si dans le cadre d'un contrôle effectué ensuite, il apparaît que le contribuable a perçu des revenus non exceptionnels en 2017 mais qu'il ne les a pas déclarés, il ne pourrait bénéficier du CIMR et serait donc imposé. Cette disposition vise à inciter les contribuables à déclarer leurs revenus perçus en 2018<sup>1</sup> alors qu'ils pourraient considérer qu'en l'absence d'imposition des revenus non exceptionnels, ils pourraient s'en abstenir. L'absence de déclaration des revenus perçus au titre de l'année 2017 aurait en effet des répercussions fiscales et sociales considérables (notamment s'agissant de tous les avantages fiscaux et sociaux dont l'éligibilité est liée au niveau de Revenu Fiscal de Référence (RFR) du foyer fiscal), dès lors que pour certaines catégories de revenus, l'administration fiscale n'aurait pas connaissance de leur existence si elles ne sont pas déclarées spontanément » (tome III du rapport parlementaire de Valérie Rabault n° 4125, à la rubrique CIMR (page 337 du rapport).

La doctrine considère comme déclarés spontanément uniquement les revenus déclarés suite à relance amiable. Au vu des précisions du rapport parlementaire, la question se posait du traitement qui devait être fait des revenus déclarés suite à MED dès lors qu'il y a bien eu une déclaration du contribuable et que les revenus n'ont pas été détectés suite à contrôle. La même doctrine ajoute une condition : celle de la non défaillance au titre des années 2016 et 2017.

- Le courrier adressé aux usagers n'indiquait pas les conséquences de l'abstention du dépôt de la déclaration.
- En outre, concernant la relance amiable, compte tenu de l'envoi de celle-ci de manière automatisée, par courriel et à la fin de la période estivale, plusieurs usagers ont fait part de sa non réception; ce courrier n'a pas touché sa cible.

Compte tenu de ces éléments, le Médiateur a demandé à l'administration s'il lui apparaissait qu'une application plus mesurée puisse être envisagée pour le traitement des dossiers en médiation dès lors que cette situation aboutissait à faire supporter en pratique au titre de l'année 2019 une double imposition, ce que la loi avait voulu éviter en instituant le CIMR.

Le Médiateur trouvait opportun de communiquer auprès des directions locales afin d'assurer une égalité de traitement sur le territoire.

**L'administration a répondu à ces attentes en cours d'exercice complétant le dispositif antérieur et rappelant les mesures de tempérament applicables.**

Ainsi, les usagers primo-défaillants au titre de 2018, c'est-à-dire ceux qui ont spontanément souscrit leurs déclarations des années 2016 et 2017, ainsi que celle de 2019, peuvent bénéficier du CIMR. En effet, une défaillance ponctuelle en 2018 constitue dans ce cas une présomption d'incompréhension du dispositif dit de « l'année blanche ».

1. Le rapport évoque l'année 2017 car il est antérieur à la décision de report d'un an du PAS.



# Fiches détaillées

Saisir le Médiateur de Bercy	26
Les chiffres clés en 2020	27
L'équipe du Médiateur	34
Décret 2002-612 du 26 avril 2002	35
Décret 2021-449 du 15 avril 2021	37
Adhésion à la charte du Club des Médiateurs de Services au Public	38

# Saisir le Médiateur de Bercy

Le Médiateur est une personne indépendante des administrations de ce ministère. Il n'a pas accès aux informations vous concernant que possèdent ces administrations. Il ne va pas traiter directement votre problème mais formuler une recommandation que les deux parties sont libres de ne pas suivre.

- Il est neutre. Il ne cherche pas à vous défendre ni à défendre l'administration concernée, il porte simplement un regard impartial sur votre litige, pour examiner si votre situation a correctement été traitée par le service concerné.
- Vous êtes libre d'avoir recours au Médiateur. Le processus de médiation ne suspend pas les délais de prescription ni l'action des services.
- **La médiation est gratuite** pour l'utilisateur.
- Le délai de médiation est assez court (2 à 3 mois) pour la majeure partie des demandes.
- La médiation obéit à des **règles de confidentialité**.

Avant de saisir le Médiateur, vous devez déjà avoir fait des démarches préalables auprès du service à l'origine du litige sans obtenir satisfaction. Votre demande doit avoir fait l'objet d'une réponse par écrit (courrier ou courriel), ou ne pas avoir obtenu de réponse dans un délai conséquent. Voir notre site web pour plus de détail : <https://www.economie.gouv.fr/mediateur/quand-demander-mediation>

## Vous pouvez saisir le Médiateur par portail internet ou par courrier

- Soumettre votre demande en ligne sur le site Internet du Médiateur, à l'adresse électronique suivante : <https://www.economie.gouv.fr/mediateur/demande-mediation/formulaire> (cette modalité est préférable et plus rapide)
- Soumettre votre demande par voie postale, par envoi d'une lettre à l'adresse suivante :

**Monsieur le Médiateur du ministère de l'Économie,  
des Finances et de la Relance  
BP 60153  
14010 CAEN CEDEX 1**

(Une lettre simple suffit. Une lettre recommandée n'est pas indispensable).

Fournir les pièces utiles, et notamment la réponse à votre démarche préalable, et l'indication précise du service avec lequel vous avez un litige.

À réception de votre demande, un accusé de réception vous sera délivré sous **2 à 3 jours**, vous précisant si votre demande est recevable. La demande peut alors être soit réorientée vers le service compétent pour résoudre le litige dans un bref délai ou être déclarée recevable et donc examinée directement par le Médiateur, si les conditions requises sont remplies.

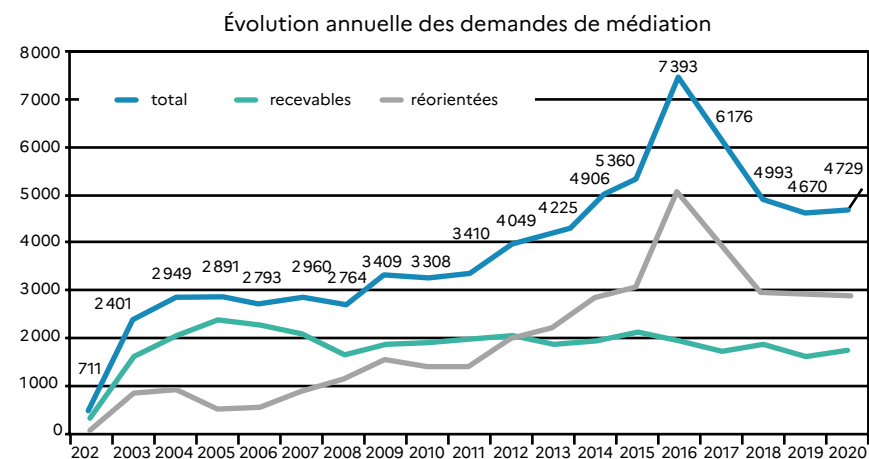
# Les données chiffrées de 2020

Le Médiateur a reçu 4 729 demandes de médiation au cours de l'année 2020. Ce nombre est en hausse de 1,3 % par rapport à 2019. L'activité a été très impactée par le contexte sanitaire liée à l'épidémie COVID entraînant une rupture d'activité très nette au premier semestre, lors de la période de confinement. En revanche, le second semestre témoigne d'un retour à un niveau d'activité très élevé pour atteindre en fin d'année un nombre mensuel de demandes rarement atteint.

## 4 729 demandes reçues

## 2 818 demandes réorientées

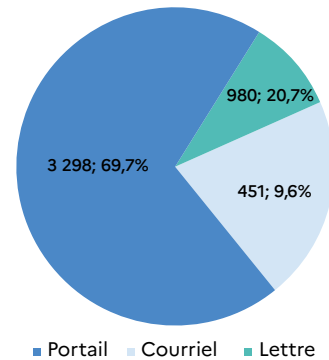
## 1 486 médiations réalisées dans l'année



Source rapports annuels et Tandem

1. 80 % des demandes parviennent à la médiation par voie électronique: soit via le formulaire en ligne disponible sur le site internet (70 % des demandes) soit via un courrier électronique (10 %). 20 % des demandeurs optent pour le courrier postal

Répartition des demandes de médiation 2020 selon le mode de saisine



2. La ventilation des demandes de médiation reçues en 2020: 75 % des demandes de médiation recevables concernent un différend de nature fiscale, 23 % le recouvrement de créances non fiscales et 2 % d'autres matières (dont les litiges douaniers)

Les interventions du fonds de solidarité représentent 14 % des dossiers recevables en 2020.

#### Ventilation des demandes de médiation

	Total	Recevables	Réorientées	Non ventilées
<b>Ensemble</b>	4 729	1 726	2 818	185
<b>Fiscalité</b>	2 892	1 147	1 685	60
<b>Gestion publique</b>	1 064	305	728	31
<b>Fonds de solidarité</b>	282	247	29	6
<b>Autres finances</b>	53	24	24	5
<b>Autre (hors champ)</b>	438	3	352	83

Source Tandem

3. Ventilation institutionnelle des demandes de médiation (structure concernée par le différend ou en mesure de le résoudre). 90 % des différends concernent la DGFiP

	Total
Direction générale des finances publiques	4 243
Direction générale des douanes et droits indirects	31
Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes	8
Direction générale du Trésor	2
Secrétariat général	1
Autres structures des ministères économiques et financiers (dont établissements administratifs sous tutelle)	6
Autres ministères (justice, intérieur, recherche)	48
Collectivités territoriales	25
Médiateurs	157
Organismes sociaux	8
Autres et non ventilés	200

Source Tandem

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

Part des professionnels en progression en lien avec l'activité du fonds de solidarité.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Entreprises</b>	153 (8 %)	212 (10 %)	189 (10 %)	225 (11,5 %)	251 (12 %)	273 (14 %)	254 (15 %)	389 (21 %)	274 (17 %)	505 (29 %)
<b>Particuliers</b>	1 821 (92 %)	1 841 (90 %)	1 676 (90 %)	1 731 (88,5 %)	1 864 (88 %)	1 656 (86 %)	1 467 (85 %)	1 481 (79 %)	1 338 (83 %)	1 221 (71 %)
<b>Dossiers recevables</b>	1 974 (100 %)	2 350 (100 %)	1 856 (100 %)	1 956 (100 %)	2 115 (100 %)	1 929 (100 %)	1 721 (100 %)	1 870 (100 %)	1 612 (100 %)	1 726 (100 %)

Source Tandem

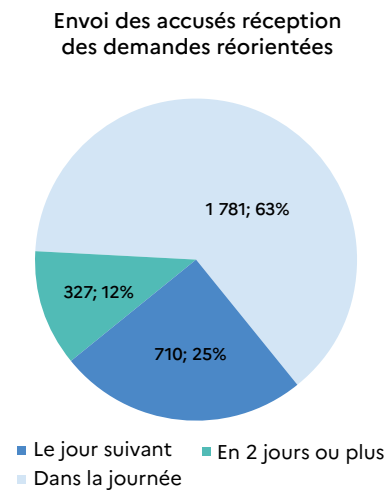
**5. Demandes indirectes. 90 % des demandes sont le fait du bénéficiaire direct de la médiation. 10 % sont portées par un intermédiaire**

	2020	Répartition
Médiateurs	78	17 %
Défenseur des droits et délégués	6	1 %
Tribunaux administratifs	4	1 %
Administration	2	-
Avocats	114	25 %
Experts-comptables	30	7 %
Conseils (droit, gestion et fiscalité)	9	2 %
Associations et travailleurs sociaux	30	7 %
Parents	176	38 %
Tiers	11	2 %
<b>Total</b>	<b>460</b>	<b>100 %</b>
<b>Pourcentage des demandes indirectes</b>	<b>100 %</b>	

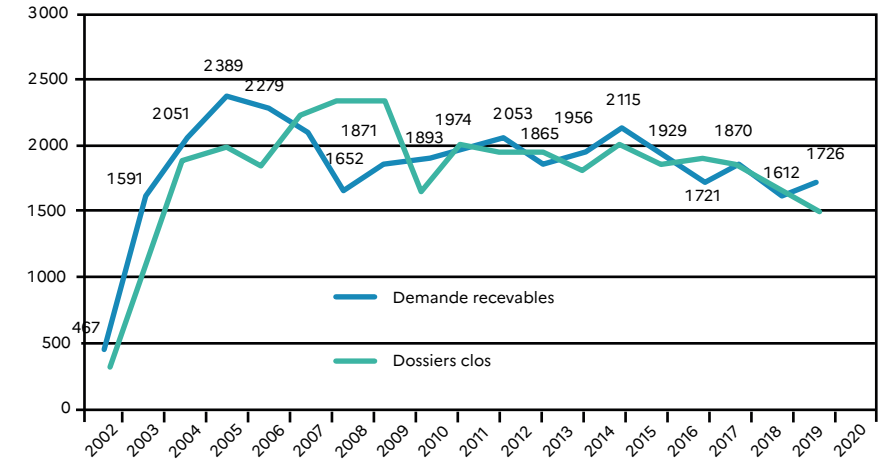
Source Tandem

**6. Délai de traitement des dossiers réorientés**

2818 dossiers à l'état réorienté au 31 décembre 2020 (taux de réorientation de 60 %). Le délai de traitement de ces dossiers (délai entre l'enregistrement et l'envoi de l'accusé réception) demeure à un niveau élevé: 88 % des réorientations sont intervenus en moins de 48 heures.



**7. 1726 dossiers recevables**

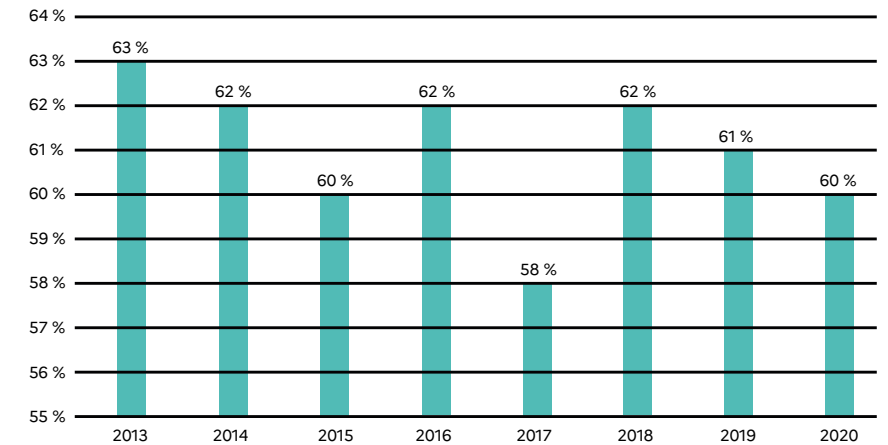


Source: rapports annuels et Tandem

**8. 1486 médiations**

À méthode inchangée, le taux de satisfaction est de 60 % en 2020 (demandes partiellement et totalement satisfaites). Ce taux est compris au cours des années récentes dans une fourchette de 58 % à 63 %.

**Ventilation des demandes de médiation**



Source: rapports annuels et Tandem



Ventilation des médiations selon le résultat

	2018	2019	2020
<b>Autre</b>	76	108	85
<b>Demandes non satisfaites</b>	671	603	554
<b>Demandes partiellement satisfaites</b>	642	445	338
<b>Demandes totalement satisfaites</b>	466	490	509
<b>Demandes satisfaites</b>	1108	935	847
<b>Total</b>	1855	1646	1486

Source Tandem

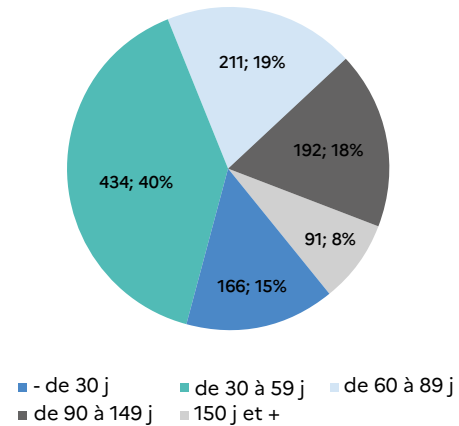
### 9. Délais de traitement: 74 % des dossiers sont clos dans un délai inférieur à 90 jours

Médiation traitées en 2020 selon le millésime de création

	Années antérieures à 2019	2019	2020
<b>Nombre</b>	41	351	1094

Source Tandem

Répartition des médiations 2020 selon le délai de traitement en jours

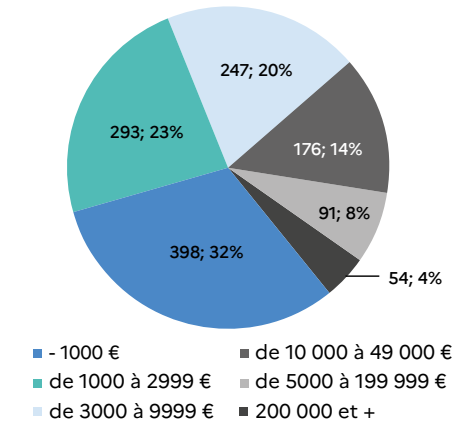


Source Tandem

### 10. Enjeux financiers

Le montant médian s'établit à 2 427 €, le montant minimal (distinct de 0) à 9 € et le montant maximum à 12 M€. 75 % des dossiers clos sont associés à un enjeu financier inférieur à 10 000 €.

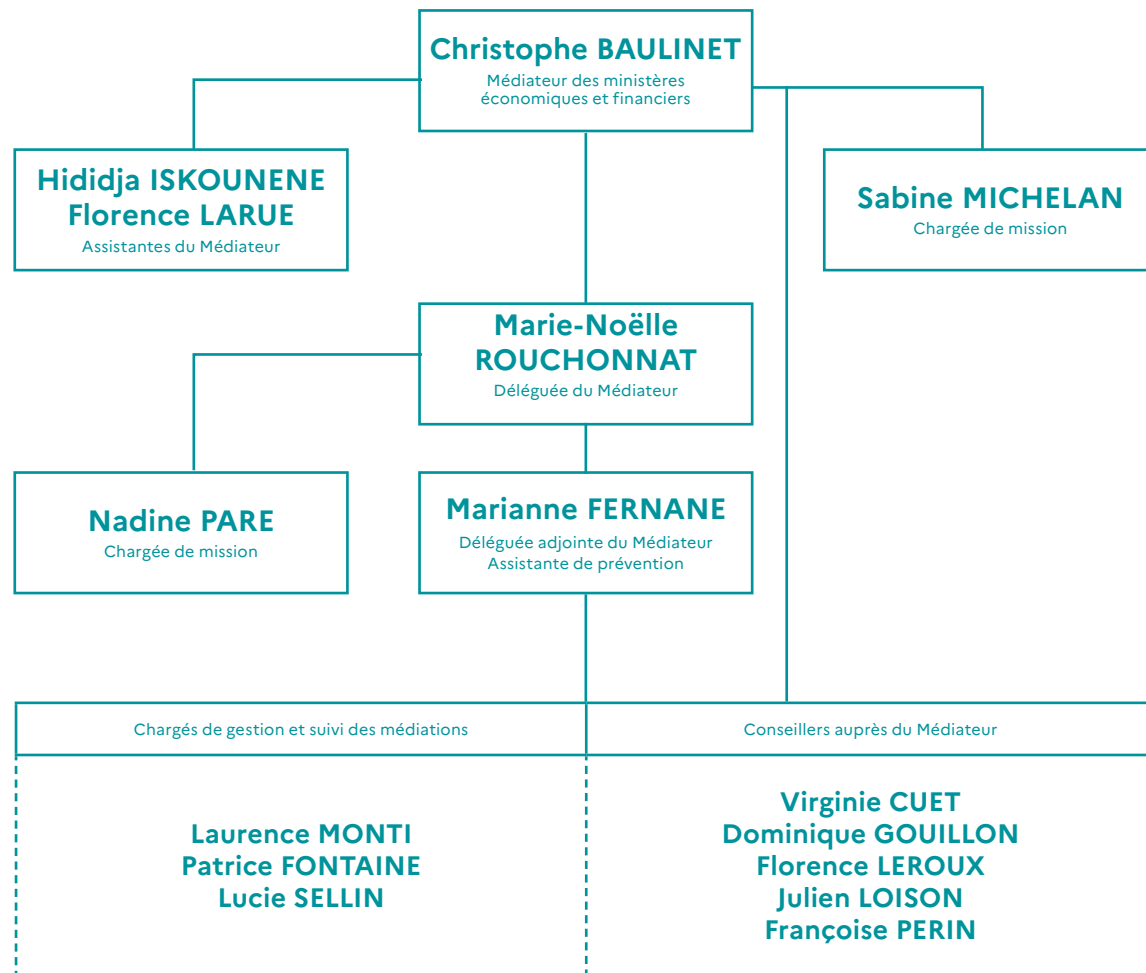
Ventilation des médiations selon l'enjeu financier associé



Source Tandem

# L'équipe du Médiateur

Organigramme du Service du Médiateur du ministère de l'Économie, des Finances et de la Relance.



# Décret n° 2002-612 du 26 avril 2002

Instituant un Médiateur du ministère de l'économie, des finances et de l'industrie.

NOR : ECOP0200036D

Version consolidée au 8 juillet 2020

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'Etat (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'usager auprès du service concerné, ayant fait l'objet d'un rejet total ou partiel. Elle donne lieu à un accusé de réception indiquant qu'elle n'interrompt pas les délais de recours.

#### Article 4

Le Médiateur peut faire appel aux services du ministère pour l'instruction des réclamations dont il est saisi. Il dispose des moyens nécessaires à l'exercice de ses missions.

#### Article 5

Lorsque la réclamation lui paraît fondée, le Médiateur adresse une recommandation au service concerné. Il est informé des suites données à cette dernière. Si le service saisi entend maintenir la position initialement portée à la connaissance de l'usager, le Médiateur peut soumettre l'affaire à l'appréciation du ministre.

**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'Etat, le ministre délégué à l'industrie, aux petites et moyennes entreprises, au commerce, à l'artisanat et à la consommation, le secrétaire d'Etat au commerce extérieur et la secrétaire d'Etat au budget sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent décret, qui sera publié au Journal officiel de la République française.

# Décret n° 2021-449 du 15 avril 2021

portant expérimentation de la saisine du médiateur du ministère de l'économie, des finances et de l'industrie par les agents de ce ministère.

NOR : ECOP2104761D

Version consolidée au 8 juillet 2020

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'Etat (section de l'administration) entendu, décrète :

**Article 1**

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

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

Un arrêté détermine les directions et services de ce ministère dont les agents peuvent saisir le médiateur en application du premier alinéa ainsi que les décisions individuelles concernées et précise, le cas échéant, la procédure applicable à ces saisines. L'expérimentation prévue au présent article se déroule du 1<sup>er</sup> septembre 2021 au 1<sup>er</sup> 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<sup>er</sup> 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 publiques, le ministre délégué auprès du ministre de l'économie, des finances et de la relance, chargé des comptes publics, et la ministre déléguée auprès du ministre de l'économie, des finances et de la relance, chargée de l'industrie, sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent décret, qui sera publié au Journal officiel de la République française.

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

## 1. 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.

## 2. 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 s'il s'engage 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.

## 3. Les Membres du Club

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

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



Ce rapport, qui rend compte de l'activité du médiateur de Bercy durant l'année 2020, paraît avec retard en raison de la crise sanitaire, qui a perturbé notre processus de traitement et a conduit à des demandes massives relatives aux aides aux entreprises sur le Fonds de Solidarité.

Il est publié conformément aux dispositions de l'article 6 du décret n°2002-612 du 26 avril 2002 qui l'institue.

Au-delà des résultats affichés, il comporte également un dossier particulier concernant les situations des personnes éloignées des procédures administratives pour des raisons culturelles et sociales; populations pour lesquelles l'accès à la médiation paraît devoir être accompagné par des intermédiaires adaptés.

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