



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

budget

Question écrite n° 2176

Texte de la question

M. Marc Le Fur attire l'attention de M. le ministre délégué auprès du ministre de l'économie et des finances, chargé du budget, sur les propositions de réforme pour garantir la sécurité juridique des usagers, faites par le Médiateur des ministères de l'économie et du budget dans son rapport d'activité au titre de l'année 2011. Le médiateur recommande de mieux faire connaître son existence et son champ de compétence tant auprès des usagers (particuliers et entreprises) que des personnels des directions des ministères. Il lui demande si le Gouvernement entend mettre en œuvre cette recommandation.

Texte de la réponse

Depuis l'institution du Médiateur, en 2002, un effort important d'information sur l'existence, le rôle et les modalités de recours au Médiateur a été accompli au sein des ministères économique et financier. Il importe, comme l'a recommandé le Médiateur de ces ministères, que cet effort soit poursuivi tant auprès des usagers que des personnels des directions de ces ministères. Les actions de communication engagées à l'attention des usagers (particuliers et entreprises) passent par la réalisation d'affiches et de dépliants d'information diffusés largement auprès des directions des ministères économique et financier, des Maisons de justice et du droit et des juridictions civiles. Les directions des ministères ont contribué à cet effort d'information en mentionnant l'existence et les coordonnées du Médiateur dans les courriers adressés aux usagers puis sur leurs sites internet respectifs. Dans le cadre de la refonte des sites internet des ministères économique et financier, à la suite du rapport Riester, le site du Médiateur a été rénové en août 2011, son accessibilité et sa lisibilité ont été améliorées (www.economie.gouv.fr/mediateur). Ce site a été enrichi de liens juridiques et pratiques et d'un glossaire pour aider les usagers dans leur démarche de médiation. Par ailleurs, le formulaire de demande de médiation en ligne, institué en 2004, est en cours d'aménagement pour faciliter le traitement des demandes. Une version améliorée de ce formulaire devrait être proposée au public dès novembre 2012, avec la possibilité pour la première fois de pouvoir envoyer par internet et de façon sécurisée des pièces jointes. Le Médiateur réunira, d'ici la fin de l'année 2012, les principales directions concernées, avec l'appui du secrétariat général des ministères économique et financier, afin de faire le point sur les nouvelles réalisations des directions, en matière d'information sur le dispositif de médiation à destination des publics et renforcer l'information des usagers. S'agissant de l'information des agents des ministères économique et financier, le champ de compétence et les modalités de saisine du Médiateur ont été approfondis dans le cadre des cycles de formation initiale notamment au sein des écoles des finances publiques, des douanes, de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes et de l'institut national de la statistique et des études économiques. Ces actions seront renouvelées en 2013 pour mieux faire connaître le rôle de la médiation aux stagiaires des ces écoles qui seront les interlocuteurs futurs des usagers.

Données clés

Auteur : [M. Marc Le Fur](#)

Circonscription : Côtes-d'Armor (3^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 2176

Rubrique : Ministères et secrétariats d'état

Ministère interrogé : Budget

Ministère attributaire : Budget

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [31 juillet 2012](#), page 4542

Réponse publiée au JO le : [15 janvier 2013](#), page 419