



# ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

budget

Question écrite n° 2177

## 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 clarifier et porter à la connaissance des usagers, de manière synthétique, la chaîne de traitement des réclamations et des recours juridictionnels dans les domaines respectifs qui relèvent de la compétence des directions des ministères de l'économie et du budget. En effet, les informations communiquées, par les directions et services des ministères de l'économie et du budget en contact avec le public, par voies téléphonique (centres d'appels avec des horaires élargis) ou électronique (textes officiels dans les domaines concernés, fiches pratiques notamment de la DGFiP, de la DGDDI, de la DGCCRF... réclamations en ligne directement sur les sites internet ou par courriels à l'adresse des services territoriaux...) et sous forme papier (notices, dépliants, affiches...) couvrent toutes les conditions et les modalités offertes aux usagers pour faire valoir leurs droits. Néanmoins, de nombreux usagers, pour lesquels les procédures administratives et judiciaires sont étrangères et les nouvelles technologies de communication ne sont pas familières, se trouvent désarmés face à un litige souvent mineur qu'ils n'ont pu résoudre au plan local. Il lui demande si le Gouvernement entend mettre en œuvre cette recommandation.

## Texte de la réponse

La proposition du Médiateur des ministères économique et financier tendant à clarifier et porter à la connaissance des usagers, de manière synthétique, la chaîne de traitement des réclamations et des recours juridictionnels dans les domaines respectifs qui relèvent de la compétence des directions des ministères, a commencé d'être étudiée avec les directions concernées en liaison avec le service du Médiateur. Dans le cadre de la modernisation de l'action publique, un point d'ensemble sera fait d'ici la fin de l'année 2012 et des réalisations concrètes seront mises en œuvre en 2013 à destination des usagers les moins familiers des procédures administratives et judiciaires complexes et pour qui certaines présentations sont difficilement accessibles par la voie des nouvelles technologies.

## Données clés

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

**Circonscription :** Côtes-d'Armor (3<sup>e</sup> circonscription) - Les Républicains

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 2177

**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