



L'espace médiateur et la saisine en ligne

SOMMAIRE

- Communiqué de presse
- La saisine du médiateur « en ligne »
- Un mode de règlement des litiges de plus en plus utilisé

Annexe :

Guide pratique du Médiateur



MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, DES FINANCES ET DE L'INDUSTRIE

Communiqué de presse

Communiqué de presse

<http://www.minefi.gouv.fr>

Paris, le 27 octobre 2004

La saisine du Médiateur « en ligne »

Le Médiateur du ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie, M. Emmanuel CONSTANS, a présenté à la presse un nouveau moyen pour les usagers de lui adresser une demande de médiation, par un formulaire électronique mis en ligne sur le site du ministère à compter du 27 octobre 2004.

L'objectif de ce formulaire en ligne est d'offrir aux internautes, un nouveau service permettant, en six clics, de présenter leur demande au médiateur du MINEFI sans risquer d'oublier les renseignements dont le médiateur a besoin pour réaliser sa médiation dans les meilleurs délais.

Rappelons que le médiateur du ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie est compétent pour tous les litiges concernant les relations entre les usagers, particuliers, entreprises, associations ou collectivités publiques et l'ensemble des services du ministère à condition que l'usager ait déjà effectué une première démarche auprès du service concerné et que celle-ci ait fait l'objet d'un rejet total ou partiel.

Depuis mai 2002, date de mise en place du médiateur du MINEFI, Emmanuel CONSTANS a traité près de 5 500 demandes de médiation portant non seulement sur des questions d'impôts, mais également sur des réclamations concernant les Douanes, l'INSEE, la concurrence et la consommation, le commerce et l'artisanat.

Ce nouveau formulaire de saisine en ligne s'ajoute aux différents autres moyens par lesquels il est déjà possible de saisir le médiateur du MINEFI : par courrier simple ou recommandé, par télécopie, par courriel.

« Nous tenons, au ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie, à offrir à tous des moyens simples et performants de demander une médiation en cas de litige avec l'administration. L'objectif est clair : faciliter la vie des usagers en mettant à leur disposition les technologies les plus avancées. C'est aussi un moyen de traiter les problèmes soumis au médiateur le plus rapidement possible dans le respect du droit et de l'équité » a déclaré M. CONSTANS.

Pour la saisine en ligne, on accède à l'espace médiateur à l'adresse suivante sur le site du MINEFI : www.minefi.gouv.fr

CONTACT PRESSE :

SIRCOM - Bureau de presse : Anne LEA 01 53 18 89 69

La saisine du médiateur en ligne

www.minefi.gouv.fr

cliquer sur

Médiation ou **Le médiateur du Minéfi**

Sur le site du Minéfi consacré à la médiation, les usagers, particuliers ou entreprises, accèdent aux informations concernant le médiateur du ministère : son rôle, son domaine d'intervention, les conditions et les modalités de sa saisine, ainsi que les délais de traitement des demandes.

Afin de rendre plus facile encore leur demande de médiation, cet espace a été amélioré. Il permet désormais une saisine du médiateur, "en ligne", par l'accès direct aux formulaires et leur transmission par voie électronique. Cette simplification des modalités de saisine s'inscrit dans le cadre du programme "Bercy ensemble". Elle correspond à une volonté de recourir à des outils modernes pour mieux satisfaire les usagers.

En quelques "clics" à partir du site du Minéfi www.minefi.gouv.fr, le formulaire de demande de médiation peut être rempli et transmis aux services du médiateur :

- 1^{er} clic :** dans le bandeau gauche de la page d'accueil **Médiation**
ou dans le bandeau droit de la page d'accueil **Le médiateur du Minéfi**
- 2^{ème} clic** [Pour les personnes physiques](#)
ou [Pour les personnes morales](#)
- 3^{ème} clic** pour ouvrir et compléter [le formulaire de saisine](#)
- 4^{ème} clic** pour vérifier et valider le formulaire, et afficher le récapitulatif
- 5^{ème} clic** pour transmettre votre demande
- 6^{ème} clic** pour corriger le formulaire si vous le souhaitez et/ou pour l'imprimer



L'espace médiateur et la saisine en ligne

L'ESPACE MEDIATEUR

MODE D'EMPLOI

L'espace médiateur

Comment accéder à l'espace médiateur

Vous vous connectez sur le site du Minéfi à partir de l'adresse URL : www.minefi.gouv.fr/




Médiation dans la partie gauche de la page ou le Médiateur du Minefi dans la partie droite.

Vous êtes dans l'espace médiateur

Pour accéder aux formulaires de saisine destinés aux personnes physiques et aux personnes morales, deux possibilités vous sont offertes :

- 1) Durant la période de lancement, vous pouvez accéder aux formulaires en cliquant sur l'onglet **Actualité**, dans la partie droite de la page.
- 2) En période normale, il suffit de cliquer sur les liens indiqués ci-dessous

Vous complétez le formulaire

 **le médiateur**
du ministère de l'économie, des finances et de l'industrie

mandé 21 septembre 2004

Demande de médiation vous êtes un particulier

Votre démarche préalable

Date de la démarche*

Auprès de quel(s) service(s)*

! Saisissez ci-contre les services auprès desquels vous avez effectué la démarche. Par ex: Hôtel des Impôts de N, Trésorerie de Y, autre autorité de l'Etat, etc.

Suite donnée* Rejet et date du rejet* Pas de réponse

Vos coordonnées

! Si vous effectuez cette demande pour le compte d'un tiers, veuillez indiquer ci-contre les coordonnées de ce tiers.

Nom*

Prénom*

Adresse*

Code postal*

Ville*

Pays

Adresse électronique*

Qualité

Nom, prénom et adresse complète

! Si vous effectuez cette demande pour le compte d'un tiers, veuillez indiquer ci-contre votre qualité et vos propres coordonnées.

Votre demande

Objet, lieu et motif(s)*

Autres observations destinées au médiateur

Documents justificatifs (cochez la case ci-contre si la réponse est oui)

! Si vous souhaitez nous adresser des documents justificatifs, veuillez les envoyer par voie postale à l'adresse suivante :
Monsieur le Médiateur
du Ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie
Télédoc 215
139, rue de Bercy - 75572 PARIS CEDEX 12
ou par Fax au 01 53 18 97 55

Abandonner la saisie Valider le formulaire

***ces informations sont indispensables pour pouvoir procéder à l'envoi de votre message.**

© Ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie - 2003

Votre démarche préalable

Date de la démarche *: Vous indiquez la date à laquelle vous avez saisi l'administration -
exemple : 09/09/2004-

Auprès de quel(s) service(s) * : indiquez le ou les service(s) contacté lors de la première
démarche –*exemple* : Trésorerie, Hôtel des impôts, Douanes, etc...-

Suite donnée * : cochez le bouton selon le cas rejet et date du rejet * **ou** pas de réponse

Vos coordonnées

Vous indiquez votre nom, prénom, adresse, le code postal, la ville et votre adresse électronique. Le pays d'origine est indiqué par défaut "France" mais vous avez la possibilité d'indiquer, par exemple, Italie en effaçant France.

Si vous agissez pour le compte d'un tiers, vous devrez indiquer **d'abord les coordonnées du demandeur de médiation**.

Parallèlement, vous indiquerez sous les rubriques "Qualité" et "Nom, prénom et adresse complète" (champs 8 et 9 de "Vos coordonnées", les informations le concernant) - *exemple. : épouse, mère ou avocat* -.

Votre demande

Objet, lieu et motif(s) * : Vous indiquez le problème rencontré

Autres observations destinées au Médiateur : Vous pouvez, éventuellement, donner des informations ou émettre des remarques qui viendront étayer votre demande de médiation.

Documents justificatifs : la case devra être cochée si vous souhaitez envoyer des documents par voie postale pour compléter le dossier à instruire

 *Les champs marqués d'un astérisque doivent être obligatoirement remplis pour que la demande puisse être validée.*

Le bouton valider le formulaire affiche le récapitulatif

 Vous vérifiez votre demande de médiation

le médiateur
du ministère de l'économie, des finances et de l'industrie
jeudi 23 septembre 2004

Récapitulatif de votre demande de médiation [vous êtes un particulier](#)

Votre démarche préalable

Date de la démarche : 12/05/2004
auprès des services : Trésorerie générale de Nantes
Suite donnée : Rejet en date du 20/06/2004

Vos coordonnées

Nom : LAUGIER
Prénom : Regine
Adresse : rue des petites écuries
Code postal : 49000
Ville : Nantes
Pays : France
Adresse électronique : regine.laugier@dpm.finances.gouv.fr
Votre qualité : —
* si la demande est faite pour le compte d'un tiers
Vos nom, prénom et adresse : —

Votre demande

Objet, lieu et motifs : demande d'échelonnement du paiement des impôts sur les revenus 2004
Autres observations destinées au médiateur : je suis actuellement au chômage et rencontre des difficultés financières importantes qui m'ont été retenues par le TPG
Documents justificatifs : oui

Abandonner Revenir au formulaire Imprimer seulement Imprimer et Transmettre

© Ministère de l'économie, des finances et de l'industrie - 2000

 Vous transmettez votre demande au médiateur

Bouton **Imprimer et transmettre**,

1 - Le formulaire est transmis au médiateur et le message suivant apparaît :



2 - Une impression du récapitulatif vous est proposée.

🔔 Si vous souhaitez transmettre des documents complémentaires par courrier postal ou fax, imprimez un exemplaire supplémentaire du récapitulatif et utilisez-le comme feuille d'accompagnement.

👉 Vous souhaitez corriger votre demande

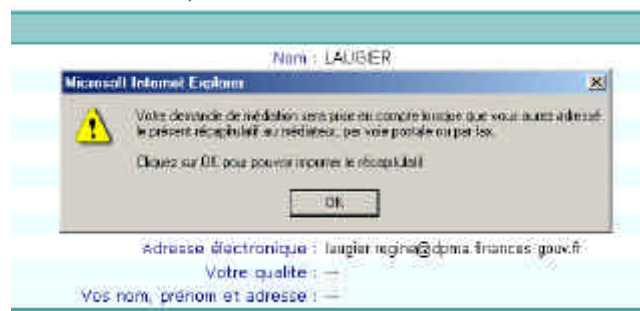
Bouton **Revenir au formulaire**

1- Votre formulaire complété s'affiche et vous pouvez le corriger pour faire un nouveau récapitulatif..

👉 Vous souhaitez imprimer le récapitulatif et ne rien transmettre par internet

Bouton **Imprimer seulement**

1- Le message suivant s'affiche, aucune demande n'a été transmise au médiateur.



2- Vous pouvez imprimer le récapitulatif et l'adresser par voie postale ou par fax au Médiateur.

Le formulaire de saisine des entreprises

The screenshot shows the homepage of the 'Le médiateur' website. At the top, there is a navigation bar with the text 'Le médiateur' and 'du ministère de l'économie, des finances et de l'industrie'. Below this, there are links for 'Plan du site', 'Courrier', 'Vos questions', 'Forum', 'Abonnement', 'A propos du site', and 'Autres sites'. The main content area is titled 'Bienvenue dans l'espace médiateur'. It features a large image of a person in a white coat and a red stethoscope, with the text 'Vous êtes une société, une collectivité territoriale, une association et vous avez un litige avec le Minéfi.' Below this, there are two columns of text. The left column is titled 'Pour faire appel au médiateur:' and lists three options: 'par courrier électronique en complétant le [formulaire de saisine](#)', 'par fax (00 33) 0 1 69 18 97 00', and 'par courrier postal'. The right column is titled 'Pour écrire à nouveau au médiateur:' and lists two options: 'par courrier électronique mediateur@frances.pou.fr' and 'par courrier postal'. A white box with a black border and the text 'Cliquer sur le lien' has an arrow pointing to the 'formulaire de saisine' link in the left column. On the left side of the page, there is a vertical sidebar with various links and sections like 'Infos pratiques', 'Via des entreprises', 'L'Europe, le monde', 'Le ministère', 'Via publique', 'Dés de l'économie', 'Actualités', 'Bary au mouvement', 'Services en ligne', 'Espaces réglementés', 'Autres sites du Minéfi', and 'Accès personnalisés'.

The screenshot shows the 'Demande de médiation' form. At the top, there is a header with the text 'le médiateur du ministère de l'économie, des finances et de l'industrie' and the date 'jeudi 20 novembre 2008'. Below this, there is a section titled 'Demande de médiation' with the text 'vous êtes une entreprise ou une personne morale'. The form is divided into two main sections: 'Votre démarche préalable' and 'Vos coordonnées'. The 'Votre démarche préalable' section contains a 'Date de la démarche' field with a date picker, an 'Après de quel(s) service(s)' dropdown menu, a 'Suite donnée' section with radio buttons for 'Rejet et date du rejet' and 'Pas de réponse', and a 'Date de la démarche' field with a date picker. The 'Vos coordonnées' section contains several text input fields: 'Nom', 'Prénom', 'Raison sociale', 'Fonction du demandeur', 'Adresse', 'Code postal', 'Ville', 'Pays' (pre-filled with 'France'), 'Adresse électronique', 'Qualité', and a final field for 'Nom, prénom et adresse complète'. There are two red warning icons with text boxes. The first warning icon says 'Sélectionnez d'abord les services auprès desquels vous avez effectué la démarche. Par ex. : Hôtel des Impôts de St. Trézennec de St. autre autorité de l'Etat, etc.'. The second warning icon says 'Si vous effectuez cette demande pour le compte d'un tiers, saisissez en plus le nom et les coordonnées de ce tiers.'

Démarche identique à celle de la personne physique.

Comment transmettre un message complémentaire

Si vous souhaitez communiquer avec le médiateur après l'avoir déjà saisi d'une demande, vous pouvez lui transmettre un message à partir de l'espace médiateur.

Le médiateur

Plan du site | Contact | Vos questions | Forum | Abonnement | Le propos du site | Autres sites

Accueil > Le médiateur > Le médiateur du Ministère

Bienvenue dans l'espace médiateur

J'ai le plaisir de vous accueillir sur le site du médiateur créé au Ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie par décret du 14 avril 2004. J'espère pouvoir vous aider à résoudre la difficulté que vous rencontrez et répondre à votre attente.

E. Carasso

Dans quel cas pouvez-vous faire appel au Médiateur du Ministère ?

- Vous êtes un usager (particulier, entreprise, association...) du Ministère.
- Vous avez effectué une première démarche auprès du service concerné et vous n'avez pas obtenu satisfaction.

Vous pouvez alors vous adresser directement au Médiateur :

Pour les personnes physiques
Vous êtes un particulier, un artisan, un commerçant ou vous exercez une profession libérale et vous avez un litige avec le service du Ministère.

Pour les personnes morales
Vous êtes une société, une association, une entreprise, une association ou toute autre personne morale et vous avez un litige avec un service du Ministère.

Actualités
Un formulaire en ligne à votre disposition pour votre demande de médiation.

Médiateur conseil du médiateur
Décret n° 2002-612 du 28 avril 2002 instituant un médiateur conseil Emmanuel Carasso, Médiateur du Ministère Le médiateur du MINISTÈRE

Accueil

© Ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie - créé le 14 septembre 2004

Vous êtes une personne physique

Le médiateur

Plan du site | Contact | Vos questions | Forum | Abonnement | Le propos du site | Autres sites

Accueil > Le médiateur > Vous êtes un particulier...

Vous êtes un particulier, un artisan, un commerçant ou vous exercez une profession libérale et vous avez un litige avec le Ministère.

Pour faire appel au médiateur :
vous pouvez le contacter, votre choix est :

- par courrier électronique en enregistrant le message sur [france.gouv.fr](mailto:mediateur@france.gouv.fr)
- par fax (03 95 01 23 19, 95 01 20)
- par courrier postal

Pour être le nouveau médiateur :
vous pouvez également être votre choix de contacter le médiateur par :

- par courrier électronique mediateur@france.gouv.fr
- par courrier postal

Votre dossier est complet :

- la description de votre problème avec le Ministère,
- les références du service concerné,
- la copie des comptes rendus des échanges (pour les particuliers) ou des échanges (pour les entreprises) effectués ou en cours,
- vos coordonnées et coordonnées des personnes de référence.

Votre dossier est in complet :

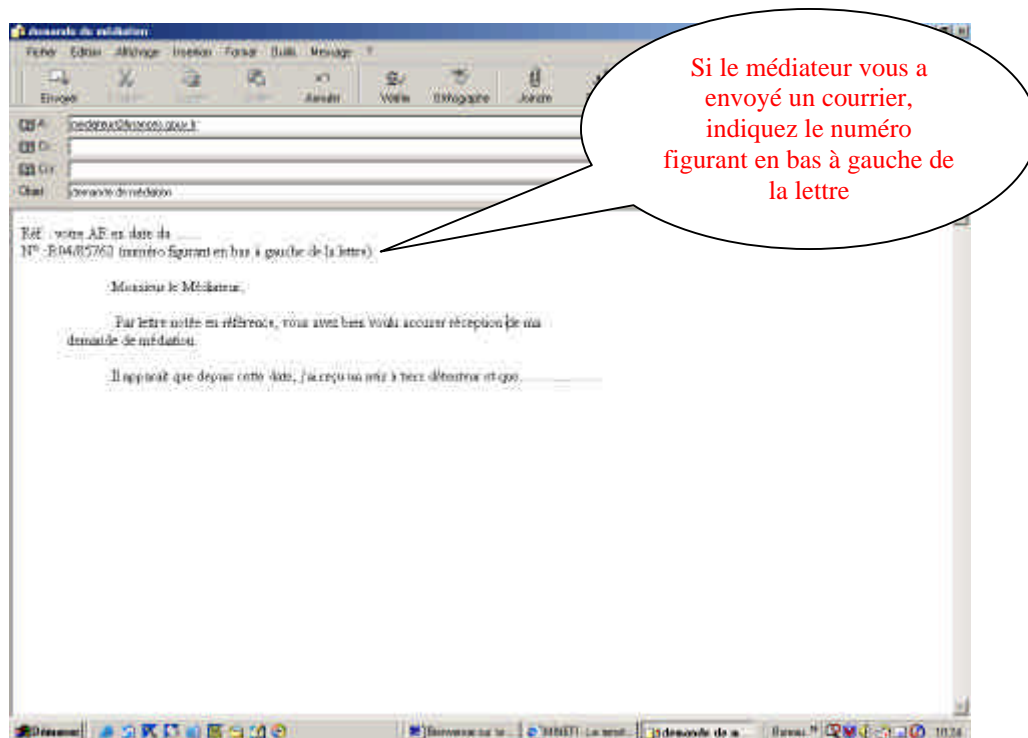
- votre référence personnelle (pour les entreprises) ou votre numéro de dossier,
- vos coordonnées.

Adresse du médiateur :
Monsieur le Médiateur du Ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie
Télédoc 215
139 rue de Bercy
75572 PARIS CEDEX 12

© Ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie - créé le 14 septembre 2004

Cliquez sur le lien

Ouverture de votre messagerie pré complétée de l'adresse du médiateur



☞ Vous êtes une personne morale

Démarche identique à celle de la personne physique.



L'espace médiateur et la saisine en ligne

L'ESPACE MEDIATEUR

LE FORMULAIRE

<input checked="" type="checkbox"/>	Vers l'accueil Médiateur
<input checked="" type="checkbox"/>	Vers l'accueil Médiateur

le médiateur
du ministère de l'économie, des finances et de l'industrie

mardi 26 octobre 2004
lundi 25 octobre 2004

Demande de médiation

vous êtes un particulier

Votre démarche préalable

Date de la démarche* (jj/mm/aaaa)

Auprès de quel(s) service(s)*

Saisissez ci-contre **les services** auprès desquels vous avez effectué **la démarche**. Par ex. Hôtel des Impôts de X, Trésorerie de Y, autre autorité de l'Etat, etc...

Suite donnée*

Rejet et date du rejet* (jj/mm/aaaa)

Pas de réponse

Vos coordonnées

Nom*

Prénom*

Adresse*

Code postal*

Ville*

Pays

Adresse électronique*

Qualité

Nom, prénom et adresse complète

Si vous effectuez cette demande **pour le compte d'un tiers**, veuillez indiquer ci-contre **les coordonnées de ce tiers**.

Si vous effectuez cette demande **pour le compte d'un tiers**, veuillez indiquer ci-contre **votre qualité et vos propres coordonnées** (épouse, père, fils, avocat...).

Votre demande

Objet, lieu et motif(s)*

Autres observations destinées au médiateur

Documents justificatifs (cochez la case ci-contre si la réponse est **oui**)

	<p>Si vous souhaitez nous adresser des documents justificatifs, veuillez les envoyer par voie postale, accompagnés d'un exemplaire du récapitulatif de votre demande, à l'adresse suivante :</p> <p style="text-align: center;">Monsieur le Médiateur du Ministère de l'Economie, des Finances et de l'Industrie Télédoc 215 139, rue de Bercy - 75572 PARIS CEDEX 12 ou par Fax au 01 53 18 97 55</p>
---	---

***ces informations sont indispensables pour pouvoir procéder à l'envoi de votre message.**

© Ministère de l'Economie, des Finances et de l'Industrie - 2003

Le médiateur du Minéfi

Un mode de règlement des litiges de plus en plus utilisé

Un médiateur au ministère de l'Economie, des Finances et de l'Industrie a été institué par le décret (2002-612) du 26 avril 2002. Monsieur Emmanuel CONSTANS a été nommé pour exercer cette fonction à compter du 1^{er} mai 2002.

Tout usager peut saisir le médiateur dès lors que la réponse donnée à une réclamation qu'il a déposée auprès des services du ministère ne le satisfait pas.

Depuis leur création les services du médiateur ont enregistré plus de 5000 demandes de médiation émanant principalement de particuliers et de petites et moyennes entreprises.

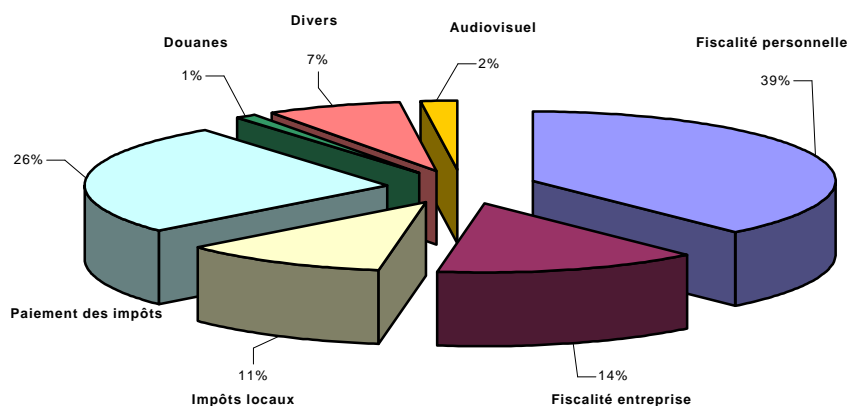
En 2003, 51% des demandes ont été traitées en moins d'un mois et 83% en moins de trois mois.

Les demandes portent majoritairement sur l'établissement ou le paiement des impôts (85%) mais également sur des litiges concernant les Douanes, l'INSEE, la concurrence et la consommation, le commerce et l'artisanat.

Evolution des demandes de médiation

	2002 (8 mois d'activité)	2003	Projection 2004
Nombre total de demandes	711	2400	2500-3000
Nombre mensuel	100	250	250-300
Demandes recevables		66%	
Nombre de médiations favorables à l'utilisateur	60%	69%	79% à ce jour

Ventilation par thèmes des demandes de médiation en 2003



Modes de saisines du Médiateur

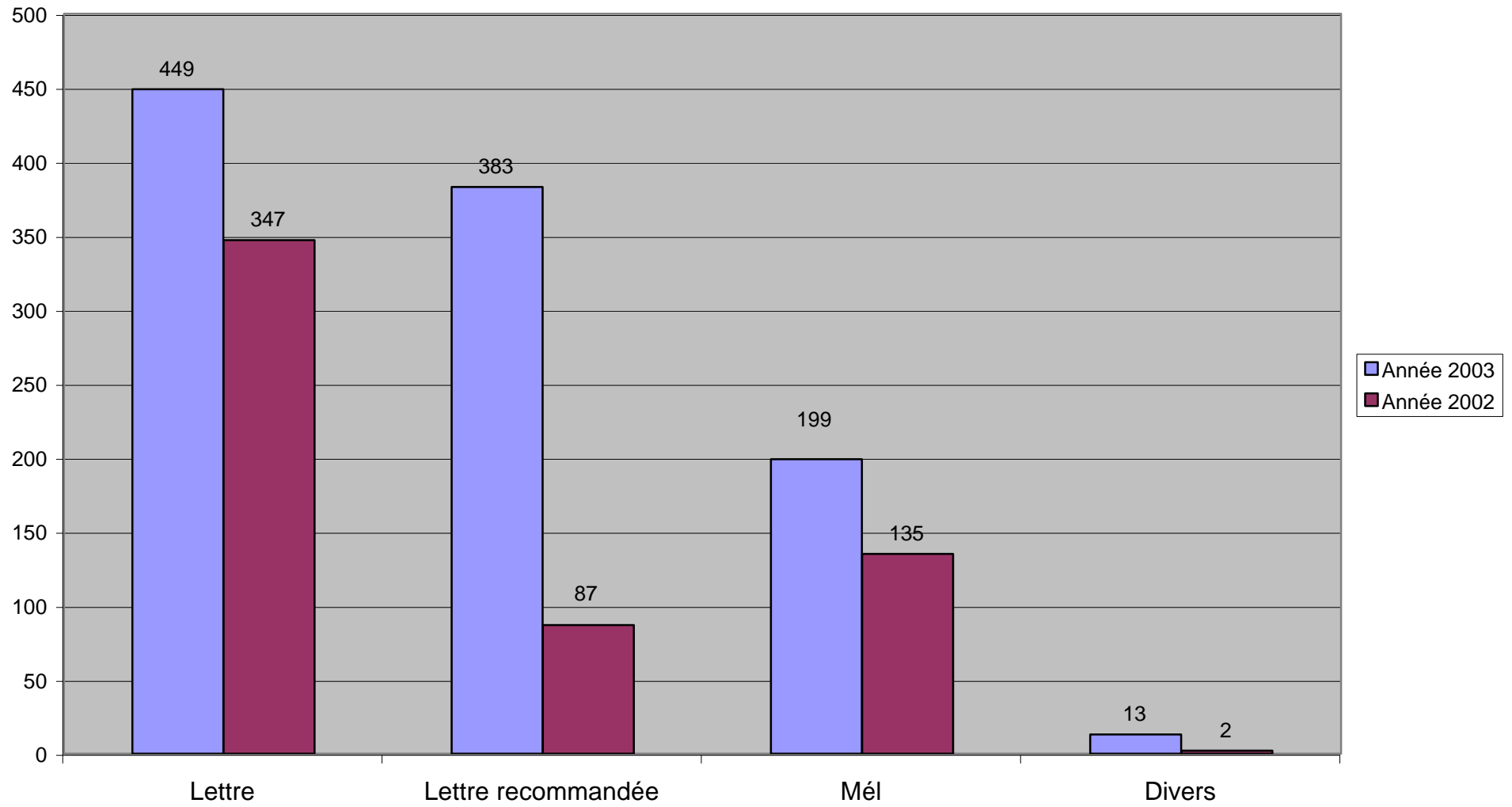
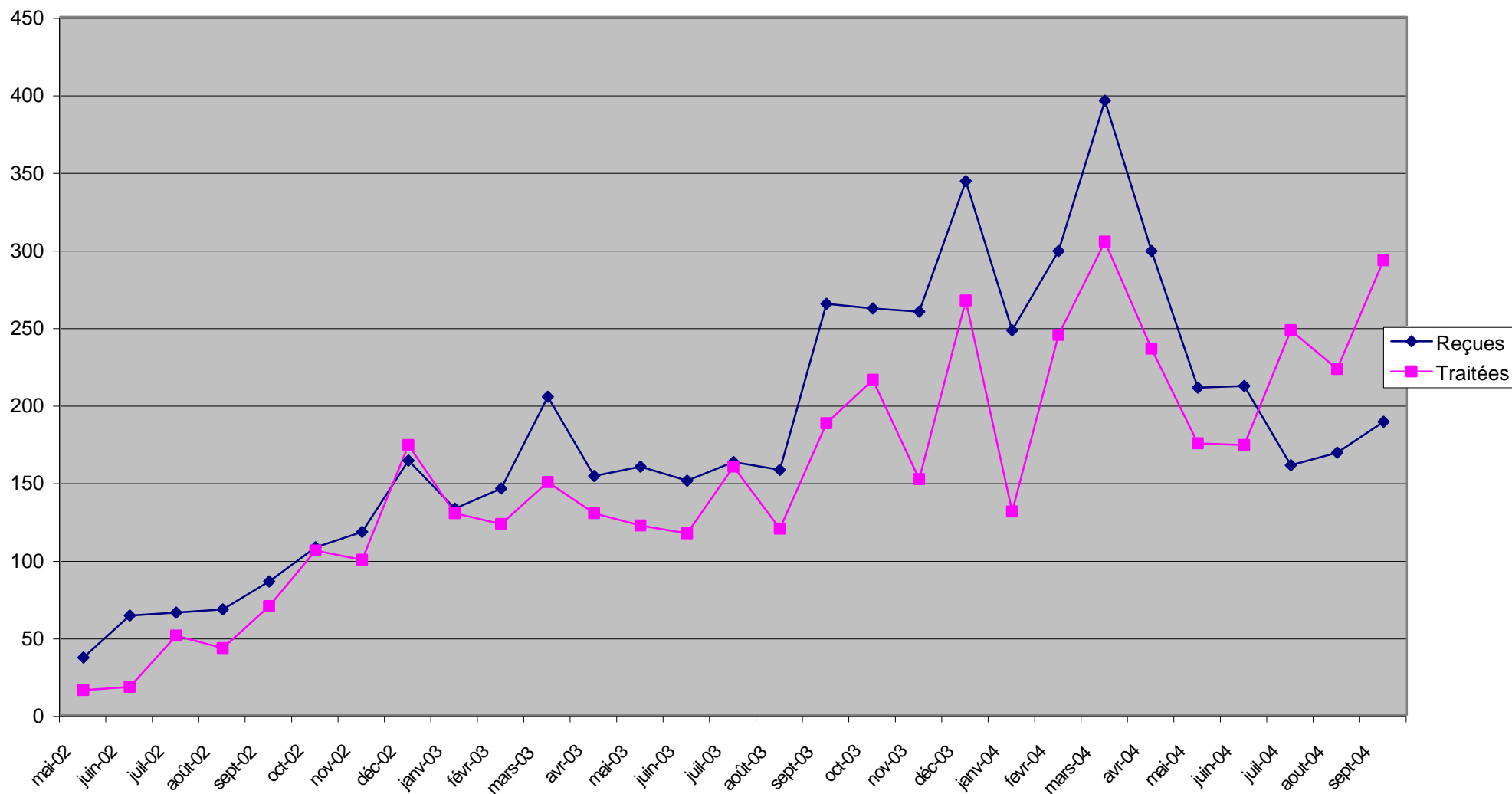


Tableau de bord du Médiateur du MINEFI : Septembre 2004

Nombre de demandes de médiation reçues et traitées par mois depuis mai 2002



Guide Pratique du Médiateur

L'institution d'un Médiateur du ministère de l'Economie, des Finances et de l'Industrie par le décret du 26 avril 2002, vise à simplifier les relations avec les usagers et à améliorer le service rendu au public.

Quel est le rôle du Médiateur ?

Placé auprès du ministre, le Médiateur du MINEFI a pour mission de recevoir les réclamations individuelles des personnes physiques ou morales concernant le fonctionnement des services du ministère dans leurs relations avec les usagers et de favoriser la solution des litiges.

Nommé pour trois ans, le Médiateur formule également dans un rapport annuel public des propositions de nature à améliorer les relations avec les usagers

Qui peut s'adresser au Médiateur ?

Chaque citoyen ou entreprise peut s'adresser directement au Médiateur, après avoir fait une « première démarche » auprès du service concerné, insatisfaisante pour l'usager.

Toutes les réclamations sont-elles recevables ?

Toute réclamation adressée au Médiateur doit avoir été précédée **d'une « première démarche » de l'usager auprès du service concerné et avoir entraîné à ce niveau un rejet total ou partiel.**

Quels sont les pouvoirs du Médiateur ?

Le Médiateur fait appel aux services du MINEFI pour l'instruction des réclamations dont il est saisi. Il propose une solution appelée « recommandation ». Si ce service concerné du ministère n'accepte pas la recommandation proposée par le Médiateur, celui-ci peut soumettre directement l'affaire au ministre qui décidera de la suite à donner.



Comment adresser sa réclamation et dans quels délais le Médiateur y répond-il ?

Aucun formalisme particulier n'est nécessaire pour saisir le Médiateur.

On peut adresser sa réclamation par lettre simple à :

**Monsieur le Médiateur du ministère de l'Economie, des Finances et de l'Industrie,
Télédoc 215,
139 rue de Bercy,
75572 Paris Cedex .**

**Désormais la saisine "en ligne" est possible
sur le site www.minefi.gouv.fr .**

**L' accès direct aux formulaires et leur transmission
par voie électronique est réalisable en moins de 6 clics.**

Dans tous les cas un accusé de réception de la demande est envoyé à l'utilisateur. Toutefois la réclamation n'a pas d'effet suspensif aussi le Médiateur s'efforce d'aboutir dans les délais les plus courts et sa réponse est d'autant plus rapide que l'affaire est simple. En 2003, 51% des réclamations ont été traitées en moins d'un mois et 83% en moins de trois mois.