



Inspection des services

RAPPORT ANNUEL 2018

**RÉCLAMATIONS • MÉDIATIONS
DOSSIERS DU DÉFENSEUR DES DROITS
TRAITÉS PAR LA DOUANE**



SOMMAIRE.

ÉDITO. / 3

LES RÉCLAMATIONS / 4

- L'ensemble des réclamations traitées par la douane 4
- Les réclamations traitées par le réseau des directions des douanes 6
- Les réclamations traitées par la direction générale 8

LE MÉDIATEUR / 11

- Actualité de la médiation de Bercy avec la DGDDI 11
- Analyse quantitative des médiations suivies par l'IS 12
- Analyse qualitative des médiations suivies par l'IS 14

LE DÉFENSEUR DES DROITS / 15

- Les interactions entre le Défenseur des droits et l'administration des douanes 15

LA RÉFÉRENTE DÉONTOLOGUE ET LAÏCITÉ / 17



Le rapport d'activité relatif au traitement par la douane des réclamations émanant de ses usagers, continue cette année son chemin pour clarifier les irritants que l'on souhaite faire disparaître entre eux et l'administration, tout en la simplifiant et améliorant la qualité de services.

Un service public à hauteur d'utilisateur, telle est l'ambition de la mise en place de correspondants territoriaux. Cette formule identifie une véritable volonté de se rapprocher des personnes ayant des demandes à adresser et à faire valoir à l'administration, tout en leur assurant un traitement plus simple, plus transparent et plus équitable. Ainsi en est-il également de la création en mars 2018 d'une direction interrégionale de Paris aéroports qui permet de mutualiser les bonnes pratiques auprès d'une population homogène de passagers.

Le traitement des réclamations se doit d'être un vecteur de développement de la relation de confiance entre les usagers et l'administration et la création d'un réseau de correspondants territoriaux reconnu et doté d'un même outil permet d'offrir un environnement de travail modernisé aux agents publics.

L'administration des douanes bénéficie d'une véritable reconnaissance de son savoir-faire et de son professionnalisme auprès de ses usagers particuliers ou professionnels, ceci explique sans doute aussi pourquoi le nombre de réclamations traitées en 2018 reste globalement stable avec une organisation destinée à mieux identifier les demandes et dans un contexte d'activité complexe pour n'évoquer le Brexit ou l'intensification de la lutte contre les fraudes.

La volonté de simplification qui doit aussi prendre appui sur les interpellations que font les usagers a porté ses fruits sur des sujets comme le droit de francisation des navires et les bordereaux de détaxes, sources l'an dernier de nombreux dossiers. Pour autant il faut se garder des succès trop faciles et avoir à l'esprit que ces victoires se méritent au quotidien. Ainsi l'annonce du Brexit à venir, créant à nos portes une frontière tierce à l'Union, pourrait relancer ces difficultés si nous ne portons pas l'attention qu'il convient aux actions d'information et de prévention. La bonne réponse à une réclamation étant de ne pas la susciter.

Patrick de Araujo
Chef de l'inspection des services

LES RÉCLAMATIONS

L'Inspection des services (IS) a réalisé le bilan 2018 sur la base des réclamations reçues et traitées par l'administration. Le service consolide à cette fin les informations concernant le traitement des réclamations effectué par les services territoriaux et celles traitées par la direction générale.

Depuis 2017, un tableau de gestion unique, adopté en concertation avec les services déconcentrés est utilisé, son modèle étant régulièrement adapté aux besoins nouveaux. Son utilisation généralisée a permis de définir des critères communs d'analyse et d'harmoniser les informations à traiter en relation avec les correspondants territoriaux.

L'ensemble des réclamations traitées par la douane

2018 fut encore une année de très forte activité pour la douane comme le montre le rapport de présentation des résultats annuels. Des records de saisies et de contrôles ont été battus (avec 16 171 constatations concernant le tabac de contrebande par exemple) dans un contexte économique challengé par la préparation du Brexit. L'administration a poursuivi son adaptation afin d'accompagner encore mieux les entreprises, notamment en mettant en œuvre la loi pour un État au service d'une société de confiance.

Dans ce contexte, encadré d'une part par la mise en place d'une charte de valeur découlant du plan national de déontologie, et d'autre part par de multiples actions de formation (160 cadres formés au droit à l'erreur par exemple), le nombre des réclamations de toutes natures reste faible avec 1 024¹ dossiers traités en 2018, soit au niveau territorial, soit par les bureaux de la direction générale.

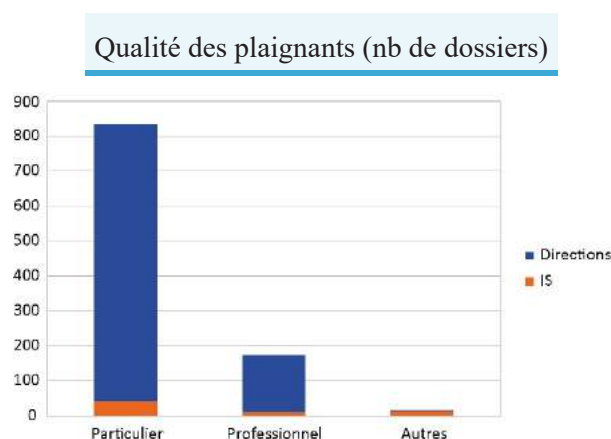
Cette progression nette en volume de 68 dossiers nouveaux sur l'année n'est pas significative au regard du niveau stable de satisfaction de 85 % des usagers. En revanche il sous-tend une meilleure exhaustivité du recensement et du traitement des sollicitations au regard des outils

mis en place en 2017, en effet la progression du volume de traitement par les structures de proximité s'élève à 97 dossiers (soit + 12 %) alors que la part de l'administration centrale recule avec 29 dossiers de moins (soit - 30 %).

Cette proximité de traitement territorial pourrait participer à la baisse constatée des plaignants multi-dossiers et à l'évolution de la typologie des demandes arrivant à la direction générale.

La qualité des plaignants (Cf. graphique 1)

Les particuliers représentent plus de 81 % des plaignants. Ce ratio apparaît normal au regard des populations en contact avec les activités de l'administration et de la nature des opérations conduites avec chacune. Il correspond à la répartition de l'année dernière.



Graphique 1

¹ dont 59 reçues en 2017, pour lesquelles les suites n'ont été déterminées qu'en 2018.

La nationalité des plaignants

(Cf. graphique 2)

Elle est connue dans 86 % des cas (contre 71 % en 2017). 67 % sont français, 21 % sont ressortissants de pays tiers et 12 % de pays de l'Union européenne (cf. graphique 2).

L'origine géographique des réclamations

Avec 36 % des dossiers, la nouvelle direction interrégionale de Paris aéroports (DIPA) regroupant Orly et Roissy est la première concernée en volume.

Elle se détache de PACA-Corse qui a vu le nombre de réclamations largement chuter en raison du traitement par l'administration des deux sujets majeurs locaux que constituaient les bordereaux de détaxe et les droits de francisation des navires et se retrouve au niveau du volume ultramarin.

La direction générale a traité près de 7 % des réclamations soit environ l'équivalent de directions comme l'Île-de-France, les hauts de France ou Rhône-Alpes Auvergne.

Le secteur d'activité

(Cf. graphique 3)

Naturellement les réclamations concernant la branche de la surveillance (douaniers en arme et en uniforme) en contact avec les particuliers circulant, sont majoritaires par rapport à celles relatives à la branche des opérations commerciales au contact des personnels d'entreprises dans leur rôle d'accompagnement économique.

Les motifs et la nature des réclamations

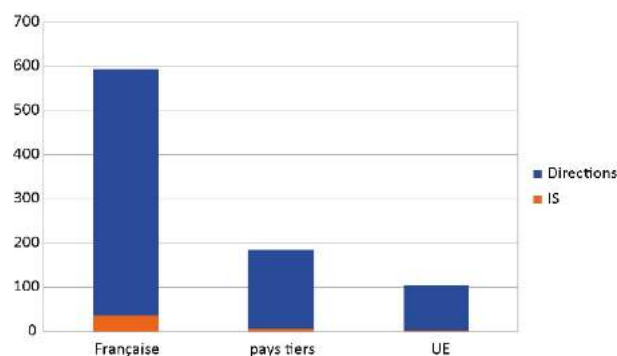
(Cf. graphique 4)

Globalement et particulièrement pour le volume traité sur le territoire 5 catégories de motifs ressortent, comme en 2017, avec un poids cumulé équivalent, toutefois leur importance relative évolue.

Ainsi l'application de la réglementation douanière et fiscale reste le premier sujet de réclamations, devant la contestation à l'encontre des infractions constatées.

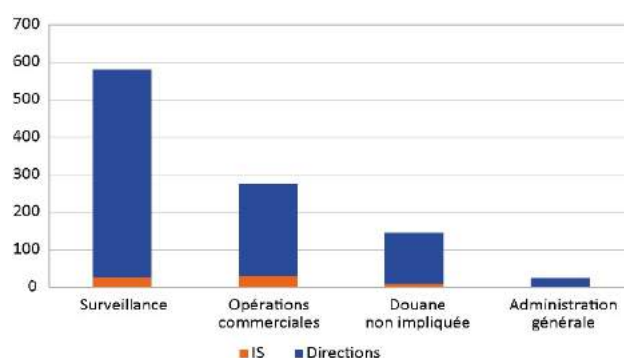
Il faut reconnaître la complexité des règles et une certaine difficulté d'appréhension par les usagers. Ainsi, les voyageurs ne consultent pas systématiquement le site internet de la douane ou Info Douane Services avant leur séjour à l'étranger.

Nationalité des plaignants (nb de dossiers)



Graphique 2

Secteurs d'activité concernés (nb de dossiers)



Graphique 3

Motifs des réclamations

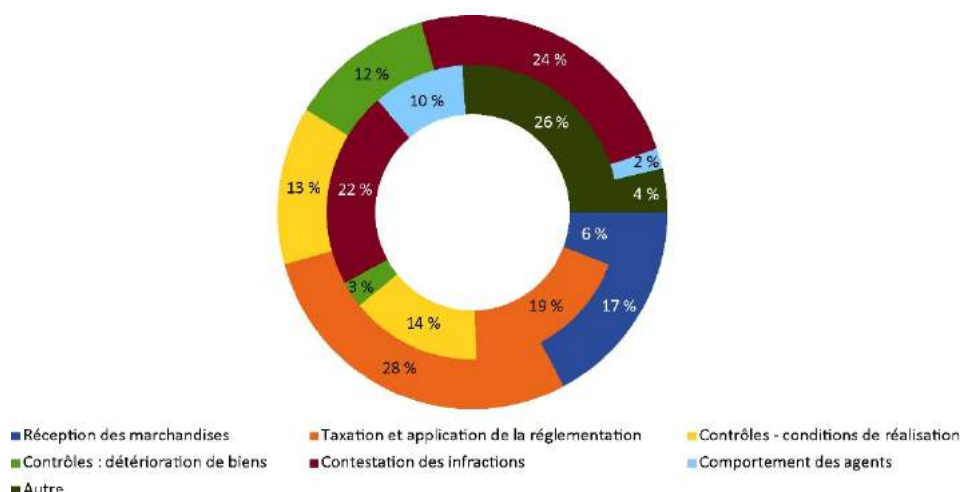


Graphique 4

Toutefois ces raisons reculent de 11 points (de 63 en 2017 à 52 % du volume territorial), directement gagnés par les contestations liées aux modalités de réception des marchandises qui se hissent à la troisième place du palmarès avec 17 %. Il est possible d'y voir l'essor du e-commerce et de la méconnaissance volontaire ou non des lois et règlements.

Aux deux places suivantes l'on retrouve les conditions de réalisation des contrôles et la détérioration de biens, stables à + 1 % chacun.

La nature différente des réclamations traitées par l'administration centrale (IS) et les directions territoriales



Graphique 5

Les écarts entre le territorial et la direction générale (Cf. graphique 5)

Naturellement la typologie des dossiers traités entre direction générale et sites de proximité varie un peu. Cette année l'on constate un resserrement des écarts entre la nature des sujets traités :

Ainsi, sur les deux principaux critères (taxation et application de la réglementation et contestation des infractions), l'écart actuel est de 11 points (contre 33 l'an dernier) avec 52 % cumulé en territoire contre 41 en direction générale, la progression de ces thématiques à la direction générale est également de 11 points.

Le même écart de 11 points en sens inverse (la direction générale en traite proportionnellement plus) se retrouve avec les sujets de condition de réalisation des contrôles et de comportement des agents avec 24 % des sujets de la direction générale. La baisse de ces thématiques à la direction générale est de 13 points.

En revanche la spécificité des « autres », notamment liés aux dénonciations, reste une particularité de l'administration centrale avec 22 %, ce qui conduit à certaines concrétisations par les services d'enquêtes auxquels ils sont transmis.

Les réclamations traitées par le réseau des directions des douanes

L'ensemble des directions territoriales a fourni un bilan de réclamations pour 2018 à l'aide des tableaux mis en place l'an dernier. Le résultat présenté ci-dessous correspond aux réponses fournies.

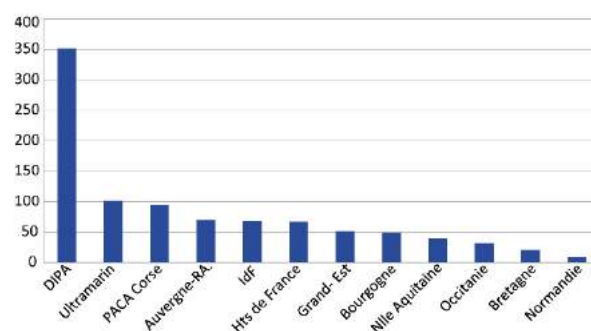
955² réclamations au total ont été traitées par les services territoriaux en 2018, contre 799 en 2017.

L'origine géographique des réclamations

(Cf. graphique 6)

Le diagramme 6 regroupe les données par interrégion, étant précisé que, comme en 2017, l'activité ultramarine a été globalisée.

Origine géographique des réclamations (nb de dossiers)



Graphique 6

² Dont les 59 non closes de l'année précédente.

En termes de volumétrie, la DI de Paris-Aéroports (36 % des dossiers contre 24 % en 2017) arrive seule en tête. Cette nette augmentation cache en réalité l'enregistrement devenu systématique par les nouveaux outils de nombreuses sollicitations liées aux partenaires postaux, transitaires ou d'infrastructure. Le volume réel reste stable et très faible au regard des flux de passagers et de marchandises. La restructuration du périmètre aéroportuaire d'Île-de-France ne modifie pas le volume de sollicitations enregistrées.

Le second palier autour de 10 % correspond aux DI de PACA-Corse et à la somme des ultramarins. Le troisième palier autour de 7 % regroupe 3 directions interrégionales de premier plan.

La qualité des plaignants

(Cf. graphique 7)

83 % sont des particuliers et près de 17 % des professionnels.

Dans 87 % des cas, la nationalité des plaignants est connue. Parmi ceux dont la nationalité a été identifiée, 67 % sont français, 21 % sont ressortissants de pays tiers à l'Union et 12 % d'États de l'Union européenne. Cette répartition est stable dans le temps.

Le moyen de transmission des réclamations

93 % des sollicitations se font en direct par le réclamant, dont près de 13 % qui sont issues des registres de réclamations (contre 4 % en 2017, ce qui montre l'efficacité des consignes de veille et de prise en charge diffusées l'an dernier), les 7 % restants étant transmis par d'autres services ou ministères (dont le médiateur, stable à 0,4 %).

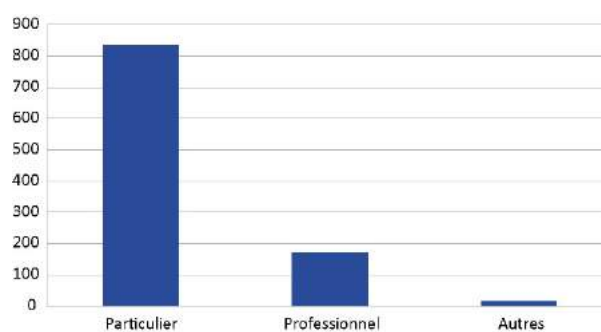
Les secteurs d'activité concernés

(Cf. graphique 8)

58 % des réclamations concernent les activités de la surveillance (57 % en 2017) et 26 % les opérations commerciales (37 % en 2017).

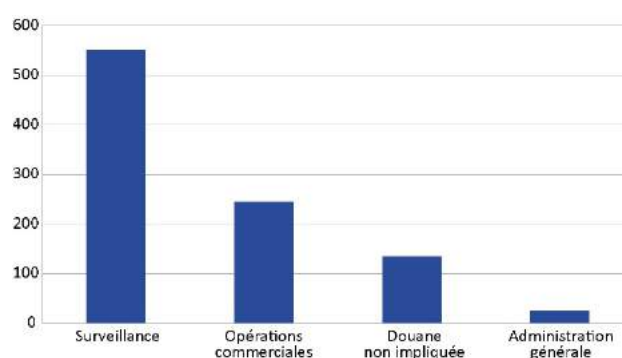
Près de 15 % des sollicitations ne concernent pas la DGDDI (4 % en 2017). Ce chiffre correspond à l'impact des sollicitations pour le flux colis corrélé à l'augmentation du e-commerce (DI de Roissy).

Qualité des plaignants (nb de dossiers)



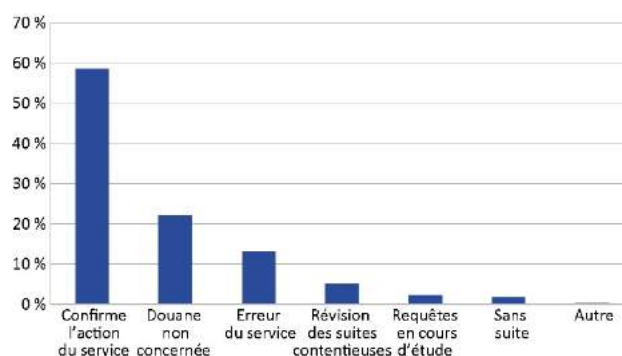
Graphique 7

Secteurs d'activité concernés (nb de dossiers)



Graphique 8

Suites données aux réclamations



Graphique 9

Les suites données aux réclamations

(Cf. graphique 9, ci-dessus)

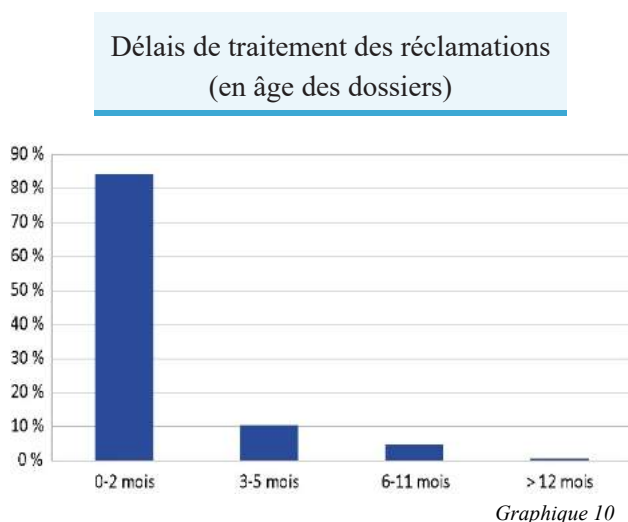
L'action du service est confirmée directement pour 56 % de toutes les réclamations reçues. Pour 18 % (comme en 2017), une action corrective est engagée (reconnaissance d'erreur, passer outre ou annulation de contentieux, remboursement total ou partiel etc.). Dans 2 %, l'affaire est sans suite ou inclassable.

Dans 22 % des cas (12 % en 2017), les services douaniers ne sont pas concernés. Si l'on fait abstraction de ce volume important pour ne prendre en considération que les réclamations concernant la douane, la proportion de réclamations pour lesquelles l'action du service est confirmée est en réalité de 65 % et des mesures correctives sont envisagées dans 21 % des dossiers.

Les durées de traitement

(Cf. graphique 10, ci-dessous)

84 % des dossiers sont traités en 2 mois maximum (contre 78 % en 2017). Au bout de 5 mois, le taux atteint 94 % (92 % en 2017) et dépasse les 99 % à 11 mois.



Les réclamations traitées par la direction générale

L'Inspection des services a reçu 69 dossiers de réclamations sur l'année 2018, soit une baisse de 29 dossiers par rapport à l'an dernier.

Cette baisse est due à une diminution des plaintes relatives aux services de la surveillance, qui passent de 56 % en 2017 à 38 % en 2018.

Parallèlement, la proportion de dossiers concernant les opérations commerciales est en augmentation, passant de 36 % en 2017 à 45 % en 2018.

Ce niveau relativement élevé peut s'expliquer par la complexité croissante des réglementations et une connaissance accrue par les usagers de leurs droits, ou des interrogations sur des modalités

d'application des procédures douanières voire des contestations des procédures contentieuses.

Les interrogations des usagers soulèvent parfois des difficultés d'application d'une réglementation en raison d'une imprécision juridique ou d'une interprétation très restrictive de la part des services. Les litiges liés au recouvrement du droit annuel de francisation sur les navires (DAFN) illustrent cette problématique.

Le vendeur d'un navire demeure redevable du DAFN jusqu'à la date de l'accomplissement des formalités de mutation.

Ces formalités doivent être réalisées dans un délai d'un mois après la vente et sont effectuées indifféremment par le vendeur ou l'acquéreur.

Les ventes réalisées à la fin de l'année dont les mutations de propriété sont effectuées après le 1^{er} janvier de l'année suivante impliquent que le vendeur demeure redevable du DAFN après la vente de son navire. La méconnaissance de cette disposition constitue une source de litiges, le transfert de propriété par un acte de vente n'étant opposable à l'administration, qu'à partir du moment où il a été publié en douane.

L'exemple des bordereaux de vente en détaxe et des franchises est significatif. Beaucoup de réclamations portent sur ces sujets, malgré les améliorations apportées aux brochures destinées aux usagers et aux indications figurant sur le site Internet de la douane.

Pour pouvoir bénéficier de la détaxe, il faut prouver que sa résidence fiscale est établie hors de l'Union européenne. La distinction de la nationalité et de la résidence fiscale n'est pas toujours comprise par les usagers : le passeport attestant d'une nationalité étrangère ne constitue pas un document prouvant une résidence fiscale hors de l'Union européenne, mais est souvent utilisé par les usagers comme seul justificatif de leur demande de détaxe.

Les franchises accordées aux voyageurs transportant personnellement leurs produits et celles relatives aux envois postaux entre particuliers sont très différentes alors qu'elles concernent des opérations dépourvues de tout caractère commercial. La confusion de ces

règlementations est fréquente et la taxation différente d'une quantité identique d'un même produit en raison des modalités de transport est difficile à accepter.

Ces thèmes récurrents de réclamation correspondent à la qualité des plaignants : 62 % de particuliers pour les dossiers relatifs aux réclamations, alors que seulement 16 % des dossiers concernent des professionnels.

Les réclamations émanant des professionnels concernent l'ensemble des réglementations appliquées par les services douaniers et remettent en cause les procédures contentieuses et les pénalités infligées.

La qualité des plaignants

(Cf. graphique 11)

Ils sont pour 62 % des particuliers, 16 % des professionnels, 19 % des dénonciateurs anonymes et 3 % des agents des douanes. L'an dernier, les proportions respectives étaient de 70 %, 16 %, 10 % et 1 %. 80 % des plaignants dont la nationalité est connue sont français, 7 % sont ressortissants de pays de l'Union européenne et 13 % de pays hors UE.

Les secteurs d'activité concernés

(Cf. graphique 12)

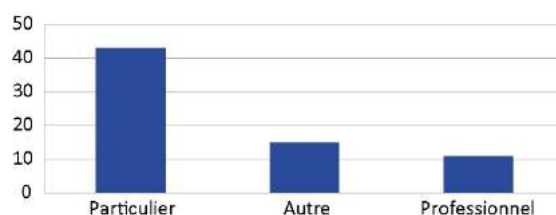
Les réclamations concernent à 38 % les services de la surveillance (56 % en 2017) et à 45 % les opérations commerciales (36 % en 2017), l'administration générale n'est concernée que dans 1 % des cas. Il convient de noter que 13 % (6 % en 2017) des réclamations ne concernent pas la douane (mais la police aux frontières ou les transporteurs essentiellement).

L'inversion des proportions concernant la surveillance et les opérations commerciales peut s'expliquer par l'effort de formation en matière de gestion des conflits et méthodologie du déroulement des contrôles et déontologie préconisées lors des rapports des bilans, ainsi qu'un traitement local plus adapté (ex: qualité des réponses aux usagers, conflit désamorcé par le service verbalisant).

Les suites données aux réclamations

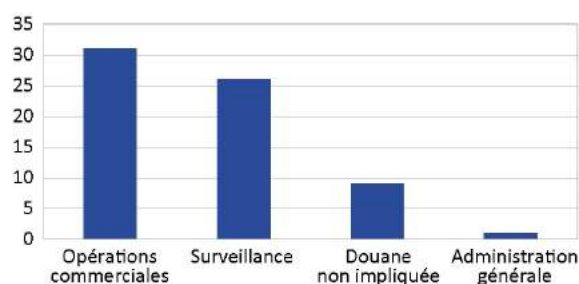
L'action du service est confirmée directement dans 34 % des cas (46 % en 2017), alors que dans 12 % (9 % en 2017), une action corrective est engagée (reconnaissance d'erreur, passer outre ou annulation de contentieux, remboursement total ou partiel etc.). Pour le reste des flux, 22 % sont transmis à des tiers ou à la DNRED³ (17 % en 2017). 32 % correspondent aux situations diverses sans suite (défection du plaignant ne complétant pas son dossier, judiciarisation de la procédure, traitement renvoyé au service territorial, service non concerné, etc.).

Qualité des plaignants (nb de dossiers)



Graphique 11

Secteurs d'activité concernés (nb de dossiers)



Graphique 12

La sollicitation des bureaux métiers

L'inspection des services a sollicité à 29 reprises les bureaux métier pour élaborer les réponses. Eu égard à la prédominance des dossiers juridiques et fiscaux cette année, la sous-direction juridique et lutte contre la fraude est la plus sollicitée avec 45 % des demandes, suivie par la sous-direction de la fiscalité (38 %) et celle du commerce international (17 %).

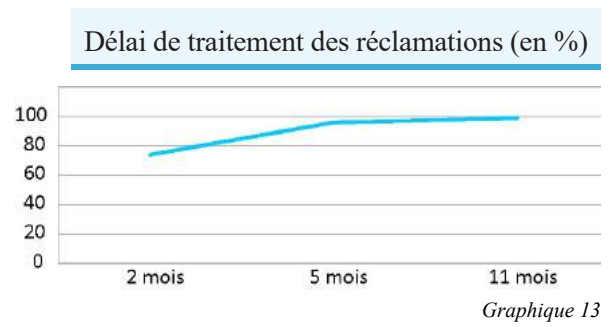
22 directions territoriales ont été sollicitées à 38 reprises pour élaborer les réponses. Les directions les plus impactées par les réclamations traitées par le service sont Roissy-Voyageurs à 16 % suivie de la DNRED à 13 % et de Roissy-Fret avec 8 %.

³ Direction nationale du renseignement et des enquêtes douanières.

Le délai de traitement

(Cf. graphique 13)

74 % des dossiers sont traités en 2 mois maximum (contre 71 % en 2017), 96 % au bout de 5 mois (92 % en 2017) et 99 % à 11 mois.



LE MÉDIATEUR



Christophe Baulinet, le médiateur des ministères économiques et financiers, est au service des particuliers, des entreprises et des associations pour tout litige persistant en matière d'impôts et de réclamations douanières et financières.

Créé par le décret n° 2002-612 du 6 avril 2002, le médiateur n'est ni juge, ni arbitre, ni conciliateur. Il agit comme intervenant neutre, impartial et indépendant, afin d'aider les parties à trouver une solution mutuellement acceptable à leur différend. Il ne dispose pas de pouvoir spécifique d'enquête ou de contrainte. Le médiateur facilite la négociation mais ne propose pas les solutions, qui doivent émerger des parties elles-mêmes.

Le sens de la réponse que lui adresse l'administration n'est alors plus seulement de nature réglementaire ou juridique, mais qualitative reflétant l'étude de la situation du plaignant. L'objectif, dans la mesure du possible, est de trouver une issue au désaccord sans avoir à demander aux tribunaux de trancher le litige. De ce fait, la médiation est confidentielle.

L'équité de traitement reste toutefois de mise et la démarche ne consiste pas à produire de la jurisprudence ou du rescrit douanier ou fiscal. En effet, même si la médiation est confidentielle, les réponses qui sont apportées au médiateur par l'administration afin qu'il élabore sa réponse au plaignant, peuvent dans certaines circonstances être communiquées.

À Bercy, l'activité de médiation regroupe également, pour les professionnels, un médiateur des entreprises et un médiateur du crédit, qui sont spécifiques à leur champ de compétence. De même, il existe une médiation de la consommation à destination des particuliers.

Actualité de la médiation de Bercy avec la DGDDI

En plus des médiations, le médiateur émet chaque année des propositions de modifications législatives ou réglementaires, toutefois sur l'année 2018 aucune ne concerne l'administration des douanes.

Comme indiqué dans son bilan 2017, le médiateur avait proposé une modification des seuils de publicité du privilège. Le décret n° 2019-683 entérine cette proposition concernant la DGDDI en portant de 15 000 € à 200 000 € le seuil à partir duquel la publicité su privilège devient obligatoire.

L'année 2018 a également permis d'approfondir les relations entre les agents de l'inspection des services de la douane et ceux des services du médiateur lors d'une journée d'échange dans les locaux de Caen.

À cette occasion les procédures de saisine, de communication de documents et l'usage du logiciel TANDEM ont été abordé. Un point a été fait sur les dossiers les plus complexes nécessitant un traitement plus approfondi de la part de l'administration.

S'il convient de remarquer que la DGDDI ne représente qu'une toute petite partie des 4 993 dossiers traités par le médiateur de Bercy en 2018, il faut surtout noter le sens de la démarche de médiation et le rôle spécifique du médiateur.



La journée d'échange entre l'inspection des services et les équipes du médiateur dans leurs locaux de Caen.

Analyse quantitative des médiations suivies par l'IS

Le médiateur a transmis en 2018 à la douane 37 dossiers pouvant la concerner. 3 dossiers, à enjeu fiscal ne concernant finalement pas la DGDDI ont été réorientés vers les services de la DGFIP. Le volume de saisine s'élève donc à 34 contre 50 l'an dernier.

La qualité des plaignants

(Cf. graphique 14)

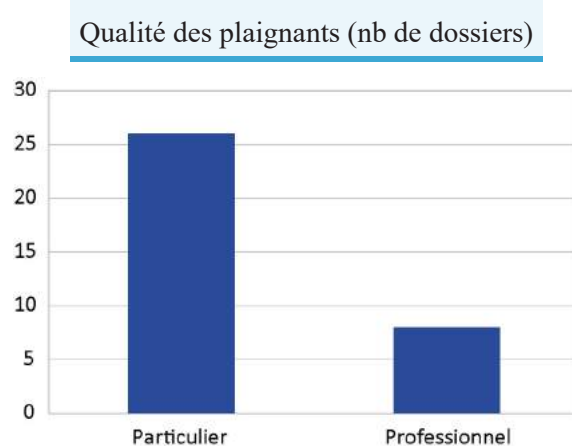
34 dossiers DGDDI ont été reçus en 2018 en provenance des services du médiateur, contre 50 en 2017. 76 % de demandes émanent de particuliers, le reste de professionnels. Ces proportions sont stables par rapport à 2017.

Les suites données aux dossiers

Sur ce volume de 34 dossiers, 5 ont été transmis aux services territoriaux pour traitement direct car il s'agissait d'une primo réclamation et non d'une médiation et 4 étaient irrecevables comme l'an dernier sur des critères de demande de compléments jamais fournis par le plaignant, de responsabilité d'une autre administration, etc. Il est

ainsi resté 25 dossiers à traiter en 2018 comparé aux 26 (sur 50) de 2017. Le taux de « faux » dossiers est en baisse et reflète l'amélioration du filtrage initial opéré par le médiateur ainsi qu'il nous l'a été présenté lors de notre rencontre à Caen, notamment grâce à l'amélioration du processus d'enregistrement sur le site Internet.

La douane représente ainsi 1,3 % des médiations recevables (25 des 35 dossiers non DGFIP) sur un total de 1855 en hausse de 9 %, ce qui signifie que le poids relatif de la douane baisse en 2018.



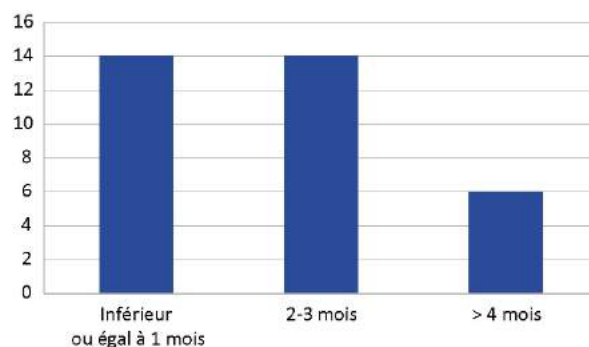
Graphique 14

La durée de traitement des dossiers

(Cf. graphique 15)

Le traitement des 25 dossiers de médiation s'effectue dans 84 % des cas en moins de trois mois, (82 % en 2017). 32 % sont inférieurs à un mois (41 % en 2017). Ces délais, plus longs que ceux des réclamations, sont liés au contexte historique qui a conduit à la saisine du médiateur et à la nécessité de réexaminer le dossier sous un angle différent.

Durée de traitement des médiations (nb de dossiers)



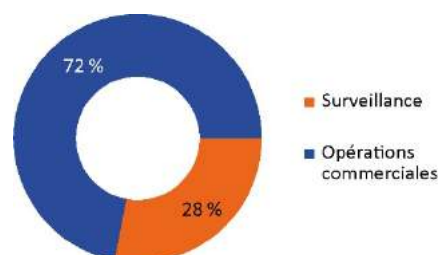
Graphique 15

Les secteurs d'activité concernés

(Cf. graphique 16)

Les dossiers concernent à 72 % le domaine OP/CO et à 28 % la SURV. Ces résultats, comparables à ceux de 2017 sur un petit nombre de dossiers, sont cohérents avec l'activité SURV, dont la nature des réclamations permet plus facilement de statuer définitivement sur la situation.

Secteurs d'activité concernés par les médiations



Graphique 16

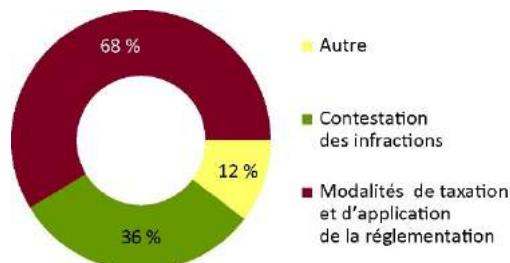
Les thèmes des médiations

(Cf. graphique 17)

La réglementation fiscale représente près de 70 % des demandes de médiation, car, près du tiers des demandes de médiation liées à la fiscalité portent sur le DAFN et les bordereaux de vente en détaxe.

Si le pourcentage est important, le nombre de dossier est réduit et correspond aux insatisfactions liées aux dossiers de réclamation de l'année précédente, le taux de réclamation sur ces thématiques ayant baissé en 2018.

Thèmes des médiations



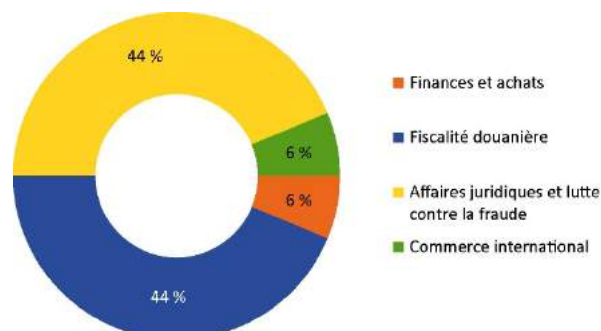
Graphique 17

La sollicitation des directions métier

(Cf. graphique 18)

En lien direct avec les thématiques, la sous-direction en charge de la fiscalité est la plus sollicitée avec la moitié des consultations suivie par la sous-direction en charge de la fiscalité celle en charge de la lutte contre la fraude.

Sollicitation des directions métier



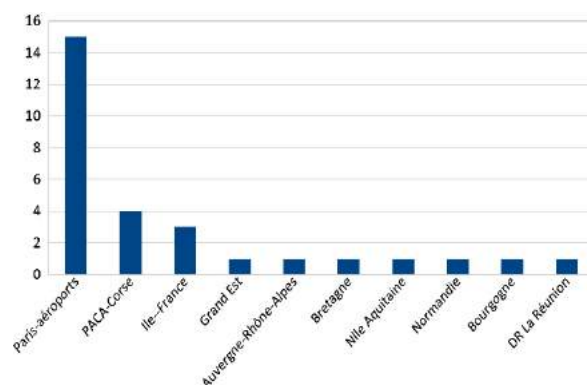
Graphique 18

L'origine géographique des demandes de médiation

(Cf. graphique 19)

Comme en 2017, les services territoriaux les plus sollicités par l'Inspection des services afin de répondre aux dossiers du Médiateur (y compris les transferts de réclamations) sont les DI de Paris-aéroports, PACA-Corse et Île-de-France.

Origine géographique des réclamations (nb de dossiers)



Graphique 19

Analyse qualitative des médiations suivies par l'IS

Les dossiers soumis à la DGDDI ont porté à la fois sur des sujets déjà soulevés les années précédentes, ainsi que sur des nouveautés réglementaires.

Des constantes par rapport à 2017

Si le déroulement des contrôles n'a fait l'objet d'aucune demande de médiation en 2018, il reste une inertie sur le traitement en recours concernant le DAFN et les bordereaux de vente à l'exportation.

Sur ce dernier sujet et dans l'optique d'apporter une information plus claire aux usagers, la brochure d'information diffusée sur le site internet de la douane a été modifiée.

Et des nouveautés 2018

Plusieurs dossiers de médiation ont nécessité un réexamen approfondi des modalités d'application de dispositions réglementaires, l'un d'entre eux a même été conforté par une évolution réglementaire.

Il s'agit de l'application d'un taux réduit de taxe sur les importations de bières produites par des micro-brasseries. Pour bénéficier de ce taux, l'opérateur doit produire une attestation remplie et signée par les autorités fiscales ou administratives du lieu de fabrication or certains États membres de l'Union européenne ne délivrent pas de certificat de micro-brasseur. En l'espèce, un importateur français de bières souhaitait bénéficier de ce taux réduit mais était dans l'incapacité de produire une attestation visée des autorités fiscales du pays qui ne prévoyait pas cette formalité. Le décret n° 2018-866 du 8 octobre 2018 a mis fin à l'obligation de produire l'attestation administrative évoquée ci-dessus.

LE DÉFENSEUR DES DROITS



Le Défenseur des droits est né de la réunion de quatre institutions : le Médiateur de la République, le Défenseur des enfants, la Haute Autorité de Lutte contre les Discriminations et pour l'Égalité (HALDE) et la Commission Nationale de Déontologie de la Sécurité (CNDS). C'est une institution indépendante de l'État créée en 2011.

Dans le panorama des intervenants entre l'administration et les usagers, le Défenseur des droits est un intervenant à part, tant par ses pouvoirs que par la nature et la diversité des dossiers qu'il instruit.

Ses moyens d'actions sont conséquents avec 226 collaborateurs au siège et 501 délégués dans les 874 points d'accueil sur le territoire qui lui ont permis de traiter plus de 95 600 dossiers de réclamations en 2018, soit 6 % de plus qu'en 2017.

Ses 5 grands domaines de compétence sont :

- la défense des droits des usagers des services publics ;
- la défense et la promotion de l'intérêt supérieur et des droits de l'enfant ;
- la lutte contre des discriminations et la promotion de l'égalité ;
- le respect de la déontologie des personnes exerçant des activités de sécurité ;
- l'orientation et la protection des lanceurs d'alerte.

Il dispose pour cela de larges prérogatives. Ainsi, si toute personne physique ou morale peut le saisir directement, il peut aussi s'auto-saisir lorsqu'il estime son intervention nécessaire. Il peut demander des explications à toute personne physique ou morale et solliciter la communication des pièces utiles à l'exercice de sa mission.

Le Défenseur des droits peut procéder à des vérifications sur place dans les locaux administratifs ou privés. S'il en fait la demande, les ministres donnent instruction aux corps de contrôle d'accomplir, dans le cadre de leur compétence, toutes vérifications ou enquêtes.

Il peut faire toute recommandation, et si cette dernière n'a pas été suivie d'effet, il peut enjoindre la personne mise en cause de prendre les mesures nécessaires. Lorsqu'il n'a pas été donné suite à son injonction, il établit un rapport spécial rendu public.

Les interactions entre le Défenseur des droits et l'administration des douanes

Si l'actualité du défenseur des droits a été chargée en 2018 avec 95 836 dossiers de réclamations en augmentation de 6,1 % et 46 243 appels téléphoniques, la douane ne représente pour lui quasiment aucune saisine puisque seuls 6 dossiers concernent la douane, dont 3 ont été initiés par des agents et les 3 autres par des particuliers.

Ceci explique sans doute que dans son rapport 2018, le Défenseur des droits n'a émis aucune recommandation concernant la DGDDI. Ce rapport met néanmoins en évidence des sujets généraux d'attention auxquels la douane se montre particulièrement sensible.

Le Défenseur des droits met notamment l'accent sur la lutte contre les discriminations et le harcèlement et la déontologie. Dans le cadre de la déclinaison des textes relatifs à la déontologie, le directeur général des douanes et droits indirects a nommé, par arrêté du 30 octobre 2018, une référente déontologue et laïcité en la personne d'Élisabeth BRAUN. Ses fonctions sont présentées dans les pages suivantes.

Sur les 6 dossiers de l'année, 5 ont été traités au niveau de l'administration centrale et un directement par le niveau territorial auprès du représentant local du défenseur.

Sur ces 6 dossiers, 5 relèvent du domaine de la surveillance sur des aspects de déroulement de

contrôle et de déontologie et un concerne les opérations commerciales pour des modalités de taxation. Ces dossiers ne procèdent pas d'une saisine directe mais sont issus d'une démarche d'insatisfaction dans le temps. Tous ont été résolus à terme.

LA RÉFÉRENTE DÉONTOLOGUE ET LAÏCITÉ



Dans une logique de prévention, la loi du 20 avril 2016 relative à la déontologie et aux droits et obligations des fonctionnaires a introduit un nouveau droit au bénéfice des fonctionnaires dans la loi n° 83-634 du 13 juillet 1983 modifiée, portant droits et obligations des fonctionnaires.

Nommée par arrêté du directeur général du 30 octobre 2018 et placée auprès de lui, Elisabeth BRAUN, administratrice supérieure des douanes et des droits indirects, s'est vu confier les missions de référente déontologue et laïcité de notre administration. Elle s'insère dans un réseau de référents directionnels, animé par un référent ministériel, Christophe BAULINET, nommé par arrêté du 21 janvier 2019.

Chargée d'apporter aux agents tout conseil utile au respect des obligations et principes déontologiques, ainsi que de la laïcité, en application respectivement de l'article 28 bis de la loi n°83-634 précitée et de la circulaire du 15 mars 2017 relative au respect de la laïcité dans la fonction publique, la référente a été nommée pour une durée de 2 ans.

Dès sa prise de fonction, une communication importante a été menée : annonce dans le rapport annuel de discipline et déontologie 2017, présentation dans celui de 2018 ; création d'une page intranet dédiée relative à la fonction et la

saisine du référent déontologue et laïcité qui a aujourd'hui recensé plus de 10 000 vues ; rédaction d'une note d'information à destination de l'ensemble des chefs de service de la DGDDI en date du 12 novembre 2018.

Soumise à une stricte obligation de confidentialité, la référente déontologue et laïcité peut être saisie par mél à l'adresse dg-deontologue@douane.finances.gouv.fr, après complétion du formulaire téléchargeable en ligne.

La référente déontologue et laïcité peut être saisie pour un conseil relatif à une situation concernant directement l'agent qui la saisit, sur des points touchant les droits et obligations des fonctionnaires ou sur des questions de laïcité. La référente déontologue intervient en toute confidentialité, n'a aucun pouvoir contraignant et se veut une aide afin d'éviter à tout agent de bonne foi de se retrouver en difficulté par une action non autorisée par les textes. Les avis de la référente déontologue et laïcité ne sont pas opposables à l'administration.

Afin de faire connaître ce nouveau droit ouvert à l'ensemble des agents, Madame BRAUN a entamé un tour des directions en janvier 2019. Deux interventions ont ainsi déjà eu lieu au sein des directions interrégionales d'Occitanie et d'Île-de-France à destination des managers, ainsi que des correspondants sociaux et de prévention. En outre, une présentation a été effectuée auprès des cadres de l'école de La Rochelle.

À ce jour la référente déontologue a traité plusieurs saisines, relatives au respect des obligations déontologiques dont du cumul d'activités. Des saisines relatives à des questions sur la laïcité ont également été traitées. Lorsque des saisines ne relèvent pas de sa compétence, la référente oriente l'agent vers l'interlocuteur qui saura traiter la problématique soulevée.



Direction générale des douanes et droits indirects
11, rue des Deux Communes
93558 Montreuil Cedex



douane.gouv.fr



[@douane_france](https://twitter.com/douane_france)



[@douane_france](https://www.instagram.com/douane_france)



[DGDDI](https://www.linkedin.com/company/dgddi)

NOVEMBRE 2019