

Médiature

Médiateur de la Région Île-de-France

Rapport d'activité 2023

Édition 2024

Région îledeFrance

POUR GAGNER *ensemble*



Laurent BATSCH,
médiateur de la Région Île-de -France.

DE QUOI LA MÉDIATION EST-ELLE LE NOM ?

Le mot de médiation a fait florès. La *« médiatrice culturelle »* croisée dans une exposition aurait eu le titre de *« guide de musée »* en d'autres temps. Le jeune homme qui arbore un badge de *« médiateur de rue »* est-il si éloigné de l'éducateur spécialisé ?

Vu de notre fenêtre, il en va différemment. La médiation est un mode amiable de règlement des conflits, alternatif à la castagne et à la procédure judiciaire. Le principe en est simple : pour tracer une issue convenant aux protagonistes, il n'y a nul besoin de s'accorder sur les causes de la crise ni de départager les responsabilités. Un conflit est une embrouille dont les ressorts s'additionnent et dont les fils deviennent inextricables. Plutôt que d'espérer le verdict d'une improbable vérité, il peut être réaliste de chercher un compromis de fin.

Dans la médiation, le plus difficile n'est pas de s'acheminer vers un résultat positif : c'est de la commencer. Car elle procède de la seule volonté des deux parties de se retrouver, même si celles-ci ont cessé de se parler ou n'ont pas cessé de s'insulter. Leur libre arbitre est au fondement de la médiation. Il ne revient qu'aux protagonistes, et à eux seuls, de trouver la formule de sortie du conflit, parce qu'ils seront seuls en charge de l'appliquer.

Le médiateur n'est donc pas un arbitre : les parties ne lui ont pas confié la charge de décider à leur place. Il n'est pas même un négociateur qui ferait le va et vient et calculerait le compromis. Mais alors, à quoi sert-il ?

Le médiateur sert à médier les médiés, ne lui demandons pas davantage, c'est déjà beaucoup, et c'est assez pour sa tâche… Contenir les tensions, prévenir les dérapages, et surtout maîtriser la progression des échanges…

Acter au fil de la discussion l'objet du désaccord, poser les points d'avancée, et parfois, prudemment, glisser l'ombre de la silhouette d'une proposition qui fera progresser le schmilblick, sans jamais se substituer aux protagonistes. La distance du médiateur est au fondement du rapprochement des médiés.

Cette pratique-là constitue le socle commun de médiations fort diverses : celles des entreprises entre un client et un fournisseur, celle de la consommation entre un prestataire et un consommateur, celle de la famille entre les membres d'un couple ou d'une fratrie, celle du travail entre des collaborateurs, celle d'une association entre des chiens de faïence, etc.

Dans cette gamme, où se situe la médiation d'une collectivité territoriale telle que la Région Ile de France ? Elle se présente sous une forme souple. En effet, la relation entre l'usager requérant d'une part et le représentant de l'administration concernée d'autre part n'est pas bloquée, le dialogue est ouvert et accepté d'emblée. En revanche, l'issue de la requête ne relève pas d'un compromis, la décision finale est binaire et revient à l'administration : accepte-t-elle ou non d'attribuer au requérant le bénéfice de tel dispositif, quitte à déroger à la règle ? L'idée est bien de respecter l'égalité entre tous les administrés, tout en reconnaissant que ceux-ci ne sont pas toujours égaux devant l'application de la règle : l'équité commande alors de rétablir l'accès de chacun à ses droits.

Mode de dépassement des divergences, la médiation recouvre des champs d'application nombreux et des pratiques variées : l'universalité de l'approche et la diversité des pratiques composent un équilibre subtil. Ainsi va la médiation-diversité.


Istock © Rudimencial

SOMMAIRE

2 LE MÉDIATEUR DE LA RÉGION ÎLE-DE-FRANCE

6 LE CIRCUIT DES SAISINES

7 L'ÉQUIPE DE LA MÉDIATURE

8 BILAN D'ACTIVITÉ 2023

19 ENTRETIEN AVEC ISABELLE TIBI, CHARGÉE DE MISSION FORMATION PROFESSIONNELLE

20 ENTRETIEN AVEC VANESSA CABROL, CHARGÉE DE MISSION ENTREPRENEURIAT ET DÉVELOPPEMENT DES PME

21 PROPOSITIONS DU MÉDIATEUR

24 ANNEXES

1 : STATUT DU MÉDIATEUR DE LA RÉGION ÎLE-DE-FRANCE

2 : CHARTE DU CLUB DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC

3 : LISTE DES MEMBRES DU CLUB DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC (CMSP)

4 : CHARTE DE L'ASSOCIATION DES MÉDIATEURS DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES (AMCT)

5 : LE CONSEIL NATIONAL DE LA MÉDIATION

SON RÔLE

LE MÉDIATEUR CHERCHE À RÉGLER À L'AMIABLE LES LITIGES DONT IL EST SAISI, OPPOSANT LES USAGERS ET L'ADMINISTRATION RÉGIONALE

- Son intervention est gratuite.
- Ses délais de réponse à l'intervenant sont courts.
- Il est un intercesseur, donne un avis, cherche à convaincre et non à « ordonner ».
- Il n'est ni un arbitre ni un juge et agit en toute confidentialité et en toute indépendance, pour aider à trouver une solution.
- Il essaie de concilier la position et la décision prises par l'administration régionale et l'intérêt du réclamant.

IL AGIT DANS LE RESPECT DE LA LÉGALITÉ ET EN TENANT COMPTE DE L'ÉQUITÉ.

- Tout en respectant la règle de droit égale pour tous, il est attentif aux spécificités de chaque situation.
- Il favorise le rapprochement entre les Franciliens et l'administration régionale, en ouvrant un espace de dialogue.
- Il peut réorienter les réclamations qui se trouvent hors du champ de compétence du médiateur, vers l'organisme compétent pour résoudre la demande.
- Ainsi, il redirige les usagers, souvent décontenancés par la complexité des structures et des procédures administratives.
- Il est chargé d'émettre des propositions visant à l'amélioration des services rendus aux usagers.
- Il entretient des relations avec les autres médiateurs de services au public et des collectivités territoriales.

SA MÉTHODE

- Toute réclamation adressée au médiateur est suivie d'un accusé de réception de la médiature.
- Cette réclamation fait l'objet d'un traitement individuel par le service de la médiature.
- La médiature effectue des recherches d'information qui demandent un certain délai de réponse, même si les services de la Région transmettent rapidement les éléments nécessaires à l'instruction.
- Si la réclamation rentre dans son champ de compétence, et si elle lui paraît sérieuse, le médiateur engage un dialogue avec le service régional mis en cause par l'usager.
- Si la réclamation ne rentre pas dans son champ de compétence, le médiateur transmet la réclamation à son homologue d'un autre service public ou de l'organisme compétent pour en connaître ; il informe le réclamant de la réorientation de son dossier.
- Enfin, quand un dossier ne peut être réorienté vers un autre médiateur ou vers une autre institution, le médiateur de la Région Île-de-France peut formuler un conseil ou fournir un renseignement.
- Sur la base de ses constats, à l'occasion des différentes réclamations dont il a été saisi, le médiateur peut faire des propositions en vue d'améliorer le fonctionnement des services régionaux.
- Son indépendance et son positionnement transversal le mettent dans une situation d'observateur de l'activité de l'administration régionale, et justifient son pouvoir de propositions.
- Chaque année, il présente un rapport d'activité à la présidente du Conseil régional. Ce rapport annuel est transmis à la Défenseure des droits et rendu public.



Istock © Andrii Yalanskyi

SON DOMAINE DE COMPÉTENCE

LE MÉDIATEUR INTERVIENT EN CAS DE LITIGE AVEC UNE DÉCISION PRISE PAR L'ADMINISTRATION DE LA RÉGION ÎLE-DE-FRANCE.

Pour être saisi valablement, avant le traitement de toute réclamation, deux conditions sont nécessaires :

- que le réclamant ait d'abord sollicité la révision de la décision qu'il conteste, auprès du service qui l'a prise, et que cela n'ait pas donné de résultat ;
- qu'il n'existe pas un médiateur compétent dans le champ de la décision contestée (par exemple, s'il s'agit d'un litige concernant un transport par la RATP, il faut s'adresser au médiateur de la RATP).
- Il a la possibilité de s'autosaisir de situations individuelles portées à sa connaissance et qui relèvent de son champ de compétence.

IL NE PEUT PAS INTERVENIR :

- sur les délibérations adoptées par les instances élues (Conseil régional, ou commission permanente) ;
- dans les différends entre l'administration régionale et ses agents ;

Le médiateur n'a pas le pouvoir d'imposer à l'administration régionale de revenir sur une décision prise ; son avis a valeur de recommandation au service. Cet avis peut être soit favorable à la demande, soit défavorable.

Si le service régional concerné estime ne pas devoir suivre l'avis du médiateur, le service doit motiver son refus.

Dans le cas contraire, si le service accepte de suivre la recommandation du médiateur, il revient alors au service concerné de modifier ou de remplacer sa décision initiale, et d'en informer le requérant.

Le réclamant reçoit une réponse du médiateur sur l'issue favorable ou défavorable donnée à sa saisine.

SES MOYENS

- Le médiateur dispose des concours, des moyens et des pouvoirs nécessaires à l'exercice de sa mission.
- L'équipe de la médiature est composée du médiateur assisté dans ses fonctions de chargés de médiation.

LA DÉONTOLOGIE DE LA MÉDIATION

LE RESPECT DE L'ÉTAT DE DROIT

La médiation ne peut s'inscrire que dans le respect des règles en vigueur et de la bonne administration.

L'INDÉPENDANCE

Le médiateur et son équipe doivent agir en toute indépendance vis-à-vis du réclamant et des services régionaux.

LA NEUTRALITÉ

Le médiateur se doit de respecter, d'une part une stricte neutralité, et d'autre part la liberté de jugement et les opinions de chaque intervenant.

LA CONFIDENTIALITÉ

Le médiateur et son équipe sont tenus au secret professionnel et à une totale confidentialité.

L'ÉQUITÉ

Chaque réclamant est traité de manière raisonnable, équitable et impartiale.



Istock © Parradee Kietsirikul

CIRCUIT DES SAISINES

PROVENANCE DES SAISINES

COURRIEL	FORMULAIRE	COURRIER
Par mail : **mediateur@iledefrance.fr**	Par formulaire dédié en suivant la marche indiquée sur le site : **www.iledefrance.fr/mediateur**	Monsieur le médiateur de la Région Île-de-France 2, rue Simone Veil 93400 Saint-Ouen

dossiers IRRECEVABLES	dossiers RECEVABLES	dossiers HORS COMPÉTENCE

1. Réception de la requête (Courrier/Courriel/Formulaire)
2. Pré-instruction (Qualification de la requête en compétence ou hors compétence/Demande de document complémentaire/RGPD…)
3. Sollicitation du Pôle compétent et/ou transfert
4. Réception de la réponse du Pôle (le cas échéant)
5. Envoi de la REPM au requérant

Les dossiers irrecevables et hors compétences font l'objet d'un traitement et/ou d'un conseil afin d'apporter aux requérants une réponse adaptée à leur situation.

RÈGLEMENT GÉNÉRAL DE LA PROTECTION DES DONNÉES (RGPD)

Dans le cadre du Règlement général de la protection des données (RGPD) et en application de la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 (modifiée), l'expression par le requérant de son consentement à l'utilisation des données personnelles est un préalable à toute instruction de requête.

Les données recueillies sont conservées durant deux années après la date de saisine.

Tout requérant peut exercer son droit d'accès aux données le concernant et les faire rectifier en contactant le Médiateur par courriel ou par courrier.

L'ÉQUIPE DE LA MÉDIATURE



De gauche à droite : **Jean-Pierre Oberti, Ahmed Lakrafi, Laurent Batsch (médiateur) et Laurence Atexide-Meert**

Les propos des chargés de médiation



Laurence Atexide-Meert

Activité 2023, une nouvelle année à la disposition du médiateur (de la Région Île-de-France), des Franciliens et de l'administration régionale.

Ayant toujours à cœur d'accompagner et d'orienter les plus démunis, d'aider celles et ceux peu ou pas à l'aise avec les démarches administratives, ce fut, encore, aisant et appréciable de travailler avec les services administratifs, les médiateurs franciliens mais également des autres régions !



Jean-Pierre Oberti

Au cours de l'année 2023, le service de la médiature, a souhaité poursuivre davantage les rencontres avec les Pôles en charge des dispositifs régionaux afin de renforcer les échanges et d'améliorer l'approche des dossiers transmis. L'issue de ces réunions communes a permis d'obtenir un nombre important de dossiers favorables à travers, le dialogue et l'enjeu. L'importance de la médiation a parfaitement été comprise par tous.



Ahmed Lakrafi

Chaque année passée dans notre service a sa spécificité. En effet, nous ne traitons pas des dossiers mais des personnes.

A cet égard, nous œuvrons pour renouer le dialogue entre les administrés et l'administration. Même si les échanges se font en grande majorité par mail, les réponses sont toujours appréciées par les requérants et ce, grâce aux détails apportés par le médiateur qui mettent en valeur la considération que l'administration leur porte.

BILAN D'ACTIVITÉ 2023

NOMBRE DE REQUÊTES 2023

936 saisines

709
RELEVANT DE LA COMPÉTENCE
DU MÉDIATEUR

soit **76 %** des saisines

227
HORS COMPÉTENCE
DU MÉDIATEUR

soit **24 %** des saisines

MODE DE SAISINE

556
PAR MAIL

soit **60 %** des saisines

ADRESSE MAIL :
mediateur@iledefrance.fr

312
VIA LE FORMULAIRE EN LIGNE

soit **33 %** des saisines

FORMULAIRE EN LIGNE SUR :
www.iledefrance.fr/mediateur

68
PAR COURRIER POSTAL

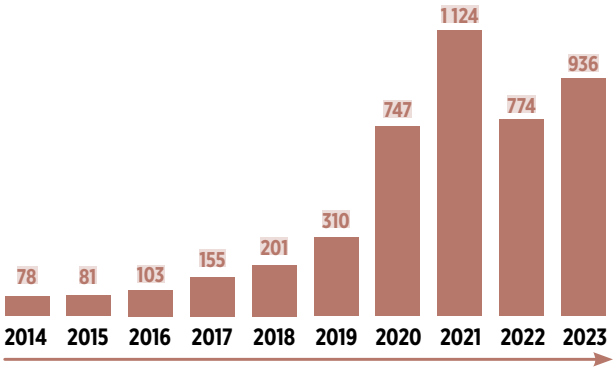
soit **7 %** des saisines

ADRESSE POSTALE :
Monsieur le médiateur
de la Région Île-de-France
2, rue Simone-Veil
93400 Saint-Ouen-sur-Seine

DÉLAI DE RÉPONSE DE 1 JOUR À 2 MOIS (sauf exception)

Le délai de réponse intègre le temps d'instruction par la médiature et par les services de la Région Île-de-France. Les dossiers réorientés le sont dans un délai de 3 jours maximum. La charte des médiateurs précise : « 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. »

ÉVOLUTION ANNUELLE DU NOMBRE DES REQUÊTES



RÉPARTITION DES REQUÉRANTS

726
PERSONNES PHYSIQUES

210
PERSONNES MORALES

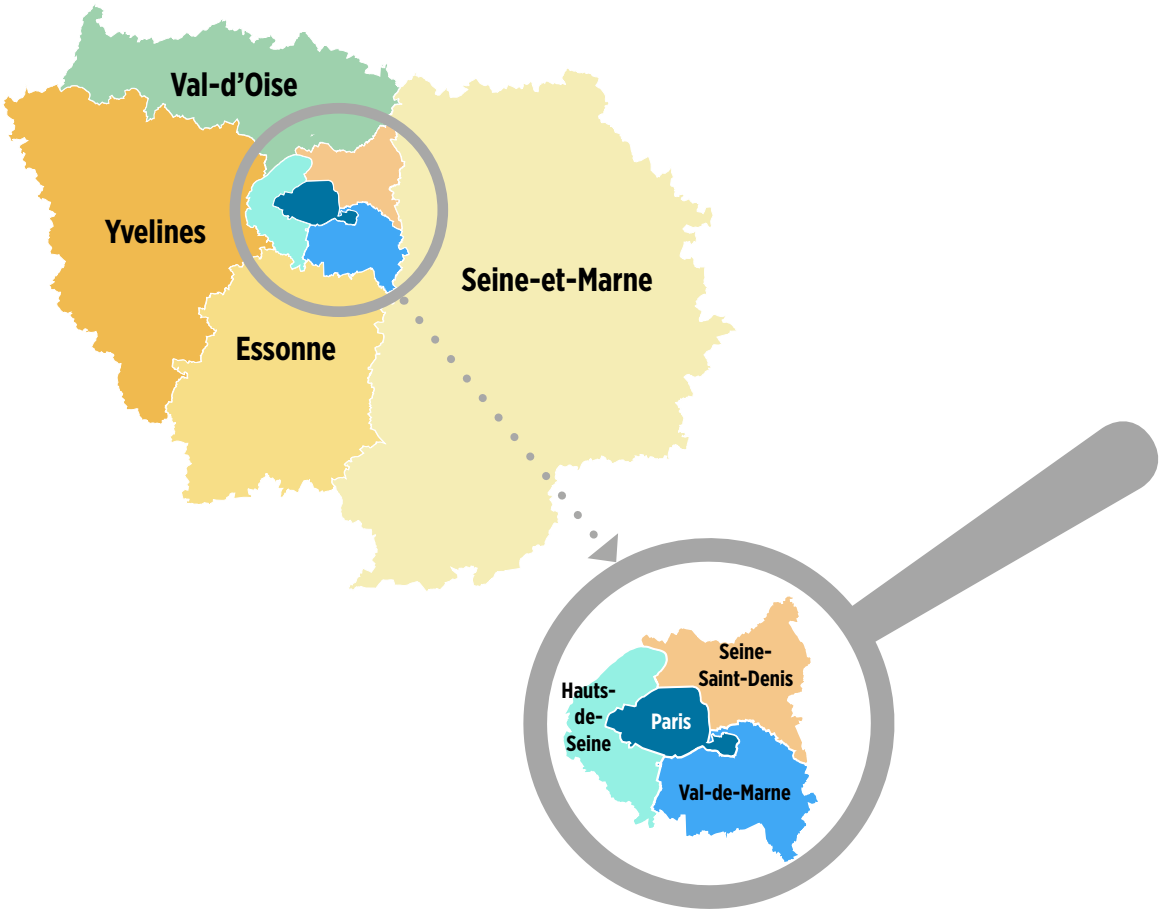
145
ENTREPRISES

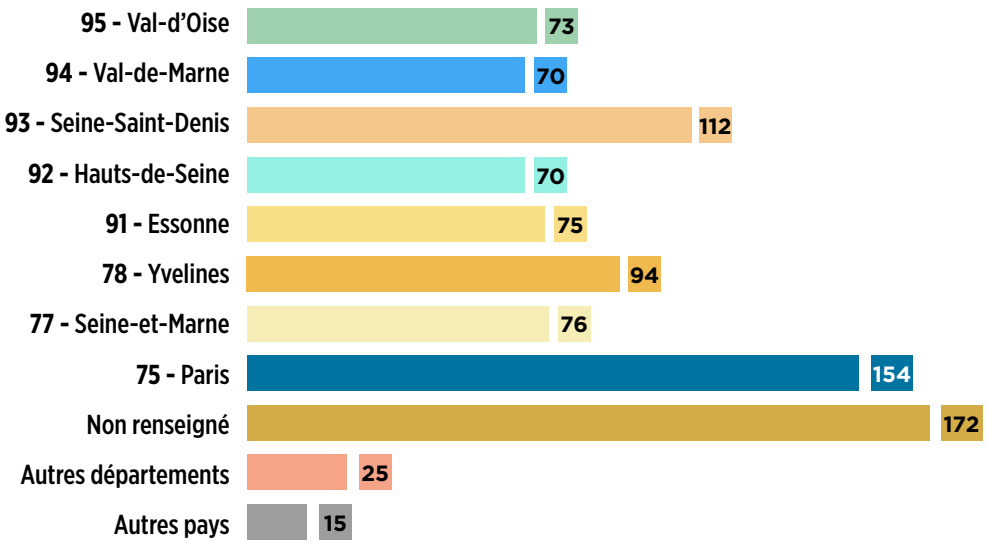
33
ASSOCIATIONS

21
ÉTABLISSEMENTS PUBLICS

11
COLLECTIVITÉS TERRITORIALES

RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE





DOSSIERS DE LA COMPÉTENCE DU MÉDIATEUR

709 saisines

413 RECEVABLES

soit **58 %**
53 % en 2022

296 IRRECEVABLES

soit **42%**
47% en 2022

- **171** ACTION TERRITORIALE, ENVIRONNEMENT
- **70** FORMATION PROFESSIONNELLE, APPRENTISSAGE
- **62** BOURSES ET FINANCEMENT DES FORMATIONS SANITAIRES ET SOCIALES
- **62** SPORTS, SANTÉ, SOLIDARITÉ, SECURITÉ
- **20** ENTREPRISES-EMPLOI
- **13** CULTURE
- **6** FINANCES
- **6** LOGEMENT/TRANSPORTS
- **2** LYCÉES (PATRIMOINE ET GESTION DES ÉTABLISSEMENTS)
- **1** EUROPE-COOPÉRATION INTERNATIONALE

- **148** OBJET
- **104** NON SUIVI
- **27** NON ÉPUISEMENT DES VOIES DE RECOURS PRÉALABLE (ART 6.1 DU STATUT DU MÉDIATEUR)
- **17** DÉSISTEMENT

SUR LES 709 DOSSIERS RELEVANT DE LA COMPÉTENCE DU MÉDIATEUR, 296 DOSSIERS ONT ÉTÉ RÉPERTORIÉS IRRECEVABLES.

Ces dossiers concernent :

- Les requêtes ne réclamant pas d'intervention (sans objet), telles qu'une simple demande d'information sur un dispositif régional.
- Les requérants n'ayant pas retourné les documents nécessaires à leur instruction (non suivi),
- Les saisines intervenues antérieurement à la procédure du recours gracieux.
- Les désistements



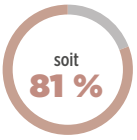
© Istock illustration

RÉPARTITION DES SAISINES RECEVABLES PAR OBJETS

SUR LES DEMANDES RECEVABLES, LE MÉDIATEUR A PROCÉDÉ À DES ÉCHANGES AVEC L'ADMINISTRATION RÉGIONALE.

413 saisines

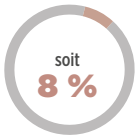
333
DOSSIERS D'AIDE FINANCIÈRES



AIDES FINANCIÈRES INDIVIDUELLES
(Aide à la transition écologique, Aide pour la lutte contre l'inflation, Aide individuelle régionale vers l'emploi (AIRE), Formation professionnelle, Chèques permis de conduire...)

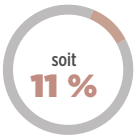
AIDES FINANCIÈRES AUX ENTREPRISES
(Achat de véhicules propres par les PME et les artisans, Aide à la culture, Chèque transition numérique, Chèque vert...)

34
DOSSIERS DE SUBVENTIONS



SUBVENTIONS RÉGIONALES
accordées par délibérations aux collectivités locales, entreprises, associations, établissements publics...

46
DOSSIERS DE BOURSES

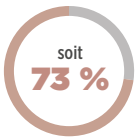


BOURSES
(FORMATIONS SANITAIRES ET SOCIALES).

SUITES DONNÉES AUX SAISINES RECEVABLES

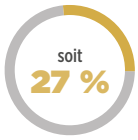
413 saisines

302
DEMANDES SATISFAITES



DES SAISINES FAVORABLES

111
DEMANDES NON SATISFAITES



DES SAISINES DÉFAVORABLES

EXEMPLES DE SAISINES RELEVANT DE LA COMPÉTENCE DU MÉDIATEUR AYANT REÇU UN AVIS FAVORABLE

AIDES INDIVIDUELLES

BOURSE FORMATIONS SANITAIRES ET SOCIALES

Une bourse régionale à l'échelon 4 a été accordée à **Madame S.** dans le cadre de sa formation pour l'obtention du diplôme d'État d'auxiliaire de puériculture. Afin de poursuivre son année de formation dans les meilleures conditions, Madame S. a demandé au secrétariat de son école à bénéficier du statut de stagiaire de la formation professionnelle en lieu et place de la bourse régionale.

Saisie par le médiateur, l'administration régionale a pris l'attache du centre de formation et il a été convenu qu'un dossier de rémunération soit déposé au nom de Madame S.

Le médiateur a attiré l'attention de Madame S. sur le fait que le service régional sera vigilant pour arrêter le versement de la bourse dès que la rémunération prendra le relais.


Istock © svetikd

Madame J., inscrite en 1re année de formation sanitaire et sociale, n'a pas pu solliciter dans les délais une demande de bourse régionale pour des raisons de santé ayant entraîné une arrivée tardive en formation. De plus, Madame J., sans emploi, est à la charge de sa mère.

Madame J. ayant justifié formellement sa situation auprès du médiateur, l'administration a accepté d'étudier la demande de la requérante en application de la clause hors délai prévue par le Règlement régional des bourses.

Monsieur N. a essuyé un refus à sa demande de bourse car il n'avait pas transmis dans les délais les documents demandés. Son recours gracieux n'a pas davantage été entendu. Il a donc saisi le médiateur de sa situation particulière.

Après que Monsieur N. est parvenu à obtenir les documents demandés auprès de l'administration fiscale et de l'état civil, l'instruction de sa demande a pu reprendre et une bourse lui a été accordée à la date de sa saisine.

REMERCIEMENTS

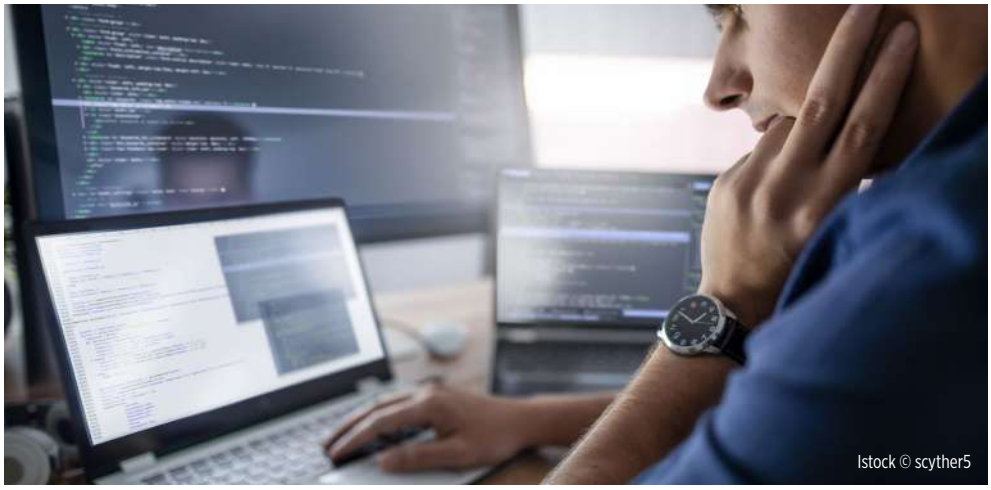
Je vous remercie d'avoir facilité le dénouement de cette situation. Vous exercez convenablement vos fonctions. Je vous en suis reconnaissant car vous me permettez ainsi de finaliser ma formation.

Veuillez recevoir mes salutations distinguées.

Monsieur T.

Je comptais revenir vers vous pour vous remercier chaleureusement de votre écoute, et de l'issue de nos persévérances respectives. Cette solution me paraît tout à fait appréciable, j'en suis ravie.

Madame R.


Istock © scyther5

AIRE

Le médiateur a été saisi du cas de **Monsieur M.** à la suite du rejet de sa demande « AIRE » pour le financement d'une formation de CAP accordeur de piano au motif qu'elle se déroulait hors d'Île-de-France.

L'instruction de cette requête a fait apparaître que la formation n'était pas dispensée en Île-de-France, que la demande avait été faite dans les délais et que l'organisme de formation était correctement référencé.

Après l'intervention du médiateur, l'administration régionale a accédé à la demande AIRE de Monsieur M.

RÉMUNÉRATION STAGIAIRE

Madame H. a suivi dès le mois d'avril 2023 une formation de « développeur intégrateur web » financée par la Région. L'intéressée sollicite le médiateur car sa rémunération est bloquée par l'Agence de services et de paiement (ASP).

En effet, la stagiaire, reconnue en qualité de travailleuse handicapée (RQTH), a la possibilité d'obtenir une revalorisation de sa rémunération de formation. Pour cela, elle a sollicité ses anciens employeurs afin de récupérer les documents manquants à l'instruction de son dossier. Malheureusement, deux documents n'ont pas pu être apportés par la requérante.

Saisi par le médiateur, le service régional a repris l'instruction du dossier de Madame H. pour obtenir de l'ASP une revalorisation effective.

AIDE AU PERMIS DE CONDUIRE

Monsieur Z. a saisi le médiateur des difficultés qu'il rencontre pour percevoir l'aide régionale au permis de conduire. La demande de Monsieur Z. a été rejetée au motif qu'il n'est pas domicilié dans une commune « Quartier prioritaire de la politique de la ville » relevant du dispositif. Or, Monsieur Z. souligne qu'il a déposé sa demande en tant que bénéficiaire du PACEA (parcours contractualisé d'accompagnement vers l'emploi et l'autonomie) et il a fourni la copie dudit contrat au médiateur.

Après avoir constaté une erreur dans le dossier de Monsieur Z., l'administration a effectué une rectification et a validé sa demande. L'aide lui a ainsi été versée peu après.

AIDE VÉHICULES PROPRES (PARTICULIERS)

Monsieur C. a saisi le médiateur de la Région Île-de-France à la suite des difficultés qu'il rencontrait dans sa demande d'aide pour l'acquisition d'un véhicule propre.

En effet, le service instructeur a rejeté sa demande au motif que « le demandeur n'apparaît pas sur le certificat d'immatriculation détruit ». Monsieur C. indique au médiateur (document à l'appui) que le véhicule détruit, acquis en 2017, était au nom de jeune fille de sa femme, avec qui il est marié sous le régime de la communauté universelle depuis 1998, soit bien avant l'acquisition du véhicule.

Le service régional compétent a accédé à la requête de Monsieur C. sur la base des informations apportées.

FONDS AIR BOIS

Madame L., dans le cadre du dispositif « Fonds Air Bois », s'est vu refuser sa demande de subvention par le service instructeur. Ceux-ci invoquent l'absence d'une photo de son ancienne installation. L'installeur ayant effectué les travaux d'installation de sa nouvelle chaudière a fourni une attestation prouvant le remplacement de l'ancien équipement.

Ce document a été jugé probant par l'administration régionale et l'intéressée a pu bénéficier de l'aide sollicitée.

REMERCIEMENTS

Nous tenons à vous remercier pour toute l'attention que vous avez voulu apporter à notre demande.

Votre soutien a permis de trouver une issue favorable à notre sollicitation.

Entreprise R.

AIDES NON INDIVIDUELLES

CADUCITÉ DE SUBVENTION/LOGEMENT

Madame H., maire d'une petite commune francilienne, a sollicité l'aide du médiateur pour le versement du solde d'une subvention régionale destinée à la rénovation de deux bâtiments communaux. En effet, ce versement réclamé hors délai est devenu caduc.

Les derniers travaux de rénovation n'ont pas pu être réalisés en raison des conséquences de la crise sanitaire, de la faillite de certains prestataires, du changement de maître d'œuvre et de difficultés de trésorerie. C'est pourquoi il n'a pas été possible de fournir les factures requises et de solliciter le versement du solde de la subvention dans le délai imparti.

Ayant entendu ces arguments et constaté la production des pièces à l'appui des faits, l'administration a accepté, à titre exceptionnel et dérogatoire, de proposer la réaffectation du solde de la subvention. Un vote de la Commission permanente a définitivement validé cette réaffectation.

CADUCITÉ DE SUBVENTION/PÔLE FINANCES

Monsieur G., en tant que maire d'une commune d'Île-de-France, a attiré l'attention du médiateur sur le rejet d'une demande de versement de solde. La raison tient au défaut de recrutement d'un stagiaire, conditionnant la subvention.

Le requérant affirme que l'offre de stage n'a suscité aucune candidature et qu'il a fait une demande de dérogation. Pour justifier de sa bonne foi, il atteste de la signature d'un contrat d'apprentissage de deux ans durant la période de validité de la subvention.

L'administration régionale a accepté de prendre en considération le contrat d'apprentissage en substitut de l'obligation conventionnelle relative aux recrutements de stagiaires. Elle a donc procédé au règlement du solde de la subvention.

AIDE VÉHICULES PROPRES (ENTREPRISE)

Madame Z. a saisi le médiateur de la Région Île-de-France à la suite du rejet de sa demande d'aide « véhicules propres » au motif d'un dépôt hors délai. Madame Z. a indiqué que l'allongement du délai de livraison des véhicules commandés est la cause unique et indépendante de sa volonté du retard dans la transmission des documents demandés.

L'intéressée a fourni au médiateur une attestation du concessionnaire prouvant les réelles difficultés de sa cliente à réceptionner les véhicules. Le service concerné, tenant compte de ces éléments, a bien voulu reprendre l'instruction du dossier et ainsi donner satisfaction à la requérante.


Istock © 3alexd

CHÈQUE NUMÉRIQUE POUR UN COMMERCE CONNECTÉ

Monsieur V, auto-entrepreneur dans le domaine de plantes médicinales, a contesté auprès du médiateur la décision de rejet qui lui a été opposée lors de sa demande de Chèque numérique pour un commerce connecté.

Le motif de rejet invoqué est que la vente à distance sur un catalogue spécialisé ne correspond pas à la cible du dispositif et à la définition par la Région du commerce de proximité. Les entreprises vendant exclusivement sur Internet ne sont pas éligibles.

Monsieur V, en transmettant des photos mais également des factures d'officines et boutiques-clientes, a prouvé que ces produits étaient également proposés en vente directe.

Au vu de ces éléments, le service régional compétent a accepté de rouvrir l'instruction de la demande d'aide régionale de Monsieur V.

REMERCIEMENTS

Je tiens à vous remercier du fond du cœur et à vous féliciter pour le travail que vous avez effectué pour obtenir le paiement de la prime.

Je vous avoue que suis enfin soulagé et tellement heureux de la décision positive qui m'a été rendue.

Monsieur V.

EXEMPLES DE SAISINES
AYANTS REÇU UN AVIS DÉFAVORABLE

CADUCITÉ DE SUBVENTION

Monsieur L, représentant d'un établissement public, a saisi le médiateur de la Région Île-de-France de difficultés rencontrées dans le cadre de subventions FSE (Fonds social européen).

La requête porte sur les contrôles de service fait, contrôles diligentés par l'administration régionale puis par un auditeur indépendant mandaté par l'Union européenne.

En effet, le délai entre ces deux contrôles n'a pas permis au requérant de transmettre les documents demandés, de sorte que la participation FSE a été annulée.

Après sollicitation du médiateur, l'administration régionale a réexaminé le dossier de l'intéressé et a confirmé le rejet de la demande au motif que les pièces justificatives apportées ex post ne répondaient pas sur le fond aux exigences des contrôles et des audits.

FINANCEMENT SANITAIRE ET SOCIAL

Madame H., dans le cadre de sa formation en soins infirmiers, a saisi le médiateur suite au rejet de sa demande de bourse. Le motif est qu'elle est âgée de plus de 26 ans et dépasse donc l'âge limite d'éligibilité.

L'intéressée a néanmoins tenté d'obtenir une dérogation auprès de l'administration régionale qui lui a été refusée. L'irrecevabilité du recours a été confirmée.

AIDE VÉHICULES PROPRES

Monsieur T. a interpellé le médiateur de la Région Île-de-France sur la décision de l'Agence de services et de paiement (ASP) relative à sa demande d'aide à l'acquisition d'un véhicule propre.

En effet, l'ASP a rejeté cette demande au motif que Monsieur T. a acquis son véhicule propre par le biais d'une location avec option d'achat (LOA), de sorte que le contrat pouvait ressortir d'une location et non d'un achat. Monsieur T. souligne s'être renseigné avant son achat auprès du concessionnaire agréé d'un grand constructeur automobile et qu'il avait d'emblée levé l'option d'achat.

Malgré cet argument, la requête a été classée comme irrecevable car le règlement d'intervention énonce explicitement que la location avec option d'achat n'est pas éligible à l'aide régionale.

Le médiateur n'étant pas compétent pour discuter ni des dispositifs ni des critères d'éligibilité, la requête de Monsieur T. est irrecevable.

CLASSÉES « IRRECEVABLES »

IRRECEVABLE : DÉSISTEMENT

Madame L. a saisi le médiateur de la Région Île-de-France du non-versement de l'aide régionale qui lui a été accordée, dans le cadre du dispositif « Aide à l'achat et à l'installation d'un kit bioéthanol ».

Elle invoque l'allongement du délai de paiement et l'absence de réponse à ses relances.

Après l'avoir informé qu'un retard dans le versement de l'aide « kit bioéthanol » lui avait été signalé, Madame L. a demandé au médiateur de bien vouloir classer cette demande car le virement avait bien été effectué entre-temps.

IRRECEVABLE : RECOURS GRACIEUX

La demande de bourse de **Madame N.** pour une formation d'infirmière a été refusée au motif que la requérante percevait le RSA.

Or le versement du RSA ayant cessé depuis le mois de juin et la formation ayant débuté en septembre, Madame N. s'est tournée vers le médiateur. Il a été rappelé à Madame N. qu'elle devait adresser un recours gracieux directement auprès du service compétent, préalablement à la saisine du médiateur.

Le médiateur lui a précisé qu'il ne pourra se saisir de sa requête que si le recours gracieux est explicitement rejeté ou si elle n'a pas obtenu de réponse au bout de deux mois.

Dans le cadre des bourses des formations sanitaires et sociales, il convient d'adresser les recours gracieux à l'adresse fss@iledefrance.fr.

IRRECEVABLE : OBJET

Mesdames F. et G., stagiaires de la formation professionnelle au sein d'un organisme de formation conventionné, ont sollicité le médiateur afin qu'il les oriente pour résoudre un conflit les opposant à leur organisme de formation. En effet, malgré leurs demandes répétées, la rédaction et la transmission de leurs conventions de stage n'ont toujours pas été effectuées.

Le médiateur n'étant pas compétent pour connaître les litiges entre les stagiaires et leur organisme de formation, il leur a conseillé de saisir un médiateur de la consommation dont les coordonnées doivent être fournies par le centre de formation. De plus, il leur a été indiqué qu'elles avaient la possibilité d'émettre un signalement auprès du service régional compétent via le site institutionnel régional.

RÉPARTITION DES SAISINES HORS COMPÉTENCE

227 saisines
ne relèvent pas de la compétence
du médiateur de la Région

209
DOSSIERS N'ONT PAS FAIT L'OBJET D'UN TRANSFERT

Sur les 209 dossiers, 13 ont fait l'objet d'un classement sans suite car les requérants n'avaient aucun besoin d'être réorientés.

Cependant, les 196 autres dossiers ont fait l'objet d'un traitement et/ou d'un conseil afin d'apporter aux requérants une réponse adaptée à leur situation.

52 % soit 102 dossiers
AUTRES MÉDIATEURS

9,6 % soit 19 dossiers
SITE INSTITUTIONNEL DE LA RÉGION IDF

31,6 % soit 62 dossiers
ÉTABLISSEMENTS PUBLICS ET ORGANISMES

6,1 % soit 12 dossiers
ENTREPRISES

0,5 % soit 1 dossier
ÉTAT

18
DOSSIERS ONT FAIT L'OBJET D'UN TRANSFERT

67 % soit 12 dossiers
ÉTABLISSEMENTS PUBLICS ET ORGANISMES

33 % soit 6 dossiers
AUTRES MÉDIATEURS

Ces saisines concernent des dossiers qui n'entrent pas dans le champ de compétence du médiateur de la Région Île-de-France, et que celui-ci réoriente vers ses collègues médiateurs ou vers les responsables d'organismes institutionnels. **La direction d'Île-de-France Mobilités, la médiatrice de la Caisse nationale de l'assurance vieillesse (CNAV), ainsi que la défenseure des droits ont été principalement sollicitées.**

Ces réorientations permettent de diriger rapidement le réclamant vers le médiateur ou l'organisme compétent, et de faciliter la recherche d'une solution.

On note une tendance similaire des requêtes hors compétence par rapport à l'année précédente.

EXEMPLES DE SAISINES
NE RELEVANT PAS DE LA COMPÉTENCE DU MÉDIATEUR ET AYANT FAIT L'OBJET D'UN TRANSFERT

CNAV

Le médiateur a été saisi par **Monsieur G.** des difficultés qu'il rencontre dans le cadre de sa retraite.

En effet, il indique qu'à la suite d'une régularisation de son relevé de carrière il apparaît, dans son dossier, 35 trimestres au lieu de 3, car, selon la CNAV, son employeur aurait reporté des salaires en double. Monsieur G. souhaite donc contester cette décision et demander un nouvel examen de son dossier.

Après consultation de cette saisine, il apparaît que celle-ci ne relève pas de la compétence du médiateur de la Région. La requête de Monsieur G. a donc fait l'objet d'un transfert auprès du médiateur de l'Assurance retraite.

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS

À la suite de grèves des transports, **Madame A.** a déposé une demande de dédommagement. Mais elle reconnaît avoir agi avec précipitation et validé une demande à hauteur de 32 euros alors qu'elle affirme être éligible à un dédommagement de 93 euros.

Cette démarche ayant essuyé un refus, Madame A. sollicite l'intervention du médiateur.

Cependant, comme l'ensemble des titres de transports relèvent de l'organisme Île-de-France Mobilités, la requête de Madame A. a été réorientée vers celui-ci.

LA DÉFENSEURE DES DROITS

Monsieur C. a attiré l'attention du médiateur au sujet d'une demande d'immatriculation d'un véhicule. En effet, il indique rencontrer des difficultés pour faire immatriculer ce véhicule depuis près de deux ans.

Après consultation de cette saisine, il apparaît que celle-ci ne relève pas de la compétence du médiateur de la Région Île-de-France, mais de la Défenseure des droits. La requête de Monsieur C. a ainsi été transférée à celle-ci.



RATP ©Jean-Luc Ichard

REMERCIEMENTS

Infiniment merci de votre si prompte réponse et de vos recommandations que je suis dans les minutes qui viennent. Ma représentation de l'administration régionale est meilleure.

Madame B.

EXEMPLE DE SAISINES NE RELEVANT PAS DE LA COMPÉTENCE DU MÉDIATEUR ET N'AYANT PAS FAIT L'OBJET D'UN TRANSFERT

MÉDIATION DE LA FÉDÉRATION DU E-COMMERCE

Monsieur J. a saisi le médiateur des difficultés qu'il rencontre avec un magasin d'une grande enseigne.
En effet, après avoir acquis un téléviseur qui s'est avéré défectueux aucune solution n'a été trouvée avec le service après-vente.
Cependant, l'objet de cette saisine ne relève pas de la compétence du médiateur de la Région Île-de-France mais de celle du médiateur de la fédération du e-commerce et de la vente à distance (FEVAD).

Monsieur J. a donc été réorienté vers ce service.

LITIGE AVEC UNE SOCIÉTÉ D'HUISSIERS

Madame L. a obtenu un jugement en sa faveur d'effacement d'une dette. Or elle s'inquiète qu'un commissaire de justice (anciennement appelé huissier de justice) semble poursuivre ses démarches comme si le jugement n'avait pas été rendu.

Il est apparu au médiateur que la requête de Madame L. ne relevait pas de sa compétence, puisque le litige ne procédait pas d'une décision de l'administration de la Région.

Madame L. a été orientée vers la Défenseure des droits ainsi que vers le conseil départemental de l'accès au droit de son département.



Istock © Ipuwadol

REMERCIEMENTS

Je tiens à vous remercier sincèrement pour le sérieux avec lequel vous avez traité ma demande.
Merci également d'avoir pensé à me fournir toutes les informations nécessaires pour avancer dans mon dossier.
C'est suffisamment rare pour être souligné.

Monsieur R.

ENTRETIEN AVEC ISABELLE TIBI,
chargée de mission formation professionnelle



QUELLES ACTIONS DE LA RÉGION SONT GÉRÉES PAR VOTRE DIRECTION ET QUELLE EST VOTRE FONCTION PERSONNELLE ?

La Direction de la Qualification Professionnelle gère l'offre de formation régionale à destination des demandeurs d'emploi franciliens. Cette offre comprend une offre collective via les marchés publics de formation lancés ponctuellement par la Région et le dispositif des aides individuelles qui vient la compléter au fil de l'eau pour des demandes de formation non présentes dans cette offre collective. Pour ma part, je suis plus spécifiquement chargée du dispositif dénommé Aide Individuelle Régionale vers l'Emploi (AIRE) pour vérifier particulièrement la conformité des titres et des formations visés par ces aides (niveaux, secteurs, taux horaires…), et j'interviens également sur les dispositifs de la Validation des Acquis d'Expérience (VAE), notamment par des interventions régulières en séminaires de présentation (depuis janvier 2024, la Région n'est plus compétente en VAE, l'État a complètement repris la main). À noter que, dans le cadre de la réorganisation de notre pôle PFPA effective depuis novembre 2023, mes missions et ces dispositifs sont amenés à évoluer par la suite.

QUEL EST L'ORDRE DE GRANDEUR DES BUDGETS ALLOUÉS AUX DISPOSITIFS GÉRÉS PAR VOTRE SERVICE (OU DIRECTION ?) ET POUR COMBIEN DE BÉNÉFICIAIRES ?

Le budget spécifique du dispositif AIRE a atteint 75 millions d'euros en 2023 pour environ 10 900 bénéficiaires (sur environ 17 000 dossiers instruits). Les dispositifs de la VAE représentaient en 2023 un budget de 1,4 million d'euros pour le marché d'information conseil et de 1,5 million d'euros pour les chéquiers uniques VAE. Le budget global des marchés et dispositifs de l'offre collective représentent un budget annuel (hors rémunération des stagiaires) de 161 millions d'euro.

DANS LES SAISINES, Y A-T-IL DES SUJETS QUI REVIENNENT PLUS SOUVENT QUE D'AUTRES ?

Les sujets redondants concernent principalement les attestations France Travail (refus de la prise en charge AIRE car trop anciennes) et/ou la présence ou non de la formation souhaitée dans le cadre de l'offre collective (cette dernière pouvant évoluer dans le temps).

Par ailleurs, la fermeture exceptionnelle du dispositif en fin d'année a généré des saisines spécifiques de fait très contextuelles.

EST-CE QUE LE NOMBRE DE SOLLICITATIONS TRANSMISES PAR LE MÉDIATEUR EST EN RAPPORT AVEC LE NOMBRE DE BÉNÉFICIAIRES DU DISPOSITIF CONCERNÉ ?

Le nombre de sollicitations transmises au médiateur reste très faible par rapport au nombre de demandeurs du dispositif AIRE (cela représentant moins de 1 % des demandes).

QUELLE PEUT ÊTRE SELON VOUS LA FONCTION D'UNE MÉDIATION POUR LAQUELLE VOUS ÊTES SOLLICITÉE ?

- La médiation permet de prendre de la hauteur par rapport à une situation conflictuelle et de la désamorcer : la neutralité permet soit au demandeur de mieux comprendre un motif de refus, soit au service saisi de revoir cette position de refus initial. Cela va donc totalement dans le sens de l'amélioration de la relation à l'usager.
- Elle permet également aux services d'améliorer le cadrage et les propositions d'évolution des dispositifs (adaptation du règlement d'intervention, précisions apportées dans les supports de communication, éléments de langage et réponses types aux sollicitations par mail ou téléphone, …). Cela permet donc de viser et amener à de la simplification.
- Le dispositif AIRE a évolué à la suite d'une délibération du Conseil régional le 17 novembre 2023 ; quelles seront les principales nouveautés pour les demandeurs d'emploi et les organismes de formation ?

Le nouveau règlement d'intervention prévoit :

- Le maintien du quota de 40 accords AIRE maximum par organisme et par année civile,
- Une seule aide dorénavant accordée pour chaque demandeur d'emploi francilien,
- Une prise en charge régionale à hauteur de 80 % maximum et donc un reste à charge de 20 % minimum pour le demandeur à prévoir (via la mobilisation de son CPF, de ses fonds propres, d'une Aide Individuelle de Formation accordée par France Travail en complément notamment).

ENTRETIEN AVEC VANESSA CABROL,
Chargée de mission entrepreneuriat et développement des PME



QUELLES ACTIONS DE LA RÉGION SONT GÉRÉES PAR VOTRE PÔLE ET QUELLE EST VOTRE FONCTION PERSONNELLE ?

Le Pôle Entreprises et Emploi a en charge la politique régionale en faveur du développement économique et de l'innovation. Mon service « Attractivité, compétitivité et tourisme » a pour mission de favoriser la création-transmission d'entreprises et de coconstruire des réponses sur mesure répondant aux besoins des acteurs économiques pour renforcer la compétitivité et l'attractivité du tissu économique et du tourisme francilien. Dans ce cadre, je pilote l'élaboration de politiques publiques en faveur des TPE, artisans et commerçants, notamment des fonds d'urgence, mais aussi en faveur de l'entrepreneuriat des femmes.

QUEL EST L'ORDRE DE GRANDEUR DES BUDGETS ALLOUÉS AUX DISPOSITIFS QUE VOUS GÉREZ ET POUR COMBIEN DE BÉNÉFICIAIRES ?

En 2023, près de 900 entreprises ont bénéficié du Chèque numérique pour un montant global de 1,1 million d'euros. Pendant la crise Covid, cette aide financière a été essentielle pour les petites entreprises, soumises à une fermeture administrative ou confrontées à une forte baisse d'activité : il devenait indispensable pour elles d'avoir une visibilité numérique et de développer le e-commerce : 6,5 millions d'euros ont été alloués à 5 500 TPE sur la seule année 2021 !

Le Chèque efficacité énergétique, dont le montant peut s'élever jusqu'à 10 000 euros, a permis quant à lui de soutenir face à la crise énergétique en 2023 plus de 750 entreprises pour un montant de 4,7 millions d'euros. C'est une aide significative pour les petites entreprises qui souhaitent s'engager dans une démarche de transition énergétique en renouvelant notamment leurs vieux équipements énergivores.

Nous avons également mis en place en 2023 une aide d'urgence pour les commerces touchés par les émeutes urbaines survenues à la fin du mois de juin 2023.

En 2024, nous lançons une nouvelle aide aux entrepreneuses afin de les inciter à développer leur entreprise, même quand elles sont mamans. Il s'agit de réduire les inégalités d'accès à l'entrepreneuriat et de sécuriser leur parcours en allégeant le poids des charges financières, mentales et pratiques qui pèsent sur elles. Nous espérons soutenir entre 500 et 1 000 entrepreneuses en 2024 !

DANS LES SAISINES, Y A-T-IL DES SUJETS QUI REVIENNENT PLUS SOUVENT QUE D'AUTRES ? QUELLE PEUT ÊTRE SELON VOUS LA FONCTION D'UNE MÉDIATION POUR LAQUELLE VOUS ÊTES SOLLICITÉE ?

Les entreprises se tournent la plupart du temps vers le médiateur quand elles n'ont pas compris une décision négative de la Région relative à une demande de subvention.

Ce recours permet souvent de clarifier, de manière personnalisée, les motifs à l'origine de cette décision. Grâce à ces explications, le demandeur comprend la décision qui a été prise. Il peut aussi arriver que la décision soit révisée si le demandeur, ayant mieux compris les raisons du rejet de son dossier, parvient à justifier sa demande de manière documentée et cohérente avec le règlement du dispositif.

Le médiateur joue donc un rôle de facilitateur dans les relations entre les usagers et l'administration. C'est un bon relais pour lever certaines incompréhensions ou résoudre certains conflits.

PROPOSITIONS 2023 DU MÉDIATEUR

Dans le cadre de sa mission, le médiateur de la Région Île-de-France a la possibilité de proposer (article 8 du statut du médiateur) à la présidente de la Région Île-de-France des réformes de l'administration régionale qui lui paraissent utiles pour améliorer les relations des usagers avec l'administration.

Les propositions faites par le médiateur sont fondées sur les enseignements tirés des différents cas rencontrés dans l'année ou des observations qu'il a faites.

MESURE GÉNÉRALE

- Faire apparaître le nom du pôle opérationnel sur les courriers de caducité transmis par le Pôle Finances.

APPLICATION « MES DÉMARCHES »

- Installer un blocage pour éviter le dépôt des dossiers déposés trop tôt.
- Mettre en place un message d'alerte FAQ sur les éléments importants (CNI, devis, attestations France Travail).
- Concernant l'issue des dossiers déposés, changer le terme « clôturé » par « rejeté ou voté ».

BOURSE DES FORMATIONS SANITAIRES ET SOCIALES

- Dans le cadre du dépôt des dossiers hors délai et de la validation, permettre le versement de la bourse dès le premier jour de formation. En effet, les étudiants apprennent tardivement de la part du CROUS le rejet de leur demande de bourse.

AIDE INDIVIDUELLE RÉGIONALE VERS L'EMPLOI (AIRE)

- Concernant les pièces non conformes, mettre en place un message d'alerte AIRE en direction de l'organisme de formation et du demandeur d'emploi et permettre à ces derniers de déposer le ou les bons documents.

CHÈQUE PERMIS DE CONDUIRE

- Sur le site institutionnel, il conviendrait d'ajouter que les titulaires d'une reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH) ont accès à l'aide régionale sans condition d'âge dès lors qu'ils sont inscrits dans une démarche d'insertion professionnelle.

RENOUVELLEMENT DES CHAUFFAGES AU FUEL, AU BOIS OU AU CHARBON

- Prévoir d'étendre l'éligibilité aux SCI sous réserve que celles-ci ne soient pas assujetties à l'Impôt sur les sociétés et qu'elles soient transparentes fiscalement. Dans ce cas, les personnes physiques associées de la SCI devront prouver qu'elles sont bien propriétaires occupantes à titre gratuit et qu'il s'agit bien de leur habitation principale.

AIRE

- Concernant le taux d'intervention de l'aide AIRE qui est de 80% des frais après instruction financière de la Région. Prévoir exceptionnellement et après avis du médiateur de la Région Île-de-France, la prise en charge des 20% restant dans le cas où le demandeur ne dispose pas d'autres voies de cofinancement. Sous réserve de justificatif probant sur sa situation financière et la cohérence/motivation du parcours de formation choisi.



© Hugues-Marie DUCLOS

PROPOSITIONS ANTÉRIEURES DU MÉDIATEUR

MESURE GÉNÉRALE

Dans le cas des courriers relatifs aux subventions, il serait pertinent de faire apparaître le pôle ou la direction opérationnelle en charge du dossier sur tous les courriers de notification de décision.

Dans les courriers de rejet de subvention, il est suggéré d'inclure obligatoirement les motifs de refus dans la notification écrite.

FORMATIONS PROFESSIONNELLES

Dans le cas des formations financées par l'administration régionale, lorsque les stagiaires rencontrent des difficultés avec les organismes de formation durant le déroulé de cette formation, un formulaire d' « alerte » devrait leur être accessible afin que le service régional compétent puisse en être informé. L'existence de ce formulaire pourrait être indiquée dans la convention de stage et/ou le courrier régional notifiant le financement de la formation.

Tenir compte du fait que le demandeur peut être un couple non marié et non pacsé (cas du concubinage) pour le calcul du revenu du foyer fiscal de référence.

Tenir compte du fait que le demandeur est un adulte encore rattaché au foyer fiscal de ses parents et n'ayant pas d'attestation de domicile à son nom (sauf bourses des formations sanitaires et sociales).

FINANCEMENT DES FORMATIONS SANITAIRES ET SOCIALES

La barrière des 26 ans devrait être revue à la hausse, ou décloisonnée, ou faire fi de la limite de l'âge. La pénurie de personnel médical doit être prise en compte dans les demandes de dérogation de demandes de financement.

BOURSE DES FORMATIONS SANITAIRES ET SOCIALES

Dans la liste des pièces à fournir et dans le simulateur de calcul, le demandeur devrait être averti que, en cas de séparation des parents, le jugement de divorce et les deux avis d'imposition sont obligatoires.

AIDES À L'ACHAT DE VÉLOS (IDFM PROPOSE DES AIDES AU-DELÀ DE L'ÉLECTRIQUE)

Pour tout dispositif en lien avec l'organisme Île-de-France Mobilités publié sur le site institutionnel, il serait utile de mettre en place une foire aux questions ainsi qu'une adresse mél générique afin d'orienter les personnes en difficulté.



Istock © Sebastian Gorczowski

PROPOSITIONS MISES EN ŒUVRE À LA SUITE DES RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR

FORMATION PROFESSIONNELLE

- Une meilleure coordination entre France Travail et le service de la formation professionnelle de la Région s'impose pour faciliter et fluidifier le parcours des stagiaires.

DISPOSITIF AIRE

- Le site institutionnel pourrait rappeler que l'élève ayant fait une demande de l'AIRE via son organisme de formation doit se rapprocher de celui-ci et/ou ne doit pas entrer en formation s'il n'a pas reçu le courriel d'acceptation de la part du service régional.
- Le stagiaire devrait avoir accès en lecture à son dossier sur la plateforme « Mes démarches » afin qu'il puisse constater l'état d'avancement du dossier, vérifier les pièces transmises et émettre éventuellement des remarques.
- Un accompagnement plus étroit des organismes de formation aiderait ceux-ci à mieux vérifier les documents transmis par les stagiaires et ainsi saisir de manière plus rigoureuse les demandes de l'AIRE.



Istock © PeopleImages

ANNEXE 1 : STATUT DU MÉDIATEUR
DE LA RÉGION ÎLE-DE-FRANCE

ARTICLE PREMIER

Il est institué un médiateur de la Région Île-de-France qui met en œuvre les principes de déontologie de la médiation énoncés dans la Charte des médiateurs du service public, annexée aux présents statuts à titre d'information.

ARTICLE 2

Le médiateur de la Région Île-de-France est une personnalité qualifiée chargée de régler à l'amiable les litiges entre les usagers et l'administration régionale dans le respect du principe de légalité, en faisant prévaloir l'équité. Il propose des réformes visant à l'amélioration du service rendu aux usagers.

Il favorise l'accès au droit, veille au respect des droits des usagers et contribue au développement des modes de règlement amiable des litiges externes.

La qualité de médiateur est incompatible avec tout mandat électoral obtenu dans le ressort géographique de la Région Île-de-France et avec la qualité d'agent de la Région.

Le médiateur de la Région Île-de-France ne peut avoir été conseiller régional d'Île-de- France au cours du mandat précédant celui de sa désignation.

ARTICLE 3

La Région Île-de-France met à la disposition du médiateur les moyens humains et matériels nécessaires à l'exercice de ses missions.

ARTICLE 4

Dans l'intérêt des usagers des transports et afin d'organiser des réseaux d'échanges des bonnes pratiques de médiation sur le territoire francilien, une convention entre les médiateurs de la région Île-de-France, de l'autorité de gestion et des opérateurs de transports pourra être conclue afin de définir les conditions de leur partenariat. Il peut également être conclu des conventions avec d'autres instances de médiation dont le champ d'intervention recouperait en partie celui du médiateur de la Région Île-de-France (médiateur des marchés publics, Défenseur des droits).

Le médiateur de la Région Île-de-France est nommé, sur proposition du (ou de la) président(e) de la Région, à la majorité des 2/3 au moins des membres du Conseil régional.

- La durée de son mandat est de **6 ans.**
- **Il ne peut être mis fin à ses fonctions avant expiration de ce délai,** sauf en cas d'empêchement ou d'incapacité dûment constaté(e) par l'autorité de désignation.
- Le médiateur de la Région Île-de-France **ne peut pas être renouvelé** dans ses fonctions.
- **Il ne reçoit d'instructions d'aucune autorité régionale.** Il est indépendant vis-à-vis de l'administration régionale et de ses élus.

ARTICLE 5

Le médiateur de la Région Île-de-France est compétent pour connaître les litiges entre les usagers et les services de la Région.

Il peut également connaître des litiges entre les usagers et les organismes associés à la Région qui lui ont donné compétence à cet effet. Le médiateur ne peut intervenir dans une procédure juridictionnelle en cours, ni remettre en cause le bien-fondé ou l'exécution d'une décision de justice. Il ne peut contester le bien-fondé d'un procès-verbal de contravention. Il ne peut remettre en cause les décisions individuelles prises par une instance collégiale ou intervenir dans les différends d'ordre statutaire entre l'administration régionale et ses agents.

ARTICLE 6

En application de l'article L. 1112-24 du CGCT, les médiations conduites par le médiateur sont soumises aux dispositions de la section 1 du chapitre III du titre Ier (CREER UN EXPOSANT POUR « Ier » du livre II du code de justice administrative (art. L213-1 à L213-10).

6.1 – Saisine par un usager

Tout usager des services publics régionaux en litige avec un service ou un organisme visé à l'article 5 peut directement saisir le médiateur de la Région Île-de-France pour rechercher une solution amiable. Le demandeur doit avoir un intérêt personnel et direct à agir. Avant de saisir le médiateur, l'usager doit avoir épuisé toutes les voies de recours auprès du service avec lequel existe le litige.

6.2 - Saisine par un tiers ou autosaisine

Les élus, les services de la Région ou d'autres administrations, les institutions de médiation ainsi que tout organisme public ou privé peuvent lui transmettre la réclamation d'un usager qui leur paraît relever de sa compétence. Le médiateur peut s'autosaisir, le cas échéant, de situations individuelles particulièrement sensibles qui seraient portées à sa connaissance et relèveraient de son champ de compétence.

Dans ces cas, le processus de médiation ne débute qu'après l'accord formel de l'usager informé par le médiateur.

6.3 – Modalités de saisine

Le médiateur peut notamment être saisi par courrier ou par téléprocédure. La saisine du médiateur est gratuite. Sauf accord des parties, le médiateur est tenu à la confidentialité des informations qu'il recueille.

6.4 - Effets de la saisine

Les délais de recours contentieux sont interrompus et les prescriptions sont suspendues à compter de la date de la réception de la saisine par le médiateur. Les délais recommencent à courir à compter de la date de la réception par l'usager de l'avis du médiateur sur le litige objet de la médiation ou de la réception par le médiateur d'une demande de l'usager d'un arrêt de la médiation.

Si un recours gracieux ou hiérarchique intervient après l'organisation d'une médiation, celui-ci n'interrompt pas de nouveau les délais de recours contentieux, sauf s'il s'agit d'un recours préalable obligatoire.

6.5 -Exclusions

Le médiateur ne peut être saisi d'un différend dès lors que le litige est porté devant une juridiction ou a fait l'objet d'un jugement définitif, sauf dans les cas prévus par la loi.

ARTICLE 7

Pour garantir l'égalité de traitement des usagers, l'étude des dossiers fait l'objet d'une procédure identique, tous modes de saisine confondus. La procédure de médiation est écrite et contradictoire. Ses modalités sont fixées par le médiateur.

ARTICLE 8

Le médiateur propose au président du Conseil régional des améliorations du fonctionnement de l'administration régionale. Il dresse le bilan des propositions qu'il a formulées dans ses rapports annuels.

ARTICLE 9

Au titre de ses missions énoncées au premier alinéa de l'article 2, le médiateur de la Région Île-de-France peut être membre d'associations, instances ou réseaux d'échanges mis en place en matière de forme administrative, de médiation et d'accès au droit.

ARTICLE 10

Chaque année, le médiateur de la Région Île-de-France transmet à l'assemblée régionale et au Défenseur des droits son rapport d'activité rédigé dans le respect du principe de confidentialité de la médiation. Ce rapport annuel est rendu public.


Istock © Business

ANNEXE 2 : CLUB DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC

Le Club des médiateurs de services au public (CMSP) a été créé en 2002, afin de rassembler les médiateurs des organisations (entreprises, administrations et collectivités) qui partageaient les mêmes valeurs en matière de médiation.

L'objectif est de partager les expériences dans le traitement des litiges des consommateurs et des usagers."

CHARTE DU CLUB DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC (CMSP) : clubdesmediateurs.fr

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)).

VALEURS DU MÉDIATEUR

CES VALEURS GARANTISSENT L'INDÉPENDANCE, LA NEUTRALITÉ ET L'IMPARTIALITÉ DU MÉDIATEUR.

- **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.



Istock © Sebastian Gorczowski


Istock © baona

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 si les conditions de cette indépendance ne lui paraissent pas ou plus réunies.

LA NEUTRALITÉ

- Le médiateur est neutre : son avis n'est ni influencé ni orienté par des considérations externes aux demandes des parties.

L'IMPARTIALITÉ

- Le médiateur est impartial par rapport aux parties pendant toute la durée de la médiation. Il s'interdit toute situation de conflit d'intérêt.

PRINCIPES APPLICABLES AU PROCESSUS DE MÉDIATION

Les médiateurs membres du Club s'engagent 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 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.

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.

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.

ANNEXE 3 : LISTE DES MEMBRES

DU CLUB DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC

clubdesmediateurs.fr

LE DÉFENSEUR DES DROITS

Membre d'honneur
La Défenseure des droits
3, place de Fontenoy
75334 PARIS Cedex 07

AGENCE DE SERVICES ET DE PAIEMENT

Médiateur de l'Agence de services et de paiement
ASP
12, rue Henri-Rol-Tanguy
TSA 10001
93555 MONTREUIL-SOUS-BOIS Cedex

ASSURANCE

Médiateur de l'Assurance
TSA 50110
75441 PARIS Cedex 09

ASSOCIATION FRANÇAISE DES SOCIÉTÉS FINANCIÈRES

Médiateur de l'Association française des sociétés financières
ASF
24, avenue de la Grande-Armée
75854 PARIS Cedex 17

AUTORITÉ DES MARCHES FINANCIERS

Médiatrice de l'Autorité des marchés financiers
17, place de la Bourse
75082 PARIS Cedex 02

CERCLE DES MÉDIATEURS BANCAIRES

Président du Cercle des médiateurs bancaires
43, rue des Missionnaires
78000 VERSAILLES

COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

Médiatrice des Communications électroniques
CS 30342
94257 GENTILLY Cedex

EAU

Le Médiateur de l'Eau
BP 40 463
75366 PARIS Cedex 08

E-COMMERCE DE LA FEVAD (Fédération des entreprises et de la vente à distance)

Médiateur du e-commerce de la FEVAD
Service du médiateur
du e-commerce de la FEVAD
60, rue de la Boétie
75008 PARIS

EDF

Médiateur du groupe EDF
TSA 50026
75804 PARIS Cedex 08

ÉDUCATION NATIONALE ET ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR

Médiatrice de l'Éducation nationale et de l'Enseignement supérieur
Carré Suffren
110, rue de Grenelle
75357 PARIS Cedex 07 SP

ÉNERGIE

Médiateur national de l'Énergie
Demande d'information/litige :
Libre réponse n° 59252
75443 PARIS Cedex 09
Adresse institutionnelle :
15, rue Pasquier
75008 PARIS

ENSEIGNEMENT AGRICOLE TECHNIQUE ET SUPÉRIEUR

Médiatrice de l'enseignement agricole
Direction générale de l'enseignement
et de la recherche
1 ter, avenue de Lowendal
75700 PARIS 07 SP

ENTREPRISES

Médiateur des entreprises
98-102, rue de Richelieu
75002 PARIS



Istock © kingjon

FÉDÉRATION DES BANQUES FRANÇAISES

Médiatrice auprès de la FBF
CS 151
75422 PARIS Cedex 09

FRANCE 2 ET FRANCE 3

Médiateur de l'information de France 2 et de France 3
7, esplanade Henri-de-France
75907 PARIS Cedex 15

GROUPE DE LA CAISSE DES DÉPÔTS

Médiatrice du groupe Caisse des dépôts
7, esplanade Henri-de-France
75907 PARIS Cedex 15

GROUPE ENGIE

Médiateur du groupe ENGIE
Courrier du médiateur
TSA 27601
59973 TOURCOING Cedex

LA POSTE

Médiateur du groupe La Poste
9, rue du Colonel-Pierre-Avia
CP D 160
75757 PARIS Cedex 15

Médiateur de La Banque Postale
115, rue de Sèvres
CP G 009
75275 PARIS Cedex 06

MINISTÈRES ÉCONOMIQUES ET FINANCIERS

Médiateur des ministères économiques et financiers
BP 60 153
14010 CAEN Cedex 1

MUTUALITÉ SOCIALE AGRICOLE

Médiateur de la MSA
19, rue de Paris
CS 50070
93013 BOBIGNY Cedex

NOTARIAT

Médiateur du notariat
60, boulevard de la Tour-Maubourg
75007 PARIS

FRANCE TRAVAIL

Médiateur national de France Travail
France Travail
Direction générale
1, rue du Docteur-Glay
75987 PARIS Cedex 20

RATP

Médiatrice de la RATP
LAC LC12
54, quai de la Rapée
75599 PARIS Cedex 12

RÉGION ÎLE-DE-FRANCE

Médiateur de la Région Île-de-France
2, rue Simone-Veil
93400 SAINT-OUEN

RELATIONS COMMERCIALES AGRICOLES

Médiateur des relations commerciales agricoles
Ministère de l'Agriculture
et de l'Alimentation
78, rue de Varenne
75349 PARIS Cedex 07 SP

CONSEIL DE LA PROTECTION SOCIALE DES TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS (CPSTI)

Médiateur nationale du CPSTI
36, rue de Valmy
93108 MONTREUIL Cedex

SNCF VOYAGEURS

Médiatrice de la SNCF Voyageurs
TSA 37701
59973 TOURCOING Cedex

TOURISME ET VOYAGE

MTV-Médiation Tourisme Voyage
BP 80 303
75823 PARIS Cedex 17

ASSOCIATION DES MÉDIATEURS DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES (AMCT)

Le Président de l'AMCT
6, rue Duguay-Trouin
75006 PARIS

ANNEXE 4 : ASSOCIATION DES MÉDIATEURS DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES (AMCT)

ASSOCIATION DES MÉDIATEURS DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES (AMCT)

- **L'Association des médiateurs des collectivités territoriales (AMCT)** résulte de la constitution en association, le 16 mai 2013, d'un réseau des médiateurs des collectivités territoriales.
- **Le médiateur de la Région Île-de- France est adhérent à l'AMCT** et participe à ses colloques et réunions.

CHARTE DE L'ASSOCIATION DES MÉDIATEURS DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES (AMCT) : amct-mediation.fr

PRÉAMBULE

L'Association des médiateurs des collectivités territoriales regroupe les médiateurs des villes et de leurs groupements, ainsi que les médiateurs des départements et des régions, quel que soit leur statut (fonctionnaire territorial, contractuel, vacataire ou prestataire), dès lors qu'ils ont pour seule charge de régler les litiges entre les services publics municipaux, intercommunaux, départementaux, régionaux et les usagers de ces services.

À l'instar de l'ancien médiateur de la République, ces médiateurs sont des médiateurs institutionnels dotés d'une double fonction : d'une part, faciliter la résolution des litiges entre l'administration territoriale et les usagers de ces services publics territoriaux, d'autre part, formuler des propositions de réforme de l'administration territoriale ou d'amélioration des règlements et des pratiques afin de prévenir le renouvellement de certains litiges répétitifs ou significatifs et contribuer ainsi à améliorer la qualité des services rendus aux usagers. Leur action contribue à faciliter l'accès au droit.

L**e recours à ces médiateurs est gratuit et soumis à la confidentialité.** Ils doivent être par ailleurs d'un accès direct et aisé, leur saisine devant être faite par écrit et transmise par courrier, courriel, fax ou par le biais de leurs correspondants. Ils peuvent également s'autosaisir des situations qu'ils jugent les plus préoccupantes.

Un certain nombre de principes doivent guider les médiateurs dans l'exercice de leurs fonctions ; ces principes sont ceux qui se retrouvent dans tous les textes traitant de la médiation en général, notamment dans le code de déontologie de l'association nationale des médiateurs ou dans la charte du Club des médiateurs de services au public.

Ces principes rappelés ci-après constituent dès lors le cadre de référence de l'action des médiateurs des collectivités territoriales :

- **INDÉPENDANCE ET IMPARTIALITÉ**
- **RESPECT DES PERSONNES, DE LEURS OPINIONS ET DE LEURS POSITIONS**
- **ÉCOUTE ÉQUILIBRÉE ET ATTENTIVE DES PARTIES EN LITIGE**
- **RESPECT DU CONTRADICTOIRE**
- **CONFIDENTIALITÉ**
- **SENS DE L'ÉQUITÉ**
- **COMPÉTENCE ET EFFICACITÉ**
- **TRANSPARENCE**

L'Association des médiateurs des collectivités territoriales a aussi vocation à être un lieu d'échange et de soutien pour faciliter la formation des médiateurs et de leurs équipes et pour favoriser entre ses membres la diffusion des expériences et des bonnes pratiques.

La présente charte énonce donc un ensemble de principes que les médiateurs membres du réseau s'engagent à respecter et constitue pour chacun d'eux un socle de référence éthique de la pratique de la médiation institutionnelle.

ARTICLE 1 : DÉFINITION DE LA MÉDIATION INSTITUTIONNELLE TERRITORIALE

La médiation institutionnelle territoriale est un processus structuré dans lequel le médiateur a pour mission de faciliter la résolution des différends qui opposent les usagers des services publics à l'administration concernée. Ce processus vise, dans toute la mesure du possible, à éviter le recours à l'institution judiciaire pour résoudre le conflit. L'article 81 de la loi engagement et proximité voté le 28 décembre 2019 constitue un socle de référence.

À la lumière des litiges qui lui sont soumis et des dysfonctionnements qu'il constate, le médiateur institutionnel doit pouvoir formuler des propositions pour améliorer les relations entre l'administration et les usagers ainsi que le fonctionnement des services, mais aussi suggérer les modifications qu'il lui paraît opportun d'apporter à des réglementations ou à des pratiques.

ARTICLE 2 : LE MÉDIATEUR

Le médiateur doit être une personnalité présentant les garanties nécessaires d'indépendance, d'impartialité et d'éthique dans l'exercice de ses fonctions. Il doit également faire preuve de compétence et d'efficacité.

1. IMPARTIALITÉ ET INDÉPENDANCE

L'impartialité du médiateur doit pouvoir s'appuyer sur l'indépendance garantie à sa fonction. En ce qui concerne l'indépendance, il importe que la collectivité s'engage publiquement à l'assurer et à la respecter, mais aussi qu'elle prenne les dispositions nécessaires pour doter le médiateur des moyens matériels et humains indispensables à l'exercice de sa mission. Le mandat du médiateur doit avoir une durée déterminée, garantie et suffisante pour assurer une stabilité et une continuité dans les affaires traitées.

L'impartialité, attachée à la fonction du médiateur, doit être présumée à travers son cursus, son expérience et sa personnalité.

2. COMPÉTENCE ET EFFICACITÉ

Le médiateur est choisi pour ses qualités humaines, notamment d'écoute, et pour sa compétence. Il justifie d'une formation spécifique à la médiation ou bénéficie d'une expérience adaptée à la pratique de la médiation.

Il s'engage à actualiser et perfectionner ses connaissances par une formation continue, notamment dans le cadre du réseau.

Le médiateur s'engage, par ailleurs, à mener à son terme avec diligence le processus de médiation et à garantir la qualité de celui-ci.

ARTICLE 3 : LE PROCESSUS DE MÉDIATION

1. INFORMATION ET COMMUNICATION

Les citoyens sont informés par les collectivités territoriales de l'existence du médiateur, de son rôle, de son champ de compétence, des modalités de sa saisine et de ses pouvoirs.

Cette information est largement diffusée par voie de presse, affichage et sur le site des collectivités territoriales concernées, ainsi que sur le site propre du médiateur s'il en dispose.

Toute demande de médiation donne lieu à un accusé de réception. Dans le courrier d'accusé de réception, le médiateur informe le requérant sur les délais de prescription spécifiques au domaine en cause afin de ne pas risquer de lui faire perdre ses droits d'ester en justice.

2. GRATUITÉ

Le recours au médiateur est gratuit.

3. CONFIDENTIALITÉ

Le médiateur est tenu à la confidentialité en ce qui concerne les informations obtenues lors de l'instruction du litige et les faits dont il a eu connaissance dans le cadre de la médiation.

4. DÉROULEMENT DE LA MÉDIATION

Le médiateur peut refuser d'instruire une saisine si celle-ci n'est pas recevable au regard de conditions portées à la connaissance du public. Celles-ci portent notamment sur le respect des limites du champ de compétence du médiateur, sur la nécessité d'avoir effectué des démarches préalables auprès du service concerné, sur le caractère tardif de la saisine par rapport au fait générateur, ou sur l'existence d'une décision de justice. Le requérant est informé de ce refus motivé par écrit.

Lorsque la demande de médiation est recevable, le médiateur conduit avec diligence la médiation dans les meilleurs délais. Celle-ci est menée de manière contradictoire et écrite.

Les parties doivent fournir au médiateur tous les éléments d'information lui permettant d'instruire le litige. En cas de refus du requérant, le médiateur peut refuser de poursuivre la médiation.

Le médiateur est tenu informé des suites données à son action de médiation.

Le médiateur ne peut remettre en cause une décision de justice.

5. FIN DE LA MÉDIATION

La médiation s'achève lorsque le médiateur notifie par écrit au requérant ses conclusions qui s'analysent soit en une solution donnant satisfaction en totalité ou partiellement à sa demande, soit en un rejet parce qu'il n'a été constaté aucun dysfonctionnement de l'administration concernée et que les conséquences n'ont pas engendré d'iniquité particulière.

Le médiateur peut mettre fin à la procédure lorsqu'il constate soit un désistement des parties, que le litige ait ou non trouvé sa solution par d'autres voies, soit un désaccord persistant. En tout état de cause, le requérant conserve la possibilité d'engager une action en justice.

ARTICLE 4 : RAPPORT ANNUEL ET PROPOSITIONS DE RÉFORME DU MÉDIATEUR

Chaque année, le médiateur établit un rapport qu'il remet à l'autorité de nomination et qui est rendu public.

Ce rapport comporte notamment une analyse des saisines et un récapitulatif des principaux litiges traités dans l'année ainsi que le cadre dans lequel le médiateur a pu exercer ses fonctions.

Le rapport fait également apparaître les propositions d'amélioration qu'il paraît opportun au médiateur de formuler pour obtenir une meilleure qualité des services rendus aux usagers et pour prévenir le renouvellement de certains litiges répétitifs ou significatifs. Depuis l'adoption de l'article 81 de la loi engagement et proximité, le rapport annuel d'activité est adressé au Défenseur des droits.

ANNEXE 5 : CONSEIL NATIONAL DE LA MÉDIATION

Le Conseil national de la médiation (CNM) a été institué par la loi n° 2021-1729 du 22 décembre 2021 « pour la confiance dans l'institution judiciaire ».

La loi attribue quatre missions au CNM :

- Rendre des avis dans le domaine de la médiation et proposer aux pouvoirs publics toutes mesures propres à l'améliorer,
- Rendre des avis dans le domaine de la médiation et proposer aux pouvoirs publics toutes mesures propres à l'améliorer,
- Proposer un recueil de déontologie applicable à la pratique de la médiation,
- Proposer des référentiels nationaux de formation des médiateurs et faire toute recommandation sur la formation,
- Émettre des propositions sur les conditions d'inscription de ceux des médiateurs inscrits auprès des cours d'appel.

Les membres du CNM sont nommés pour une durée de trois ans et sont répartis en trois collèges :

1. Collège des représentants de l'État : ministères et des administrations publiques impliquées dans la médiation institutionnelle),

2. Collège des représentants des professionnels de la médiation : médiateurs professionnels, avocats, magistrats, notaires, etc.,

3. Collège des représentants des usagers de la médiation : associations et des organisations de défense des droits des usagers, des victimes, et des personnes en situation de fragilité.

Présidé alternativement pour trois ans par un conseiller d'État nommé par le vice-président du Conseil d'État ou un conseiller à la Cour de cassation nommé par le premier président de la Cour de cassation, le CNM comprend :

LES MEMBRES DU CNM EN 2023

Présidente du Conseil national de la médiation :
✓ **Mme Frédérique AGOSTINI**, conseillère à la première chambre civile de la Cour de cassation.

Seconde vice-présidente du Conseil national de la médiation en qualité de représentant du Conseil national des barreaux :
✓ **Me Christiane FERAL-SCHUHL,** avocate au barreau de Paris.

Directeurs de l'administration centrale du ministère de la Justice :
✓ la secrétaire générale et le directeur des affaires civiles et du sceau.

Directeur de l'administration centrale d'un autre ministère :
✓ le directeur général de la cohésion sociale.

Magistrat d'une juridiction du premier degré de l'ordre judiciaire :
✓ **M. Fabrice VERT,** vice-président au tribunal judiciaire de Paris.

Conseiller de cour d'appel chargé de coordonner la médiation et la conciliation :
✓ **Mme Virginie HUET,** conseillère près la Cour d'appel de Nîmes, référente médiation.

Représentants des juridictions de l'ordre administratif :
✓ **M. Antoine JARRIGE,** président du tribunal administratif de Poitiers.
✓ **Mme Eve COBLENCE,** présidente de chambre au sein du tribunal administratif de Cergy-Pontoise.


Istock © FangXiaNuo

Référent national médiation de l'ordre administratif :
✓ **M. Amaury LENOIR.**

Membres titulaire et suppléant du Conseil national de la médiation, en qualité de membres de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation :
✓ **M. Marc EL NOUCHI,** président de la commission.
✓ **Mme Sabine BERNHEIM-DESVAUX,** membre de la commission.

Personnalités qualifiées formées à la médiation :
✓ **M. Philippe GAZAGNES,** ancien président du tribunal administratif de Clermont-Ferrand.
✓ **Mme Michèle GUILLAUME-HOFNUNG,** professeur des universités.
✓ **M. Jacques FAGET,** directeur de recherches au centre national de la recherche scientifique.
✓ **Mme Natalie FRICERO,** professeur des universités.

Représentant de la Caisse nationale d'allocations familiales :
✓ **Mme Christelle DUBOS,** médiatrice nationale.

Représentants du Conseil supérieur du notariat, titulaire et suppléant :
✓ **Me Fabrice FRANCOIS,** notaire, Mme Eloïse VEY, ancienne notaire, consultante auprès du Conseil supérieur du notariat.

Représentant de la Chambre nationale des commissaires de justice :
✓ **Me Christine VALES,** commissaire de justice.

Représentants du Conseil national des barreaux, titulaire et suppléant :
✓ **Me Christiane FERAL-SCHUHL,** avocate au barreau de Paris,
✓ **Me Laurence JOLY,** avocate au barreau de Thonon-les-Bains.

Représentant de la Défenseure des droits :
✓ **M. Daniel AGACINSKI,** délégué général à la médiation.

Représentants d'associations œuvrant dans le domaine de la médiation, titulaire et suppléant :

Association des médiateurs de collectivités territoriales (AMCT) :
✓ **M. Christian LEYRIT, M. Michel SAPPIN.**

Association pour la médiation familiale (APMF) :
✓ **M. Sébastien CUINET, Mme Audrey RINGOT.**

Cercle Montesquieu :
✓ **M. Denis MUSSON, Mme Stéphanie SMATT-PINELLI.**

Club des médiateurs de services au public (CMSP) :
✓ **M. Jean-Pierre TEYSSIER, Mme Anne GUILLAUMAT DE BLIGNIERES.**

Fédération nationale de la médiation et des espaces familiaux (FENAMEF) :
✓ **M. Jean-Louis COQUIN, Mme Patricia FOUQUE.**

Groupement européen des magistrats pour la médiation (GEMME) :
✓ Mme **Béatrice BLOHORN-BRENNEUR, Mme Anne GONGORA.**

Institut d'expertise d'arbitrage et de médiation (IEAM) :
✓ **Mme Emmanuelle DUPARC, M. Éric SEBBAN.**

Médiation 21 :
✓ **Mme Myriam BACQUÉ, M. Bertrand DELCOURT.**

Syndicat professionnel des médiateurs (SYME) :
✓ **M. Jean ROOY, M. Jean-François PELLERIN.**

Comment saisir LE MÉDIATEUR ?

PAR FORMULAIRE EN LIGNE :
www.iledefrance.fr/mediateur

PAR COURRIEL :
mediateur@iledefrance.fr

PAR COURRIER POSTAL :
M. le Médiateur de la Région Île-de-France
2, rue Simone-Veil, 93400 Saint-Ouen-sur-Seine

Avril 2024. Mise en page : PRH - Service Communication et ressources éditoriales Photo couverture : Istock © Jean-Luc Ichard Impression : Région Île-de-France

Région îledeFrance
POUR GAGNER *ensemble*

Région Île-de-France
2, rue Simone-Veil
93400 Saint-Ouen
Tél. : 01 53 85 53 85

www. iledefrance.fr
RegionIleDeFrance
iledefrance
iledefrance

ISSN 2649-1613