MÉDIATEUR
DE LA RÉGION ÎLE-DE-FRANCE

Rapport
D'ACTIVITÉ
2019



Région îledeFrance

LA MÉDIATION AU SERVICE DES FRANCILIENS



Jean-Pierre Hoss, médiateur de la Région Île-de-France

L'année 2019 a été marquée, plus encore que la précédente, par une très forte augmentation des recours à la médiation : le cap des 310 saisines a été franchi, soit 54 % de plus qu'en 2018.

Deux tiers environ des saisines qui m'ont été adressées proviennent de personnes physiques, un tiers de personnes morales (associations, entreprises, collectivités territoriales, établissements publics).

65 % des recours relevaient de mon champ de compétence : ils ont été traités dans un délai court, compris, selon la complexité des dossiers et les temps de réponse des parties, entre deux jours et deux mois (sauf exception).

Les recours pour lesquels le médiateur régional n'avait pas compétence ont fait l'objet d'un transfert immédiat aux autorités (souvent d'autres médiateurs spécialisés) compétentes pour en connaître.

Les recours de la compétence du médiateur régional, très variés, concernent principalement les bourses et les aides à la formation (formation sanitaire et sociale, diplôme d'accès aux études universitaires, aide à la mobilité internationale, formation professionnelle, aides individuelles vers l'emploi…) ainsi que les subventions versées par la Région Île-de-France à des entreprises, associations, communes et établissements publics, dans les domaines de l'action territoriale, de l'environnement, du développement économique, du logement et de la culture. On note, cette année, une forte augmentation des saisines émanant de petites entreprises, notamment en ce qui concerne l'attribution de subventions pour l'acquisition de véhicules propres.

La croissance rapide de la médiation montre que cette nouvelle voie de recours répond à un besoin des usagers.

Dans le contexte actuel, où l'administration doit satisfaire un nombre croissant de demandes dans des délais contraints, où les procédures sont de plus en plus dématérialisées et dépersonnalisées, il est important que les citoyens, et tout spécialement les plus fragiles et les plus défavorisés d'entre eux, puissent disposer de cet instrument pour répondre à leur besoin d'écoute, d'attention personnelle et de dialogue.

Il est remarquable que l'administration régionale ait accepté de faire droit aux recours dans plus de 40 % des cas, même si ce chiffre est en baisse par rapport aux années précédentes. Ce résultat montre la capacité de l'administration régionale à prendre en compte les situations individuelles, les circonstances particulières signalées par le médiateur et son équipe, qui conduisent l'administration à reconsidérer, au nom de l'équité, les décisions qu'elle avait prises.

Le Parlement a saisi l'importance de cette demande de médiation des citoyens en votant, à la quasi-unanimité, dans la loi du 27 décembre 2019, un texte (cf. article 81 à lire dans la 4e partie de ce rapport) qui renforce l'indépendance et les moyens des médiateurs de collectivités territoriales.



Mon mandat de médiateur de la Région (six ans non renouvelables) a pris fin à l'issue du mois de novembre 2019.

Je suis heureux et fier d'avoir, avec l'aide décisive d'une petite équipe de collaboratrices, lancé en Île-de-France, première Région à s'en doter, cette nouvelle voie de recours à la disposition des Franciliens.

Je tiens à saluer les deux présidents qui se sont succédé à la tête de la Région Île-de-France, Jean-Paul Huchon et Valérie Pécresse, qui ont constamment soutenu mon action et parfaitement respecté mon indépendance.

Et je suis sûr que mon successeur, Laurent Batsch, saura poursuivre et amplifier le rôle de la médiation au service des Franciliens.

Jean-Pierre Hoss
Médiateur de la Région Île-de-France



Laurent Batsch

Sur la proposition de sa présidente, Valérie Pécresse, le Conseil régional m'a fait l'honneur de me désigner, à l'unanimité, médiateur de la Région Île-de-France, à partir du 1er janvier 2020.

Ce rapport annuel 2019 est donc celui de mon prédécesseur, Jean-Pierre Hoss, qui a créé la fonction et installé la médiature. Qu'il en soit chaleureusement remercié et félicité.

Bien à vous

310
SAISINES

+ 50 %
2019 : FORTE AUGMENTATION DES RECOURS À LA MÉDIATION

2/3
CONCERNE DES SAISINES DE PERSONNES PHYSIQUES

1/3
CONCERNE DES SAISINES DE PERSONNES MORALES



SOMMAIRE

LE MÉDIATEUR DE LA RÉGION ÎLE-DE-FRANCE

01 BILAN D'ACTIVITÉ 2019

02 PROPOSITIONS DU MÉDIATEUR

ANNEXES



SON RÔLE P.6
SA MÉTHODE P.6
SON DOMAINE DE COMPÉTENCE P.7
SES MOYENS P.7
LA DÉONTOLOGIE DE LA MÉDIATION P.7
SAISIR LE MÉDIATEUR P.8
LES PARTENAIRES P.10

ÉVOLUTION ANNUELLE DU NOMBRE DE DOSSIERS TRAITÉS P.12
NOMBRE DE SAISINES P.13
MODE DE SAISINE P.14
RÉPARTITION DES SAISINES P.15
RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE DES SAISINES PAR DÉPARTEMENT P.16
203 DOSSIERS DE LA COMPÉTENCE DU MÉDIATEUR P.17
RÉPARTITION DES 203 SAISINES PAR DOMAINE D'ACTIVITÉ P.18
SUITES DONNÉES AUX 171 SAISINES RECEVABLES P.19
EXEMPLE DE SAISINES RECEVABLES P.20
RÉPARTITION DES 107 SAISINES HORS COMPÉTENCE P.32
EXEMPLE DE SAISINES NE RELEVANT PAS DE LA COMPÉTENCE DU MÉDIATEUR P.32

SUITES DONNÉES AUX RECOMMANDANTATIONS DU MÉDIATEUR ANTÉRIEURES À 2019 P.39
PROPOSITIONS 2019 DU MÉDIATEUR P.42
RÉFLEXIONS SUR LA MÉDIATION P.42
2014-2019 PRINCIPAUX RÉSULTATS P.46
PROPOSITIONS DU MÉDIATEUR P.50

DISPOSITIONS APPLICABLES AUX MÉDIATEURS INSTITUÉS DANS LES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES P.54
ANNEXE 1 : Statut du médiateur de la Région Île-de-France P.58
ANNEXE 2 : Charte du Club des médiateurs de services au public (CMSP) P.60
ANNEXE 3 : Liste des membres du Club des médiateurs de services au public (CMSP) P.62
ANNEXE 4 : Charte de l'Association des médiateurs des collectivités territoriales (AMCT) P.54

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 de proposer des réformes 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 de l'État, 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 rendu public

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 que le médiateur soit saisi valablement :

- Que le réclamant ait d'abord essayé d'obtenir 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 spécialisé 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).
- Le médiateur a la possibilité de s'autosaisir de situations individuelles portées à sa connaissance et qui relèvent de son champ de compétence.
- Il peut intervenir quand un juge a été saisi simultanément mais que son jugement n'a pas encore été rendu. Cela peut permettre, éventuellement, une résolution à l'amiable d'un conflit et éviter que la procédure judicaire aille à son terme.

Le médiateur ne peut pas intervenir :

- Dans les décisions prises par une instance collégiale (Conseil régional, ou commission permanente).
- Dans les différends entre l'administration régionale et ses agents.
- Après la décision d'un juge.

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 un courrier 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 pour pouvoir exercer sa mission.
- L'équipe de la médiature est composée du médiateur assisté dans ses fonctions de deux collaboratrices.

SA DÉONTOLOGIE

- **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 ses collaboratrices 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 ses collaboratrices sont tenus au secret professionnel et à une totale confidentialité.
- **L'ÉQUITÉ**
  Chaque réclamant est traité de manière raisonnable, équitable et impartiale.



SAISIR LE MÉDIATEUR

QUI PEUT LE SAISIR ?

- Tout usager d'un service public régional, toute personne physique ou morale contestant une décision prise à son égard, ou souhaitant trouver une solution amiable à un litige avec la Région Île-de-France.

COMMENT LE SAISIR ?

On peut :

- Soit lui écrire, à l'adresse suivante :

Monsieur le médiateur de la Région Île-de-France
2, rue Simone-Veil
93400 SAINT-OUEN-SUR-SEINE

- Soit lui envoyer un courrier électronique :

mediateur@iledefrance.fr

Il est demandé que les réclamations soient exposées de la façon la plus claire et la plus précise possible, en joignant au courrier les documents nécessaires à la compréhension et à l'étude de la demande.

COMMENT PROCÈDE-T-IL ?

- Un accusé de réception assorti éventuellement d'une demande de pièces complémentaires est adressé au réclamant ;
- La demande est étudiée par le médiateur, en respectant le principe du contradictoire ; il veille à ce que chaque partie au litige ait la possibilité de faire connaître son point de vue ;
- Après étude de la demande, une réponse est adressée au réclamant sur la décision finalement prise par l'administration.

ENTRÉE EN VIGUEUR DU RGPD (RÈGLEMENT GÉNÉRAL DE LA PROTECTION DES DONNÉES)

Dans le cadre de l'entrée en vigueur du Règlement général de la protection des données (RGPD) et toujours en application de la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 (modifiée), la médiature a mis en place, dès le 25 mai 2018, un formulaire de consentement à l'utilisation des données personnelles pour les saisines par courrier postal. Ce formulaire, obligatoire, est un préalable à toute instruction de requête.

En ce qui concerne les saisines via le site institutionnel, les requérants sont désormais informés de l'ensemble des dispositions et de leur droit à la rectification des données personnelles au niveau de l'en-tête du formulaire de saisine.

Il convient de noter que le choix a été fait de conserver les données recueillies durant deux années après la date de saisine.

Dans tous les cas et à tout instant, tout requérant peut exercer son droit d'accès aux données le concernant et les faire rectifier en contactant :

médiateur@iledefrance.fr

ou à :

Monsieur le médiateur
de la Région Île-de-France
2 rue Simone Veil
93400 SAINT-OUEN



LES PARTENAIRES

Quand le médiateur est saisi d'une demande qui ne relève pas de sa compétence, il peut solliciter plus facilement ses homologues institutionnels ou du service public.

Une relation de travail s'instaure naturellement avec le premier d'entre eux, le Défenseur des droits, ainsi qu'avec ses délégués.

Des rencontres entre les différents médiateurs du service public ont permis la constitution d'un réseau d'échanges et de partages des informations et des bonnes pratiques, et la mise en place d'outils de formation des médiateurs.

CLUB DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC (CMSP) [1]

Il est actuellement composé de 30 médiateurs.

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 traiter les litiges des citoyens, usagers et consommateurs.

ASSOCIATION DES MÉDIATEURS DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES (AMCT) [2]

Un réseau des médiateurs des collectivités territoriales s'est constitué en 2012 et s'est transformé en une association qui a été créée le 16 mai 2013.

Le médiateur de la Région Île-de- France est adhérent à l'Association des médiateurs des collectivités territoriales (AMCT) et participe à ses colloques et réunions.

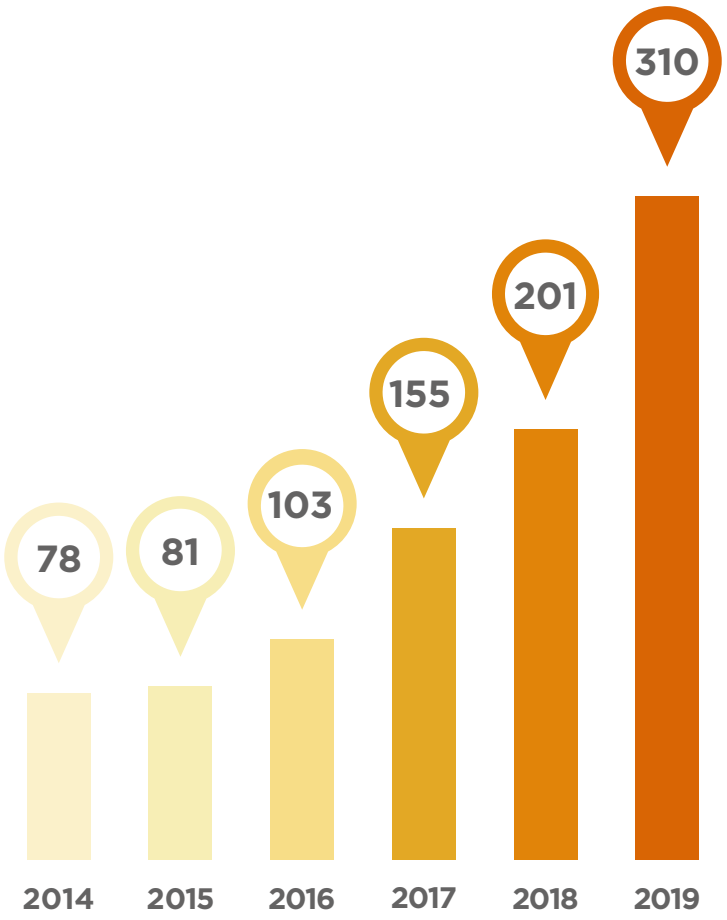
[1] Voir en annexe 2 la charte du Club des médiateurs de services au public
[2] Voir en annexe 4 la charte de l'Association des médiateurs des collectivités territoriales



BILAN D'ACTIVITÉ 2019

01

ÉVOLUTION ANNUELLE DU NOMBRE DE DOSSIERS TRAITÉS



NOMBRE DE SAISINES 2019

310
saisines

203
saisines sont de la compétence du médiateur



Sur les **203 dossiers** relevant de la compétence du médiateur, **32 dossiers** ont été classés sans suite. Ceux-ci ont été transmis sans justificatifs de documents auprès du médiateur de la Région Île-de-France - malgré plusieurs relances auprès des requérants -, ou sans qu'aucun dossier n'ait été déposé auprès du service régional concerné.

107
saisines sont hors compétence du médiateur



Sur les **107 dossiers** ne relevant pas de la compétence du médiateur, **29 dossiers** ont été classés sans suite. Ceux-ci ont été transmis par erreur d'adresse courriel ou courrier au médiateur de la Région Île-de-France, sans objet précis et sans document. Ces informations auraient permis de réorienter ces recours vers un collègue médiateur ou vers un responsable d'organismes institutionnels.

2018

Sur les **201 recours** reçus, **58%** étaient de la compétence du médiateur,**42%** ne l'étaient pas.

MODE DE SAISINE



235
sur le site internet de la région



Formulaire en ligne sur :
www.iledefrance.fr/mediateur

Les saisines du médiateur par voie électronique **www.iledefrance.fr** permettent une transmission et un traitement plus rapides des recours.

75
par courrier postal



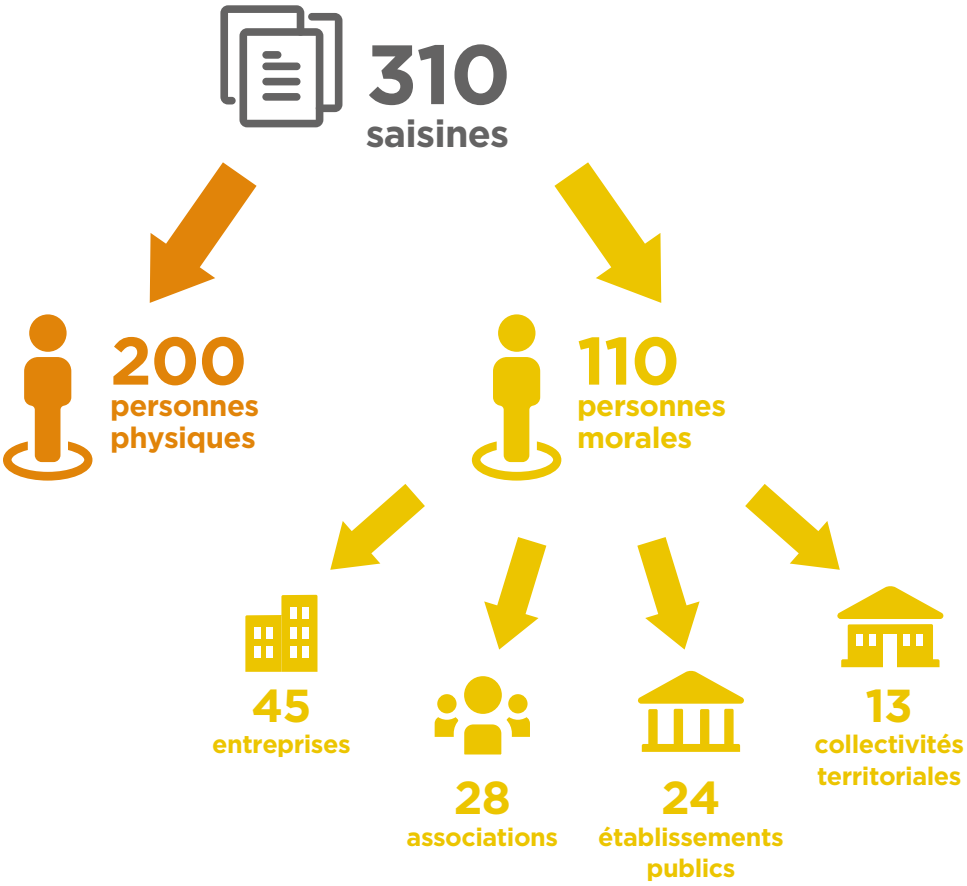
Par courrier postal :
Monsieur le médiateur
de la Région Île-de-France
2, rue Simone-Veil
93400 Saint-Ouen

Délai de réponse

1 jour à 2 mois (sauf exception)

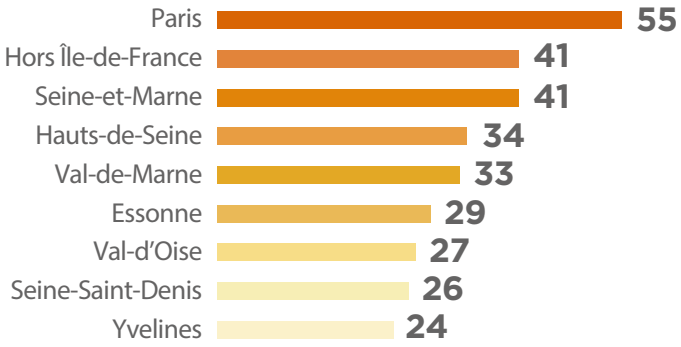
Le délai de réponse intègre le temps d'instruction par la médiature et par les services de la Région Île-de-France. Les dossiers réorientés le sont dans un délai de 3 jours maximum.
La charte des médiateurs précise : « Le médiateur s'engage à répondre avec diligence à toutes les demandes, à conduire à son terme la médiation et à en garantir la qualité. »

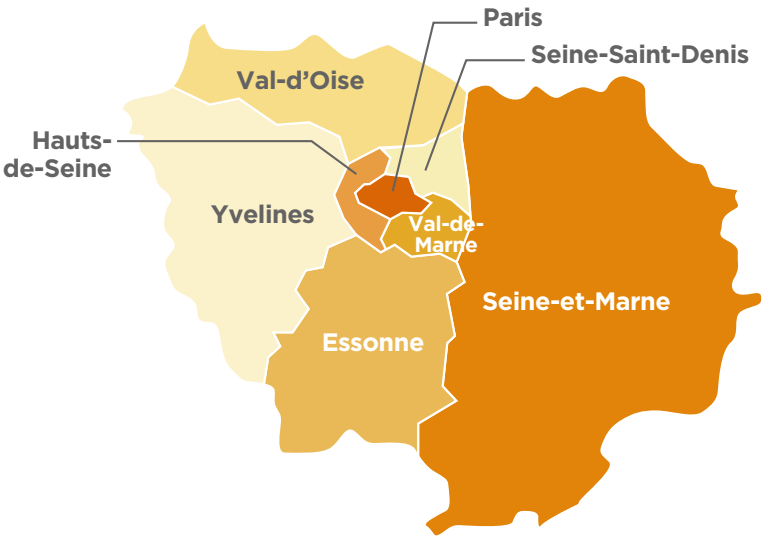
RÉPARTITION DES 310 SAISINES



RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE

310
saisines





L'origine géographique des réclamants reste majoritairement **Paris**, suivi par le département de **Seine-et-Marne**, les requérants domiciliés **hors Île-de-France** (*), et le département des **Hauts-de-Seine**.

* Ces requérants, qui, pour la plupart, ont un lien de parenté avec les intéressés, ont saisi le médiateur de la Région Île-de-France en leur lieu et place.

203 DOSSIERS DE LA COMPÉTENCE DU MÉDIATEUR

203 saisines
relèvent de la compétence du médiateur de la Région



84
dossiers de subventions



Subventions régionales accordées par délibérations aux collectivités locales, entreprises, associations, établissements publics...

66
dossiers d'aides financières



Aides individuelles à l'emploi, formation professionnelle ;

Aides financières aux entreprises (Aides individuelles régionales vers l'emploi - AIRE -, achat ou location de véhicules propres par les PME et les artisans)...

53
dossiers de bourses



Bourses (formations sanitaires et sociales, Diplôme d'accès aux études universitaires - DAEU -, bourses à la mobilité internationale des étudiants).

Les saisines recevables se répartissent entre le domaine des **subventions**, pour la majorité, les diverses **aides financières** et les **bourses**.

On note, **en 2019**, une **forte augmentation** des saisines émanant des **entreprises (45)**, des **associations (28)**, des **établissements publics (24)** et une diminution sensible des saisines des **collectivités territoriales (13), par rapport à l'année 2018**.

RÉPARTITION DES 203 SAISINES PAR DOMAINE D'ACTIVITÉ

61 Enseignement professionnel, développement économique, emploi

46 Action territoriale, environnement

37 Bourses et financement des formations sanitaires et sociales

15 Sports, santé, solidarité, modernisation

14 Bourses de l'enseignement supérieur

9 Culture

8 Logement

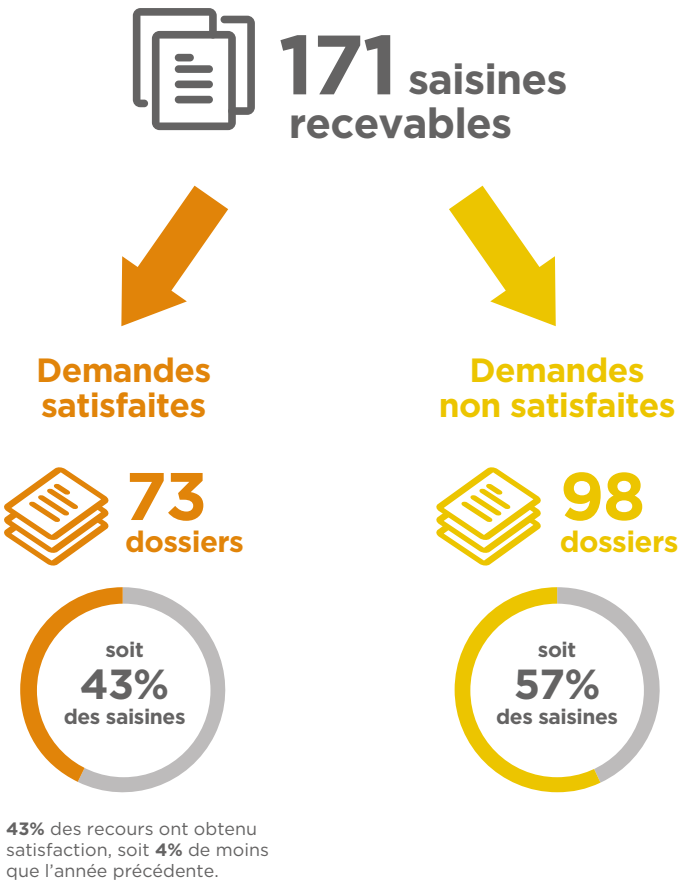
5 Recherche et transferts de technologie

4 Affaires européennes et coopération internationale, tourisme

4 Lycées (patrimoine et gestion des établissements)

Les réclamations concernant l'enseignement professionnel, le développement économique et l'emploi sont majoritaires (**61 saisines**, contre **23 saisines** en 2018).

SUITES DONNÉES AUX 171 SAISINES RECEVABLES



43% des recours ont obtenu satisfaction, soit **4%** de moins que l'année précédente.

Sur les **171 demandes recevables**, le médiateur a procédé à des échanges avec l'administration régionale.

EXEMPLE DE SAISINES

RELEVANT DE LA COMPÉTENCE DU MÉDIATEUR

BOURSES SANITAIRES ET SOCIALES

AIDE-SOIGNANTE

Le médiateur a été saisi par courrier par Madame C. du refus qui lui a été opposé suite à sa demande de bourse dans le cadre de sa formation d'aide-soignante.

Madame C., indiquant être sans ressource et à la charge de sa mère allocataire du revenu de solidarité active, aurait sollicité, le 4 janvier 2019, une bourse auprès de l'administration régionale. Elle aurait agi sur orientation de son conseiller au Pôle emploi, dans le cadre de sa préparation au diplôme d'aide-soignante, après avoir été acceptée tardivement au sein de son institut de formation. La formation ayant commencé le 7 janvier 2019, l'aide régionale lui aurait été refusée par courrier en date du 30 janvier 2019, au motif que Madame C. a été admise au sein de l'institut de formation sur une place complémentaire et non sur une place financée par la Région Île-de-France.

L'administration régionale a pris l'attache du centre de formation de Madame C., qui a réexaminé le dossier de la stagiaire. Il s'est avéré que Madame C. est éligible au financement régional. Par conséquent, l'institut de formation va lui rembourser les sommes versées.

SOINS INFIRMIERS

Monsieur H. a été admis dans un institut de formation de soins infirmiers grâce à Parcoursup, et ce pour une durée de 3 ans à compter de septembre 2019.

Monsieur H. a été admis dans un institut de formation de soins infirmiers grâce à Parcoursup, et ce pour une durée de trois ans à compter de septembre 2019. Anciennement salarié en contrat à durée déterminée dans un établissement hospitalier francilien, il a multiplié les démarches, sans succès, afin de trouver un financement pour les trois années de formation. Il est inscrit sur les listes de demandeurs d'emploi depuis mai 2019.

L'administration régionale a procédé à une nouvelle étude du dossier du stagiaire. Au regard du parcours professionnel de celui-ci, constitué de contrats précaires dans le domaine de la santé, et de sa persévérance pour obtenir son entrée en formation, elle a décidé de lui accorder à titre exceptionnel le financement de sa formation d'infirmier.

BOURSE PARAMÉDICALE

Le médiateur a été saisi par courrier par Madame Y. du rejet de sa demande de rectification du montant de la bourse qui lui a été attribuée pour l'année scolaire 2019-2020 dans le cadre de sa première année en formation de psychomotricien. Au quatrième semestre 2019, l'administration régionale a notifié à Madame Y. son accord pour l'octroi d'une bourse à l'échelon 0bis. Néanmoins, la requérante a introduit un recours gracieux afin de contester l'échelon alloué.

Madame Y. informe le médiateur qu'elle dépend du foyer fiscal de sa mère. Or, cette dernière étant mariée, les revenus du conjoint apparaissent sur l'avis d'imposition du couple. Cependant, un jugement correctionnel a condamné ledit conjoint à diverses peines et, eu égard à cette situation familiale et ses conséquences, la requérante estime que seuls les revenus de sa mère devraient être pris en compte.

À la suite de l'intervention appuyée du médiateur et des divers arguments développés, l'administration régionale a confirmé la possibilité en l'espèce de prise en compte des seuls revenus de la mère pour le calcul de la bourse de la requérante. Elle a tenu compte tenu notamment du jugement à charge à l'encontre du beau-père, dont les revenus figurent sur l'avis d'imposition 2018 (sur les revenus 2017) fourni par l'étudiante dans le cadre de l'instruction de son dossier.

BOURSE DE MOBILITÉ INTERNATIONALE DES ÉTUDIANTS

Monsieur R. a saisi le médiateur de la Région Île-de-France afin de bénéficier de la bourse à la mobilité IDF-BTS. Étudiant en première année de BTS commerce international au sein d'un lycée francilien, il a effectué une demande d'aide régionale via l'application dédiée, en y joignant l'ensemble des pièces demandées. Cependant, il n'a transmis que la page du livret de famille le concernant et non l'intégralité du livret comme demandé. Lors de sa saisine auprès du médiateur, il indique n'avoir compris son erreur et l'irrecevabilité de sa demande que lorsqu'il a souhaité transmettre la convention de stage signée par son employeur. Monsieur R. a réparé son oubli et transmis au médiateur les pages du livret de famille conformes à l'avis d'imposition de son père.

La situation familiale et financière de Monsieur R. et de sa mère étant fragile, l'intéressé ayant dû en outre faire face à de lourds frais médicaux à la suite d'un accident durant son stage à l'étranger, le médiateur a appuyé la demande du requérant.

Au vu de la pièce apportée par le requérant auprès du médiateur et en raison des difficultés qu'il a rencontrées, l'administration régionale a décidé, à titre exceptionnel, de donner une suite favorable à la demande de Monsieur R.



COOPÉRATION INTERNATIONALE

Le médiateur de la Région Île-de-France a été saisi par une association, du rejet de son recours gracieux relatif à deux demandes de subventions au titre du Fonds social européen (FSE).

Par courrier, l'administration régionale a rejeté la demande de l'association au motif de l'incomplétude des dossiers, malgré plusieurs relances concernant la demande de pièces complémentaires, pour assurer la régularité de la situation de l'association.

L'association, par la voix de son président, a introduit un recours gracieux contre la décision de rejet en indiquant que la demande d'aide FSE a été soumise prématurément au comité régional de présentation, étant donné les difficultés rencontrées et les diverses demandes de pièces complémentaires. Le président de l'association, dans son recours gracieux, indique que les documents demandés ont été fournis et sont de ce fait, disponibles pour une nouvelle étude de la demande de subvention.

La demande de recours gracieux a été rejetée au motif que le règlement relatif à l'appel à projets entrepreneuriat nécessite de justifier la régularité fiscale de la structure demandeuse en produisant une attestation du service des impôts. L'administration régionale souligne que cette pièce n'a pas été fournie malgré plusieurs relances téléphoniques et électroniques de ses services auprès de l'association, de sorte que le dossier a été jugé non recevable par le comité régional de programmation.

Le président conteste ces deux décisions auprès du médiateur en produisant l'attestation de situation fiscale 2001 de l'association, établie a priori pour une durée indéterminée.

Le médiateur a repris et développé ces arguments auprès de l'administration régionale. À la suite des échanges entre le service opérationnel et l'association requérante, il a été convenu d'instruire à nouveau, sur le fond, le dossier de cette association pour une nouvelle présentation en comité régional de programmation.

ENTREPRISE, EMPLOI

Par courriel, le médiateur de la Région Île-de-France a été saisi, par le président d'une société anonyme, de la décision de caducité qui lui a été opposée pour le versement du solde d'une subvention attribuée pour un projet scientifique à visées médicales d'un montant maximum de 481.669,52 euros.

L'administration régionale a rejeté la demande de la société au motif que la subvention était caduque depuis trois mois et 25 jours.

Le président de la SA reconnaissait l'envoi tardif de la demande de versement pour des motifs internes et externes à la société. Il invoquait les difficultés de recruter des patients volontaires et l'analyse plus complexe que prévu des résultats cliniques.

Étant donné la finalité médicale du projet, le public concerné, l'exploitation scientifique qui pourrait en être faite pour les patients atteints de la maladie – objet de la recherche –, l'impact non négligeable dans le cadre de la recherche médicale et le retard qui pourrait être qualifié de relatif dans ce type de projet, pour toutes ces raisons, le médiateur a demandé à l'administration régionale de bien vouloir revenir sur sa décision de rejet.

Au vu de l'argumentaire du médiateur, l'administration régionale a décidé de proposer au vote, lors d'une séance ultérieure de la Commission permanente, la réaffectation du solde de la subvention.



VÉHICULES PROPRES

Le médiateur a été saisi par un artisan taxi des difficultés qu'il rencontre pour obtenir l'aide régionale dans le cadre du dispositif régional de soutien aux « véhicules propres ». Dans sa demande sur la plateforme dédiée, Monsieur U. a sollicité l'aide pour l'achat d'un véhicule neuf hybride-essence électricité (EE) nécessaire à sa profession. Dans son courrier de rejet, l'administration régionale notifie à Monsieur U. l'attribution de l'aide financière pour un véhicule EL-Électricité (montant maximum prévisionnel de 6 000 euros). Après l'envoi de l'ensemble des pièces constitutives du dossier, l'Agence de services et de paiement (ASP) informait Monsieur U. que sa demande ne peut aboutir au motif que la motorisation du véhicule, ne correspondait pas à celui décrit dans le devis fourni lors du dépôt du dossier.

Étant donné la confusion dans les courriers de notification, les échanges électroniques entre l'ASP et le requérant et dans la définition même du terme « hybride rechargeable », le médiateur a demandé au service opérationnel de ré instruire le dossier de Monsieur U.

L'administration régionale attestant que les véhicules hybrides rechargeables sont éligibles pour les taxis, a estimé que le dossier était conforme et a accédé à la demande du requérant.

AIDE INDIVIDUELLE RÉGIONALE VERS L'EMPLOI (AIRE)

Le médiateur de la Région Île-de-France a été saisi par Monsieur B. de la décision de rejet qui a été opposée à sa demande d'Aide individuelle régionale vers l'emploi (AIRE), dans le cadre de sa formation. Lors de sa demande, Monsieur B. a transmis une promesse d'embauche.

Le motif de rejet de la demande de Monsieur B. est l'exercice d'une activité salariée hors Île-de-France.

Après contact entre le requérant et le service de la médiature, il apparait que le siège social réside hors Région Île-de-France mais que l'activité salariée et le périmètre d'intervention sont situés en Île-de-France. Le requérant a fourni un document de son employeur précisant sa domiciliation professionnelle.

Après de multiples échanges entre le service régional et le service de la médiature, et au regard de la nouvelle promesse d'embauche transmise par Monsieur B., l'administration régionale a décidé de réviser sa position quant au financement de sa formation et d'accéder à sa demande.

Madame I., après l'obtention d'un BEP et d'un BTS, a créé sa propre entreprise. À la Suite de difficultés financières, elle a été dans l'obligation de placer sa micro entreprise en liquidation judiciaire et de reprendre une activité salariée en CDI. Afin d'évoluer dans sa carrière professionnelle et d'obtenir un diplôme d'ingénieur, elle a sollicité auprès de son employeur le financement de sa formation. Celui-ci lui a été refusé. Elle a par la suite sollicité l'Aide individuelle régionale vers l'emploi (AIRE), aide également refusée à deux reprises, le dernier motif de rejet étant «une demande faite après l'entrée en formation ».

Le médiateur est intervenu auprès du service régional compétent pour demander que le parcours entrepreneurial, salarié, et la formation professionnelle de Madame I. soient pris en compte pour un réexamen de sa demande d'aide régionale dans le cadre de sa formation supérieure d'ingénieur.

Après contact pris avec le centre de formation pour vérification de la situation professionnelle de Madame I. et au vu de la transmission d'un certain nombre de documents, les services régionaux ont accepté de réétudier sa demande d'aide régionale.



AGENCE DE SERVICES ET DE PAIEMENT (ASP)

Madame Z. a saisi le médiateur de la Région Île-de-France des difficultés qu'elle rencontrait auprès de son centre de formation pour obtenir le versement de sa rémunération dans le cadre de sa formation de technicienne supérieure de transport de personnes.

Le médiateur est intervenu auprès du service compétent pour connaître l'état d'avancement du dossier de Madame Z. et savoir dans quel délai la requérante serait en mesure de percevoir la rémunération à laquelle elle ouvre droit.

L'administration régionale a pris l'attache de l'Agence de services et de paiement (ASP) et de l'organisme de formation de Madame Z.. Le centre de formation, qui n'était pas à jour dans l'enregistrement des états mensuels des stagiaires, a été rappelé à l'ordre. La situation de la requérante a été résolue sous 15 jours et elle a pu percevoir ses indemnités de stagiaire avec effet rétroactif.

DIPLÔME D'ACCÈS AUX ÉTUDES UNIVERSITAIRES (DAEU)

Le médiateur de la Région Île-de-France a été saisi, par Monsieur G. du refus qui lui a été opposé suite à sa demande d'aide pour le Diplôme d'accès aux études universitaires (DAEU).

Dans les délais prescrits, Monsieur G. avait fait une demande de DAEU sur la plateforme régionale dédiée en y joignant toutes les copies des pièces demandées.

Une pièce semblant manquante, les services régionaux ont adressé un courriel à Monsieur G., qui, après vérification sur la plateforme, a de nouveau téléchargé les pièces dites manquantes. Malgré ce double envoi, l'administration régionale a rejeté la demande de DAEU de Monsieur G. au motif que son dossier était incomplet.

Le requérant joignant l'ensemble des pièces nécessaires à l'instruction de son dossier lors de sa saisine, le médiateur a demandé au service régional compétent de bien vouloir vérifier le dossier du requérant

Après nouvelle instruction du dossier de Monsieur G., l'administration régionale l'a régularisé par l'ajout du nom du requérant dans une liste complémentaire de candidats recevables, validée au cours de la séance suivante de la Commission permanente du Conseil régional. Ainsi, Monsieur G. a perçu l'aide en une seule fois en répondant à l'ensemble des conditions relatives au dispositif d'intervention du DAEU.



HANDICAP

Le médiateur a été saisi par le président d'une association œuvrant pour le bien-être d'enfants souffrant de multiples handicaps, tant physiques qu'intellectuels, de la caducité du solde d'une subvention relative à des travaux de restructuration d'un institut médico-pédagogique.

L'administration régionale a rejeté la demande de versement du solde de la subvention au motif que cette dernière était caduque.

Conscient de l'ampleur du retard dans l'envoi de la demande de versement de solde de la subvention, le président de l'association indique que sa structure a été confrontée à de nombreuses difficultés (réorganisation interne en urgence, difficultés financières traduites par une alerte du Commissaire aux comptes, cessation de paiement par l'organisme bancaire, arrivée imprévue d'une lourde facture). Le président souligne que ce n'est qu'au bout de trois ans de réorganisation qu'ont été découverts les dossiers de demande de subvention, conséquence du retard des contacts pris avec les services régionaux.

Après un examen attentif du dossier et au regard des nombreux aléas et difficultés rencontrés par l'association requérante, l'administration régionale a décidé de proposer à la Commission permanente du Conseil régional la réaffectation du solde de la subvention accordée à cette association.

LOGEMENT

Une société anonyme de gestion d'habitations à loyer modéré a saisi le médiateur d'un recours concernant la caducité qui lui a été opposée pour le solde de subventions restant à percevoir d'un montant total supérieur à 200.000 euros. Ces subventions avaient été octroyées dans le cadre du Plan national de rénovation urbaine (PNRU), pour la construction de neuf logements collectifs et 16 logements individuels.

La société requérante ne contestait pas la caducité de ses demandes de versement du solde, intervenues après la date limite de caducité, soit plus d'un an et cinq mois de retard.

Pour demander à l'administration régionale qu'elle accepte de reconsidérer sa décision de caducité, la requérante fait valoir des raisons d'ordre interne (réorganisation des services, changement total de système informatique, vacance successive de 2 postes clés au sein du service comptabilité) et externe (changement de gestionnaire comptable et financier public, levée des réserves plus d'un an après). À la suite des difficultés rencontrées, la société a fait parvenir ses demandes de solde après que l'ensemble des dépenses fût réglé.

À la suite des arguments avancés par le médiateur auprès de l'administration régionale, celle-ci a accepté de proposer la réaffectation du solde de la subvention lors d'une prochaine séance de la Commission permanente du Conseil régional.



RECHERCHE SCIENTIFIQUE

Le médiateur de la Région Île-de-France a été saisi par le service gestionnaire des partenariats d'un centre d'enseignement supérieur à propos du rejet opposé par l'administration régionale lors de la demande de versement du solde de la subvention relative à un dispositif environnemental de dépollution. Cette subvention avait été accordée à ce centre d'enseignement supérieur en 2015. L'administration a notifié la caducité du solde de la subvention au motif que la demande de versement avait été faite avec 11 jours de retard. En raison de l'absence motivée d'un agent suivant le dossier, une confusion a été faite entre la date limite de dépôt de la première demande de solde et la date de demande de versement d'un premier acompte. Le décalage entre la date de caducité et la date d'envoi de la demande de versement de solde est dû à cette confusion.

Étant donné le faible retard dans l'envoi de la subvention et au vu des explications fournies par l'établissement requérant, le médiateur de la Région Île-de-France a obtenu un avis favorable de l'administration régionale pour une réaffectation de 49.634,90 euros (fonctionnement), mais uniquement au second semestre 2020.

CULTURE

Le médiateur de la Région Île-de-France a été saisi par une association d'un recours contre la décision de l'administration régionale qui refusait le versement d'une subvention de 10.000 euros€ accordée par décision de la Commission permanente du Conseil régional du 22 novembre 2017.

Le motif du refus de l'administration régionale était le non-respect de l'engagement d'un stagiaire prévu à l'article 2.3 de la convention de financement (pour une durée minimale de deux mois).

L'association requérante a établi qu'elle n'a pas pu procéder au recrutement d'un(e) stagiaire, par manque de candidats. Elle s'est engagée à tout mettre en œuvre, dans le cadre de la prochaine convention, pour tenir son engagement de recrutement d'un(e) stagiaire.

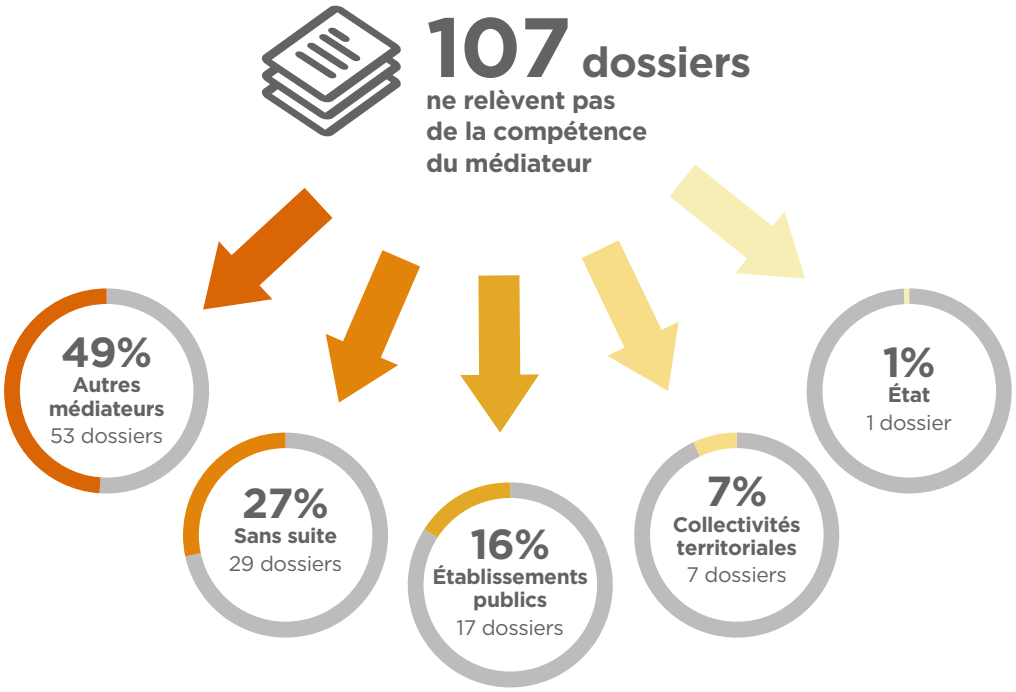
À la suite des arguments avancés par le médiateur auprès de l'administration régionale, celle-ci a accepté de proposer la réaffectation de la somme concernée à la Commission permanente du Conseil régional pour sa séance d'octobre 2019..

Par l'envoi de deux courriels distincts, un établissement public a saisi le médiateur de la Région Île-de-France de deux décisions de caducité notifiées par l'administration régionale concernant le solde à verser d'un montant total de 96.338,40 euros, pour deux subventions relatives à la construction de structures culturelles.

Le président de l'établissement public a expliqué l'envoi tardif des deux demandes de versement de solde par un changement de structure intervenu en début d'année (fusion de plusieurs établissements publics), qui a entraîné un changement d'interlocuteurs sur le plan administratif, et par l'élaboration de nouveaux protocoles sur le plan financier et équipementier. Durant cette période, les deux structures culturelles ont subi des dégradations nécessitant des travaux de restauration, ce qui a provoqué un retard dans le paiement des dernières factures et dans la livraison des projets.

À la suite des difficultés rencontrées par cet établissement public dans la construction de ses deux structures, et compte tenu des changements organisationnels, financiers et juridiques ayant entraîné un retard conséquent dans la livraison des projets et l'envoi des demandes de versement de solde de subvention, le médiateur a sollicité l'indulgence de l'administration régionale. Celle-ci a décidé de revenir sur ses deux décisions de caducité et de proposer la réaffectation du montant total au vote de la Commission permanente du Conseil régional.

RÉPARTITION DES 107 SAISINES HORS COMPÉTENCE



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 médiatrice de la Caisse nationale de l'assurance vieillesse (CNAV) et le médiateur de Pôle emploi Île-de-France ont été principalement sollicités.**

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

EXEMPLE DE SAISINES

NE RELEVANT PAS DE LA COMPÉTENCE DU MÉDIATEUR

AGENCE DE SERVICES ET DE PAIEMENT (ASP)

Une micro entreprise de transport de personnes a acquis un véhicule électrique et a transmis son dossier de demande de subvention au ministère de la Transition écologique et solidaire en fournissant l'intégralité des pièces demandées attestant de l'existence de son activité professionnelle. Sa demande a été rejetée par l'Agence de services et de paiement (ASP) au motif que l'entreprise n'apparaissait pas dans les bases de données. Bien que la société ait transmis tous les documents attestant de son existence, aucune réponse ne lui a été apportée.

Aucune décision de l'administration régionale n'étant à l'origine des difficultés de cette micro entreprise, la saisine de celle-ci a été transmise à la médiatrice de l'ASP, qui semblait compétente en l'espèce.

ENGIE

Une société de taille moyenne a saisi le médiateur de la Région Île-de-France d'un litige qui l'oppose au fournisseur d'énergie ENGIE. Ce litige concerne un branchement sauvage sur son compteur électrique, situé à l'intérieur de ses locaux, ce qui lui occasionne une surfacturation qu'elle conteste.

Ce dossier pouvant relever du médiateur d'ENGIE, il lui a été transmis par courrier.

FISCALITÉ

Le médiateur de la Région Île-de-France a été saisi par une société de transport pour obtenir des informations sur le calcul de la cotisation foncière des entreprises, qui lui était réclamée par la direction générale des Finances publiques. Cette société souhaitait également obtenir une révision à la baisse du montant de la taxe.

Ne relevant pas du champ de compétence du médiateur de la Région Île-de-France, cette saisine a été transmise par courriel au conciliateur du département de domiciliation de la société requérante.

SOCIÉTÉ TRANSDEV

Monsieur D. a appelé l'attention du médiateur de la Région Île-de-France, par courriel, sur son mécontentement quant au changement de l'arrêt de bus n° ... en gare de ..., en provenance de la ville de ...

Ce bus étant géré par la RATP, la saisine de Monsieur D. a été transmise par courrier à la médiatrice de la RATP.

SNCF

Madame et Monsieur F. ont, par courrier, appelé l'attention du médiateur de la Région Île-de-France sur leurs difficultés à obtenir le remboursement de titres de transport, dont le lieu d'édition, situé en grande couronne, était erroné.

La gare d'édition étant gérée par les services de la SNCF, le courrier a été transmis à la médiatrice de la SNCF.

CAISSE RÉGIONALE D'ASSURANCE MALADIE D'ÎLE-DE-FRANCE (CRAMIF)

Monsieur D. a transmis au médiateur de la Région Île-de-France un courrier dans lequel il indique rencontrer de nombreuses difficultés pour percevoir la rente à laquelle son handicap lui permet de prétendre. Par ailleurs, il fait valoir que, bien qu'il ait repris une activité professionnelle en tant qu'autoentrepreneur, cette rente lui est vitale en attendant de stabiliser sa clientèle.

Ce dossier paraissant relever de la compétence du médiateur de la Caisse régionale d'assurance maladie d'Île-de-France (CRAMIF), il lui a été envoyé par courrier postal.



AGENCE NATIONALE POUR LA FORMATION DES ADULTES (AFPA)

Monsieur K. a interpellé le médiateur de la région Île-de-France sur sa situation professionnelle, notamment sa candidature pour un stage de technicien d'équipement et d'exploitation en électricité au sein de l'AFPA, stage nécessitant de passer un test de niveau 3. Monsieur K. indique que sa candidature a été refusée au motif qu'il n'avait pas le niveau et un autre stage lui a été proposé. Monsieur K. s'interroge sur les compétences des personnes qui l'ont évalué et sollicite le réexamen de sa candidature pour le stage de technicien d'équipement et d'exploitation en électricité.

Ce dossier relevant de la compétence du médiateur de l'AFPA, il lui a été transmis par courriel.

GRETA

Madame R. et Messieurs A. et B. ont saisi conjointement le médiateur de la Région Île-de-France, des problèmes d'organisation au sein du GRETA (Groupement d'établissements publics pour la formation continue), situé à ..., lors des épreuves orales de l'examen de responsable de petite et moyenne structure. Ils indiquent que cette désorganisation leur a été préjudiciable puisqu'ils n'ont pas pu se présenter devant le jury et que leur examen a été, de fait, invalidé.

Les trois requérants souhaitaient entrer en médiation avec le GRETA situé à... et obtenir l'autorisation de repasser leurs examens.

Les GRETA relevant du ministère de l'Éducation nationale et de l'enseignement supérieur, leur requête a été transmise par courriel à la médiatrice compétente.

CAISSE D'ALLOCATIONS FAMILIALES (CAF)

Madame W. a pris l'attache du médiateur de la Région Île-de-France à la suite des difficultés qu'elle rencontre avec son locataire. L'obligation lui a été faite par la Caisse d'allocations familiales d'effectuer des travaux dans le logement qu'elle loue.

Or Madame W. indique ne pas pouvoir satisfaire à ses obligations car son locataire refuse de laisser l'accès au logement tant à elle qu'à l'artisan choisi pour effectuer les travaux. Madame W. souhaite une médiation entre son locataire et elle.

Cette situation ne relevant pas des compétences du médiateur de la Région Île-de-France, la saisine a été transmise, par courrier, au médiateur de la CAF du département où se situe le logement.

CONSOMMATION

Le médiateur de la Région Île-de-France a été saisi par Monsieur U. des difficultés qu'il a rencontrées avec une société de parking, après avoir fait une réservation en ligne d'une place de stationnement dans une gare.

L'application informatique de ladite société de parking n'a pas reconnu la réservation de Monsieur U. le jour dit. Il a pu prendre son train de justesse après avoir été obligé de chercher une autre place de stationnement payante, ce qui lui a valu un surcoût.

Bien qu'il ait été remboursé de sa réservation non honorée, Monsieur U. souhaiterait un dédommagement pour le surcoût occasionné par le dysfonctionnent informatique.

La société de parking n'ayant pas répondu à ses sollicitations, Monsieur U. souhaite l'intervention du médiateur de la Région Île-de-France.

Cette requête ne relevant pas de la compétence du médiateur de la Région Île-de-France, il a été indiqué à Monsieur U. la possibilité, si le prestataire de parking ne fournit pas les coordonnées d'un médiateur de la consommation, de contacter les services de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes de son département, éventuellement via le site www.economie.gouv.fr, afin qu'ils puissent traiter son dossier ou le conseiller.



PROPOSITIONS DU MÉDIATEUR

02

SUITES DONNÉES AUX RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR ANTÉRIEURES À 2019

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 tirésdes différents cas rencontrés dans l'année ou des observations qu'il a faites.

PROPOSITIONS MISES EN ŒUVRE

MESURE GÉNÉRALE

- Afin que les requérants puissent s'adresser à l'administration régionale sans que ce soit à une personne physique nommément désignée et pour pallier l'impact des changements de personnels, une adresse électronique fonctionnelle a été mise en place dans la majorité des services régionaux.

BOURSES

- Une demande de bourse sanitaire et sociale considérée comme « hors délai » peut désormais être instruite en cas de circonstances exceptionnelles appréciées par la présidente du Conseil régional d'Île-de-France et dûment justifiées. Il en est ainsi notamment dans le cadre d'un recours auprès du médiateur, ou s'il y a constat d'une indisponibilité du site de la Région Île-de-France, attestée par les services de celle-ci.
- Parmi les pièces constitutives demandées aux élèves boursiers ou autres étudiants sollicitant une aide, si le livret de famille est absent ou inexistant, le demandeur peut désormais remplacer ce document par un extrait d'acte de naissance.

PROPOSITIONS NON APPLIQUÉES

MESURE GÉNÉRALE

- **Dans tous les courriers de notification de décision prise par l'administration régionale,** faire apparaître la nécessité d'introduire un recours gracieux avant de saisir le médiateur. Cette précision a disparu dans de nombreux courriers ou courriels.

RÈGLEMENT BUDGÉTAIRE ET FINANCIER (RBF)

- **Dans le cas où le bénéficiaire d'une subvention établit qu'il rencontre des difficultés** rendant impossible, pour des raisons indépendantes de sa volonté, le respect des délais impartis et qu'il en informe l'administration régionale suffisamment à l'avance, permettre aux services régionaux de proposer un rééchelonnement des délais.

- **Prévenir les risques de caducité des subventions et des aides :** dans le cadre d'une directive administrative de la direction générale des services, une information systématique devrait être faite par les services opérationnels dans les six mois précédant l'expiration du délai. Cette information n'est pas à ce jour généralisée.

- **Dans le Règlement budgétaire et financier (RBF),** permettre de solliciter, pour des raisons exceptionnelles indépendantes de la volonté du bénéficiaire, une prorogation après une première demande d'acompte, dès lors qu'une demande de prorogation n'a pas été obtenue avant le premier acompte.

- **Dans le cas de bénéficiaires de subvention qui alertent l'administration régionale** sur leur incapacité de solliciter le versement du solde ou de la totalité de leur subvention avant la date de caducité, mettre en place une procédure permettant d'étudier ces situations et de proposer la réaffectation ou le vote d'une nouvelle subvention, lors d'une prochaine séance de la Commission permanente, d'une partie ou de la totalité du montant restant à verser.

DISPOSITIFS RÉGIONAUX

- **S'agissant des aides décidées par l'administration régionale mais payées par l'Agence de services et de paiement (ASP),** préciser plus nettement les voies de recours : soit le médiateur du Conseil régional s'il s'agit de l'attribution de l'aide ; soit le médiateur de l'ASP s'il s'agit d'un problème de paiement.

- **Dans le cadre des dispositifs à l'intention des particuliers mais aussi des PME,** accroître et clarifier la communication et la mise en place des dispositifs régionaux (exemple : dispositif relatif aux véhicules propres). Une communication plus détaillée, avec si besoin une FAQ, devrait être accessible au niveau des organismes concernés mais également sur le site institutionnel en amont et en mode « alerte », lors de la saisie du formulaire de demande d'aide régionale.

- **Supprimer du site institutionnel les dispositifs devenus inactifs** et, dans certains cas, proposer leur abrogation en Commission permanente pour éviter tout dépôt de dossier qui serait ensuite classé sans suite (exemple : dispositif relatif au deuil en outre-mer).

BOURSES ET AIDES RÉGIONALES

- **Dans le cas des recours concernant l'attribution d'une bourse,** tenir compte du délai nécessaire à l'administration fiscale pour rectifier l'avis d'imposition sur lequel le dossier de demande de bourse a été instruit. La rectification peut intervenir au-delà des deux mois prévus pour faire un recours.

- **Dans le point 4 relatif aux situations exceptionnelles du chapitre IV du Règlement régional des bourses,** tenir compte dorénavant des étudiants de moins de 25 ans en rupture familiale.

- **Dans le cas d'une demande de bourse ou d'aide régionale,** il est demandé un relevé d'identité bancaire au nom du demandeur. Cependant, beaucoup de demandeurs ne disposent pas de compte bancaire ou postal, et ignorent qu'ils ont la possibilité d'ouvrir un compte « Nickel » dans un bureau de tabac ou de demander un relevé d'identité bancaire lorsqu'ils possèdent un plan d'épargne logement (PEL) ou un compte d'épargne classique. Il conviendrait de les en informer mais également de l'indiquer dans la liste des pièces à fournir.

- **Dans le cas des personnes en cours de formation** se retrouvant sans emploi après une démission ou une rupture conventionnelle à l'amiable, spécifier de manière plus détaillée et explicite (exemples : période minimale d'inscription à Pôle emploi ; absence de diplôme dans le domaine sanitaire et sociale) l'impossibilité pour l'administration régionale de prendre le relais des employeurs (exemple : cas du FONGECIF).

PROPOSITIONS 2019 DU MÉDIATEUR

MESURE GÉNÉRALE

- **Dans le cas des caducités de subventions,** sur les courriers de notifications de décisions de rejet, faire apparaître le pôle ou la direction opérationnelle en charge du dossier.

BOURSES

- **Mettre en place un accord avec le Centre régional des œuvres universitaires et scolaires (CROUS)** pour que soit indiqué, sur la notification du CROUS, que, après la première année de formation, les demandes de bourses doivent être faites sur le site institutionnel de la Région Île-de-France.

- **Lorsqu'un demandeur de bourse se dit en rupture familiale,** lui préciser qu'une enquête sociale doit être fournie. Réalisée par une personne agréée (selon le décret du 12 mars 2019), cette enquête collecte les informations prouvant la rupture familiale (par exemple, la situation d'un enfant au sein d'une famille).

DISPOSITIFS RÉGIONAUX

▶ AIDE INDIVIDUELLE RÉGIONALE VERS L'EMPLOI (AIRE)

- **Sur l'obligation d'être inscrit depuis six mois au Pôle emploi avant de solliciter l'AIRE,** il convient de tenir compte des cas particuliers où le demandeur reste salarié jusqu'à la veille de sa formation, notamment dans les métiers tendus (à manque exceptionnel d'effectifs), si une attestation de l'employeur justifiant de la nécessité du maintien dans l'emploi est fournie.

- **Dans le courriel de notification de rejet de l'AIRE,** le cas échéant, indiquer au demandeur que sa formation est éligible à Défi-Métiers (organisme qui référence l'offre de formation professionnelle continue en Île-de-France).

VÉHICULES PROPRES

- **Sur la plate-forme « mes démarches » du site de la Région Île-de-France www.iledefrance.fr,** faire apparaître, dès l'entête de la demande, l'obligation de ne pas acquérir le véhicule, pour lequel la demande d'aide est effectuée, avant la notification de l'attribution de l'aide.

  Dans le courrier de notification d'éligibilité, dont l'en-tête contient le logo de la Région, il convient de repréciser qu'il est obligatoire d'attendre la notification d'attribution de la subvention, document transmis par l'Agence de services et de paiement (ASP).



RÉFLEXIONS SUR LA MÉDIATION

Le médiateur de la Région Île-de-France présente le bilan de son mandat

INTERVENTION DE JEAN-PIERRE HOSS, MÉDIATEUR DE LA RÉGION ÎLE-DE-FRANCE, DEVANT LE CONSEIL RÉGIONAL D'ÎLE-DE-FRANCE LE 22 NOVEMBRE 2019

« Cela a fait six ans le 19 novembre dernier que vous m'avez désigné, sur la proposition de Monsieur Jean-Paul Huchon, alors président de la Région Île-de-France, comme premier médiateur de cette région.

Le mandat est de six ans, non renouvelable, en application de la délibération de votre Conseil du 25 avril 2013 instituant un médiateur et définissant son statut.

Mon mandat vient donc d'expirer, et je dois vous rendre compte de mon bilan ».

MISSION DU MÉDIATEUR

La mission que votre assemblée m'a confiée est définie à l'article 2 du statut :

« *Le médiateur 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.* »

Mission clairement énoncée mais pas si facile à mettre en application : comment concilier le respect de la légalité, qui est par nature le rôle de l'administration et s'impose à tous, avec le souci de « faire prévaloir l'équité », notion qui fait davantage appel à l'idée de justice et qui est la raison d'être de l'institution d'un médiateur ?

Le droit et la justice ne sont pas toujours superposables. Ce qui est légal n'est pas forcément juste :

- l'aide-soignante qui sollicite une bourse pour faire des études d'infirmière, mais qui dépose son dossier d'inscription avec un jour de retard sur le délai fixé dans la réglementation, doit, si l'on s'en tient à une stricte application des textes, voir son dossier déclaré irrecevable. Mais si l'on apprend que son retard provient de ce qu'elle a dû aller chercher son enfant, qu'elle élève seule, à l'école, parce qu'il était malade, l'application du principe d'équité ne doit-elle pas conduire à déclarer son dossier d'inscription recevable malgré son retard ?

- l'association qui a obtenu une subvention de la Région afin d'agrandir le foyer pour personnes âgées qu'elle gère, mais qui a déposé sa demande de versement du solde au-delà du délai limite fixé dans la convention qu'elle a signée, doit normalement voir ce solde déclaré caduc, et sa demande rejetée. Mais si l'on apprend que ce retard est dû à l'annulation du permis de construire à la suite d'un recours formé par un riverain, annulation qui a obligé l'association à solliciter un nouveau permis, ou qu'il est dû à la faillite d'une des entreprises qui effectuaient les travaux, donc à une circonstance indépendante de sa volonté, n'y a-t-il pas là un motif pour que l'administration accepte de retourner devant votre Commission permanente afin de lui demander de rétablir la subvention annulée pour caducité ?

Le rôle du médiateur, s'il estime qu'il y a dans un recours dont il est saisi, des circonstances exceptionnelles ou des motifs particuliers qui justifient qu'il soit dérogé à la stricte application de la règle, c'est d'essayer de convaincre l'administration, à qui appartient la décision finale (le médiateur n'ayant qu'un pouvoir de recommandation), de reconsidérer, au nom de l'équité, la décision qu'elle a prise.

Telle est la mission que vous m'avez confiée, à laquelle je me suis attelé avec le concours des deux agents mis à ma disposition par le directeur général des services.

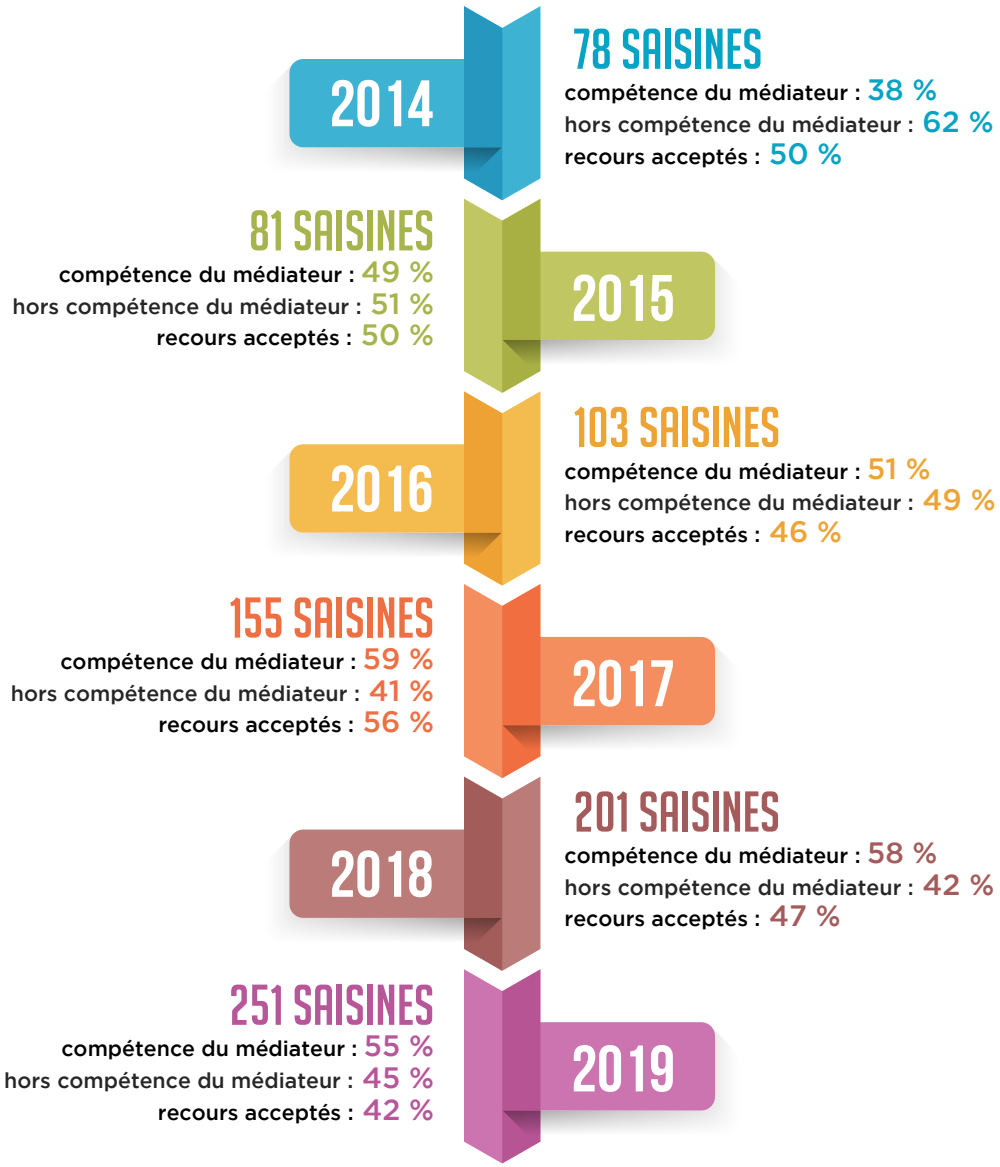
Je vous ai rendu compte, année après année, des résultats dans mes rapports d'activité, qui sont publics, que chacun peut consulter sur Internet. Je vais donc me borner à reprendre l'évolution des principaux indicateurs sur les six années de mon mandat.

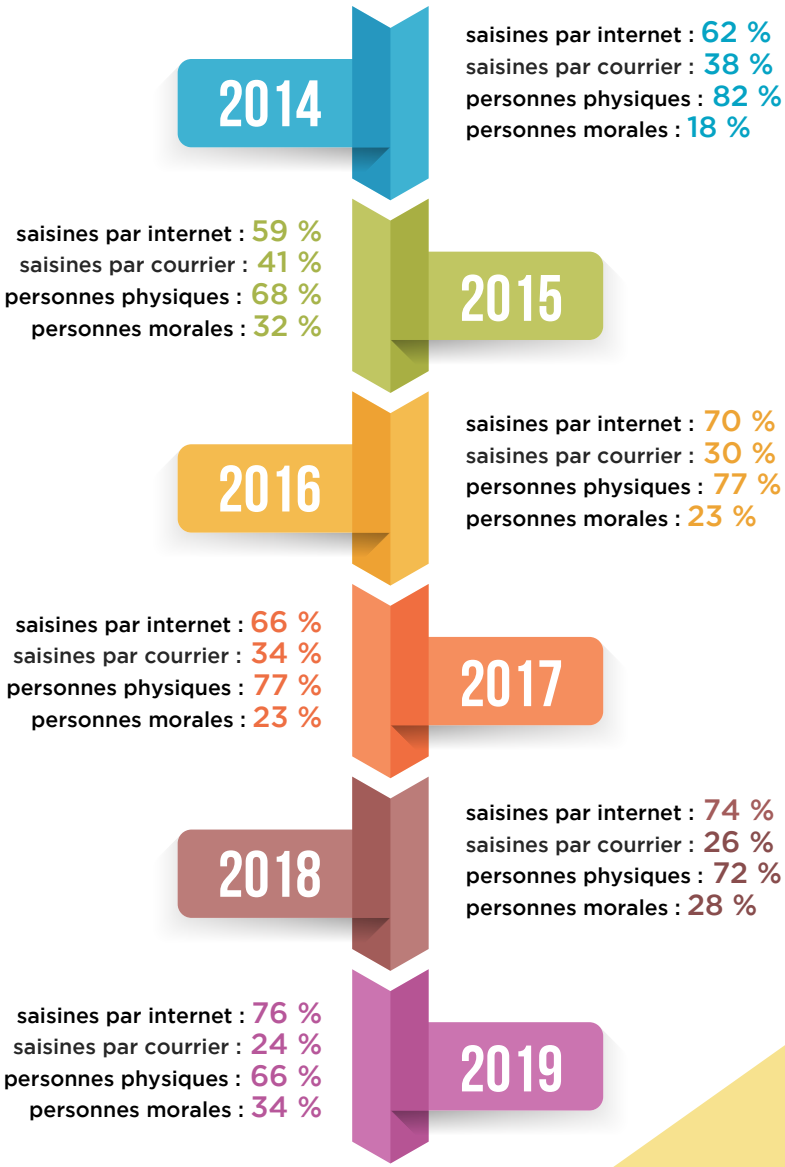
2014-2019

PRINCIPAUX RÉSULTATS

(AU 31 OCTOBRE 2019)

RECOURS AU MÉDIATEUR DE LA RÉGION ÎLE-DE-FRANCE




2014
saisines par internet : 62 %
saisines par courrier : 38 %
personnes physiques : 82 %
personnes morales : 18 %
2015
saisines par internet : 59 %
saisines par courrier : 41 %
personnes physiques : 68 %
personnes morales : 32 %
2016
saisines par internet : 70 %
saisines par courrier : 30 %
personnes physiques : 77 %
personnes morales : 23 %
2017
saisines par internet : 66 %
saisines par courrier : 34 %
personnes physiques : 77 %
personnes morales : 23 %
2018
saisines par internet : 74 %
saisines par courrier : 26 %
personnes physiques : 72 %
personnes morales : 28 %
2019
saisines par internet : 76 %
saisines par courrier : 24 %
personnes physiques : 66 %
personnes morales : 34 %



2017-2018

DOMAINE D'ACTIVITÉ

	2017	2018
Bourses de l'enseignement supérieur	23 %	17 %
Bourses et financement des formations sanitaires et sociales	22 %	19 %
Action territoriale, environnement	17 %	16 %
Enseignement professionnel, développement économique, emploi	17 %	20 %
Logement, transports	8 %	13 %
Coopération internationale, culture, solidarités	7 %	13 %
Lycées (patrimoine et gestion des établissements)	4 %	2 %

COMMENTAIRES DES CHIFFRES

- **Augmentation forte et rapide du nombre de recours** (78 en 2014, 300, selon toute vraisemblance, fin 2019), que l'on retrouve aussi dans d'autres secteurs de médiation en forte croissance ;
- **Proportion importante des saisines hors du champ de compétence du médiateur** (près de la moitié du total) mais, là aussi, comparable et même inférieure à celle que l'on retrouve dans d'autres médiations. Dans ce cas, transfert rapide du recours (entre un et deux jours) aux médiateurs d'autres secteurs (Pôle emploi, assurance retraite…) ou à l'autorité compétente pour en connaître (Défenseur des droits, Préfets, collectivités territoriales…). Service très apprécié des requérants, souvent perdus dans le dédale administratif ;
- **Mode de saisine :** en début de mandat (2014), Internet 60 % ; courrier postal 40 % ; aujourd'hui 75 %-25 % ;
- **Saisines par personnes physiques :** 70 % ; personnes morales (associations, communes et intercommunalités, entreprises, établissements publics) : 30 % ;
- **Domaines concernés par les recours :** bourses et aides à la formation professionnelle : près des 2/3 ; subventions (caducités essentiellement, dans les domaines de l'action territoriale, de l'environnement, du développement économique, du logement, de la culture…) : 1/3 ;
- **Origine géographique des recours :** 20 % en moyenne proviennent de Paris ; 10 % environ de chacun des sept autres départements de la Région ; le reste des départements hors Région ;
- **Délai moyen de réponse aux recours :** entre un jour et deux mois, sauf exception ;
- **Taux de succès des recours :** environ 50 %, sauf sur les 10 premiers mois de 2019, avec une baisse du taux de satisfaction (42 %) qu'il faudra analyser s'il se confirme. Ce pourcentage moyen de 50 % est remarquable. Il ne signifie pas, sauf exception, que l'administration a commis une erreur de droit dans sa décision contestée (l'administration se trompe rarement dans l'application des textes) mais qu'elle a su écouter et prendre en compte les arguments d'équité présentés dans les recours au médiateur et développés par lui, et reconsidérer sa décision initiale. C'est à mettre à son crédit.

PROPOSITIONS DU MÉDIATEUR

L'autre mission du médiateur, moins connue mais importante, c'est de faire, au vu notamment des difficultés révélées par les recours dans l'application de certains textes ou de certaines procédures, des propositions d'amélioration ou de simplification.

Le détail de ces propositions figure dans mes rapports annuels.

Elles concernent notamment la traçabilité des décisions, l'information donnée aux usagers et la motivation des décisions.

Certaines sont très concrètes et d'application immédiate, qu'il s'agisse, par exemple, en matière d'information et de motivation, de délivrer systématiquement des accusés de réception, par voie électronique ou postale, à tout courrier adressé à la Région, ou de citer, chaque fois que possible, dans les courriers refusant une bourse ou une aide, le texte sur lequel est fondé ce refus.

C'est souvent l'insuffisance de motivation d'une décision qui suscite, en même temps que l'incompréhension, un sentiment d'injustice ou d'arbitraire.

Autre exemple de proposition concrète : en matière de bourses, nous avons suggéré, en cas d'absence ou d'inexistence de livret de famille, que l'on permette aux demandeurs de remplacer ce document par un extrait d'acte de naissance.

Nous avons suggéré aussi que l'on informe les étudiants qui demandent une bourse, et qui doivent fournir un RIB à leur nom, et non à celui de leurs parents, qu'ils ont la possibilité d'ouvrir un compte « Nickel » dans un bureau de tabac, avec un dépôt minimum de 20 euros.

En matière de subventions, nous avons recommandé que l'on avertisse systématiquement, par mail ou par courrier, les bénéficiaires de subvention six mois avant l'expiration du délai afin d'éviter des caducités.

D'autres propositions impliquent des modifications de texte :

C'est ainsi, pour m'en tenir à cet exemple, que j'ai proposé, pour répondre aux cas tels que celui que j'ai cité, dans lequel une personne pourrait se voir refuser une bourse car elle est arrivée hors délais pour des raisons indépendantes de sa volonté, que soit introduite, dans le règlement des bourses, une « clause soupape » permettant de déroger en cas de circonstances exceptionnelles dûment établies, avec éventuellement comme filtre supplémentaire l'avis du médiateur, à une condition posée pour l'obtention d'une bourse.

Le directeur général des services a bien voulu accepter que cette clause soit soumise, à titre expérimental et, dans un premier temps, seulement en matière de dépassement des délais, à la délibération de votre Commission permanente, qui a voté cette clause le 22 mai dernier.

À ce jour, une bonne moitié des propositions de mes rapports ont été acceptées et sont entrées en application.

CONCLUSION

Constats et réflexions

Ai-je rempli la mission que vous m'avez confiée ?

Ce n'est pas à moi d'y répondre : c'est aux élus, aux usagers, aux requérants, à l'administration régionale.

Certains requérants veulent bien exprimer leur opinion, mais ce sont surtout ceux qui ont obtenu satisfaction : statistique sans doute pas complètement fiable donc.

S'agissant de l'administration régionale, le directeur général des services, dans mon rapport d'activité 2018 a émis un jugement positif à la question que nous lui avons posée concernant l'utilité du médiateur. Je l'en remercie bien sûr.

Ce que je peux dire, en tout cas, c'est que :

S'agissant des requérants-personnes physiques, ce sont souvent des personnes de condition modeste, voire précaire, avec un faible niveau de revenus et d'éducation, parfois une absence de maîtrise de la langue française. C'est dans ce cas le rôle du médiateur d'aider le requérant à formuler son problème et de faire valoir à l'administration la spécificité de sa situation.



Dans un nombre de cas non négligeable, le recours au médiateur a permis de donner satisfaction à quelqu'un qui n'avait pas pu ou su, dans sa demande de bourse ou d'aide, expliquer les circonstances ou les raisons qui l'avaient empêché de remplir une condition prévue par les textes.

Ceci n'est pas seulement vrai pour les individus. Les petites communes, les associations, parfois démunies du personnel suffisant ou suffisamment stable pour suivre un dossier sur plusieurs années, ont également besoin d'aide, de conseils pour expliquer les difficultés qu'elles ont rencontrées et la spécificité de leur situation.

Dans tous les cas, la qualité des rapports entre le médiateur et les requérants d'une part, entre le médiateur et l'administration régionale d'autre part, est essentielle. Le requérant doit avoir confiance dans le médiateur, être convaincu de son indépendance, de sa compétence, de sa déontologie.

Et l'administration, de son côté, doit avoir confiance dans le médiateur, qui ne doit pas être perçu comme un contrôleur de plus, une charge de travail supplémentaire, mais comme quelqu'un attirant son attention sur certains dossiers qui méritent un traitement particulier, et qui concourt, finalement, à renforcer la confiance des usagers dans l'administration.

Au terme de mon mandat, je tiens à vous remercier, Madame la Présidente, pour l'écoute et le soutien que j'ai constamment rencontrés auprès de vous, de même que je remercie l'administration régionale et d'abord son directeur général, David Bonneau, pour la compréhension et l'attention que j'ai trouvées constamment dans l'exercice de ma mission.

Je pense que, dans la société actuelle, où l'administration doit satisfaire un nombre de demandes croissant dans des délais contraints, où les procédures sont de ce fait de plus en plus dématérialisées, et dépersonnalisées, il est important que les citoyens disposent de recours tels que la médiation pour répondre à leur besoin d'écoute, d'attention personnelle et de dialogue que ressentent tout spécialement les plus fragiles et les plus défavorisés d'entre eux.

Il faut se réjouir, dans cette perspective, que l'Assemblée nationale, après le Sénat, débatte cette même semaine, dans le cadre du projet de loi « Engagement et proximité », d'un amendement qui incite les collectivités territoriales à développer la médiation, et édicte certaines règles tendant à garantir l'indépendance des médiateurs, leurs obligations déontologiques et leurs moyens d'action. Il faut espérer aussi que, dans le cadre de l'examen de ce même amendement, l'Assemblée nationale maintiendra aux collectivités territoriales le pouvoir de définir librement le champ de compétence de leur médiateur.

Je suis sûr, en tout cas, que la personne que vous allez choisir pour me succéder aura à cœur de prolonger et d'amplifier le rôle pionnier que la Région Île-de-France joue dans ce domaine de la médiation. »

DISPOSITIONS APPLICABLES

AUX MÉDIATEURS INSTITUÉS DANS LES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES ET LES ÉTABLISSEMENTS PUBLICS DE COOPÉRATION INTERCOMMUNALE À FISCALITÉ PROPRE

LOI N° 2019-1461 DU 27 DÉCEMBRE 2019 RELATIVE À L'ENGAGEMENT DANS LA VIE LOCALE ET À LA PROXIMITÉ DE L'ACTION PUBLIQUE

ARTICLE 81

I. – Après le chapitre II du titre unique du livre Ier de la première partie du Code général des collectivités territoriales, il est inséré un chapitre II bis ainsi rédigé :

« Chapitre II bis »
« Médiation »

«Art. L. 1112-24. – Sans préjudice des dispositifs de médiation existants, les communes, les départements, les régions et les établissements publics de coopération intercommunale à fiscalité propre peuvent instituer, par délibération de l'organe délibérant, un médiateur territorial, soumis aux dispositions du présent article.

« La délibération qui institue le médiateur territorial définit le champ de ses compétences, détermine les moyens mis à sa disposition pour l'exercice de ses fonctions et fixe la durée de son mandat.

« Ne peut être nommée médiateur territorial par une collectivité territoriale ou un établissement public de coopération intercommunal à fiscalité propre :

« 1° La personne qui exerce une fonction publique élective ou est agent de cette collectivité territoriale ou de cet établissement ;

« 2° La personne qui exerce une fonction publique élective ou est agent au sein de l'un des groupements dont cette collectivité territoriale ou cet établissement est membre.

« Les médiations conduites par le médiateur territorial sont soumises aux dispositions de la section I du chapitre III du titre Ier du livre II du Code de justice administrative.

« La saisine du médiateur territorial interrompt les délais de recours contentieux et suspend les prescriptions dans les conditions prévues à l'article L. 213-6 du Code de justice administrative.

« Par dérogation à l'article L. 411-2 du Code des relations entre le public et l'administration, lorsque, en application du septième alinéa du présent article, le délai de recours contentieux a été interrompu par l'organisation d'une médiation, l'exercice d'un recours gracieux ou hiérarchique ne l'interrompt pas de nouveau, sauf si ce recours constitue un préalable obligatoire à l'exercice d'un recours contentieux.

« Le médiateur territorial définit librement les modalités de déroulement des médiations qu'il conduit.

« La saisine du médiateur territorial est gratuite.

« Le médiateur territorial 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.

« Chaque année, le médiateur territorial transmet à l'organe délibérant de la collectivité territoriale ou de l'établissement public de coopération intercommunale à fiscalité propre qui l'a nommé et au Défenseur des droits un rapport d'activité rédigé dans le respect du principe de confidentialité de la médiation. Ce rapport peut contenir des propositions visant à améliorer le fonctionnement de la collectivité territoriale ou de l'établissement public de coopération intercommunal à fiscalité propre. »

II. – Le titre II du livre VIII de la première partie du Code général des collectivités territoriales est complété par un chapitre III ainsi rédigé :

« Chapitre III »
« Médiation »

« Art. L. 1823-1. – L'article L. 1112-24 est applicable aux communes de la Polynésie française.

III. – Après le chapitre V du titre II du livre Ier du Code des communes de la Nouvelle-Calédonie, il est inséré un chapitre V bis ainsi rédigé :

« Chapitre V bis »
« Médiation »

« Art. L. 125-12. Sans préjudice des dispositifs de médiation existants, les communes peuvent instituer, par une délibération du conseil municipal, un médiateur territorial soumis aux dispositions du présent article.

« La délibération qui institue le médiateur territorial définit le champ de ses compétences, détermine les moyens mis à sa disposition pour l'exercice de ses fonctions et fixe la durée de son mandat.

« Ne peut être nommée médiateur territorial par une commune :

« 1° La personne qui exerce une fonction publique élective ou est agent de cette commune ;

« 2° La personne qui exerce une fonction publique élective ou est agent au sein de l'un des groupements dont cette commune est membre.



« Les médiations conduites par le médiateur territorial sont soumises aux dispositions de la section 1 du chapitre III du titre Ier du livre II du code de justice administrative.

« La saisine du médiateur territorial interrompt les délais de recours contentieux et suspend les prescriptions dans les conditions prévues à l'article L. 213-6 du code de justice administrative.

« Par dérogation à l'article L. 411-2 du Code des relations entre le public et l'administration, lorsque, en application du septième alinéa du présent article, le délai de recours contentieux a été interrompu par l'organisation d'une médiation, l'exercice d'un recours gracieux ou hiérarchique ne l'interrompt pas de nouveau, sauf s'il constitue un préalable obligatoire à l'exercice d'un recours contentieux.

« Le médiateur territorial définit librement les modalités de déroulement des médiations qu'il conduit.

« La saisine du médiateur territorial est gratuite.

« Le médiateur territorial 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.

« Chaque année, le médiateur territorial transmet au conseil municipal qui l'a nommé et au Défenseur des droits un rapport d'activité rédigé dans le respect du principe de confidentialité de la médiation. Il peut contenir des propositions visant à améliorer le fonctionnement de la commune. »

IV. – Au premier alinéa de l'article L. 123-5 du Code de l'environnement, après le mot : « personnel », sont insérés les mots : « , en raison de leurs fonctions électives exercées sur le territoire concerné par l'enquête publique, ».

V. – Le I du présent article est applicable aux saisines des personnes physiques ou morales intervenues à compter de la mise en conformité des personnes publiques mentionnées au premier alinéa de l'article L. 1112-24 du Code général des collectivités territoriales ou à l'article L. 1823-1 du même Code avec les obligations mentionnées au même article L. 1112-24. Cette mise en conformité intervient au plus tard le 1er janvier 2021.

Le III du présent article est applicable aux saisines des personnes physiques ou morales intervenues à compter de la mise en conformité des personnes publiques mentionnées au premier alinéa de l'article L. 125-12 du Code des communes de la Nouvelle-Calédonie avec les obligations mentionnées au même article L. 125-12. Cette mise en conformité intervient au plus tard le 1er janvier 2021.

DROIT À L'ERREUR : OUVERTURE DU SITE OUPS.GOUV.FR

Dans le prolongement de la « Loi pour un État au service d'une société de confiance » (ESSOC), du 10 août 2018, instaurant un «droit à l'erreur» dans les relations entre le public et l'administration, le ministre de l'Action et des Comptes publics a lancé le site Internet oups.gouv.fr. Ce nouveau site, destiné aux particuliers comme aux entreprises, répertorie les erreurs administratives les plus fréquentes et les conseils pour les éviter.

Le site oups.gouv.fr répertorie les erreurs administratives et les principales difficultés rencontrées par les usagers comme les entreprises, et les conseils pour les éviter.

Le droit à l'erreur, qu'est-ce que c'est ?

Le principe du droit à l'erreur repose sur un a priori de bonne foi et atteste de la possibilité pour chaque Français de se tromper dans ses déclarations à l'administration, sans risquer une sanction dès le premier manquement, chacun pouvant rectifier - spontanément ou au cours d'un contrôle - son erreur lorsque celle-ci est commise de bonne foi et pour la première fois.

Le droit à l'erreur, qui est concerné ?

- Toutes les catégories d'administrés, qu'il s'agisse de personnes physiques ou morales ;
- Dans l'ensemble des champs de politique publique ;
- À partir du moment où l'erreur commise l'est de bonne foi.

Des exceptions de bon sens

- Les fraudeurs et les récidivistes ;
- Toute erreur qui porte atteinte à la santé publique, à la sécurité des personnes ou des biens ;
- Toute erreur qui conduit à contrevenir aux engagements européens et internationaux.

La mise en place du droit à l'erreur est aussi l'occasion pour les services publics de se mobiliser pour toujours mieux accompagner les usagers.

(Extrait de : « Le portail de l'Économie, des Finances, de l'Action et des Comptes publics »

https://www.economie.gouv.fr/particuliers/erreurs-frequentes)

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 à la présente délibération.

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.

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.

Le médiateur de la Région Île-de-France est nommé, sur proposition du (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 3 : La Région Île-de-France met à la disposition du médiateur les moyens 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 RATP, de la SNCF et de la Région Île-de-France 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).

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 Île-de-France. 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 : 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. La saisine du médiateur est sans incidence sur les délais de recours contentieux.

La saisine du médiateur est gratuite. Le médiateur est tenu à la confidentialité des informations qu'il recueille. 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 notamment être saisi par courrier ou par télé procédure. 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.

ANNEXE 2

CHARTE DU CLUB DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC (CMSP) : CLUBDESMEDIATEURS.FR

VALEURS DU MÉDIATEUR

Ces valeurs garantissent

- **l'indépendance,**
- **la neutralité,**
- **l'impartialité du médiateur.**

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)].

- **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.

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
Le Défenseur des droits
3, place de Fontenoy
75334 PARIS Cedex 07

AGENCE DE SERVICE ET DE PAIEMENT

Médiatrice de l'Agence de services et de paiement
ASP
12, rue Henri-Roi-Tanguy
TSA 10001
93555 Montreuil-sous-Bois Cedex

ASSURANCE

La Médiation 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

BNP PARIBAS POUR LA CLIENTÈLE DES PARTICULIERS

La médiation pour les clients-consommateur
TSA 62000
92308 Levallois-Perret

Médiateur auprès de B*CAPITAL
16, rue de Hanovre
75002 Paris

CERCLE DES MÉDIATEURS BANCAIRES

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

COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

Médiateur des Communications électroniques
CS 30342
94257 Gentilly Cedex

EAU

La Médiation de l'Eau
BP 40 463
75366 Paris Cedex 08

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

FÉDÉRATION DES BANQUES FRANÇAISE

Médiateur auprès de la FBF
CS 151
75442 Paris Cedex 09

AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS

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

E-COMMERCE DE LA FEVAD

(Fédération des entreprises et de la vente à distance)
Médiateur du e-commerce de la FEVAD
60, rue de la Boétie
75008 Paris

EDF

Médiateur du Groupe EDF
TSA 50026
75084 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

GROUPE DE LA CAISSE DES DÉPÔTS

Médiatrice du groupe Caisse des dépôts
56, rue de Lille
75356 Paris

ENSEIGNEMENT AGRICOLE TECHNIQUE ET SUPÉRIEUR

Médiateur de l'enseignement agricole et de la recherche
1 ter, avenue de Lowendal
75700 Paris 07 SP

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

MINISTÈRE ÉCONOMIQUES ET FINANCIERS

Médiateur des ministères économiques et financiers
BP 60 153
14010 Caen Cedex 01

ENTREPRISES

Médiateur des entreprises
90-102, rue de Richelieu
75002 Paris

GROUPE ENGIE

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

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

PÔLE EMPLOI NATIONAL

Médiateur national de Pôle emploi
Pôle Emploi
1, rue du Docteur-Gley
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 07 SP

SÉCURITÉ SOCIALE DES INDÉPENDANTS

Médiateur de la sécurité sociale pour les indépendants
260-264, avenue
du Président-Wilson
93457 La-Plaine-Saint-Denis
Cedex

SNCF MOBILITÉS

Médiatrice de la SNCF Mobilités
TSA 37701
59973 Tourcoing Cedex

TOURISME ET VOYAGE

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

ANNEXE 4

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 des départements, **quel que soit leur statut** (élu, fonctionnaire territorial ou personnalité extérieure), **dès lors qu'ils sont en charge de régler les litiges entre les services publics municipaux ou départementaux et les usagers.**

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 municipale ou départementale et les usagers des services publics, d'autre part, formuler des propositions de réforme de l'administration ou d'amélioration des règlements et des pratiques afin de prévenir le renouvellement de certains litiges répétitifs ou significatifs et de contribuer ainsi à améliorer la qualité des services rendus aux usagers. Ils contribuent de ce fait à faciliter l'accès au droit.

Le 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.

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.

NOTES

COMMENT SAISIR LE MÉDIATEUR

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

Par courriel :
mediateur@iledefrance.fr

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

www.iledefrance.fr

RegionIleDeFrance
iledefrance
iledefrance

ISSN 2649-1613

Région Île-de-France - août 2020 - Rédaction : Médiature - Conception maquette : Service Général/ Graphisme Édition - Illustrations : Istock- Impression : Reprographie (PPMG) Région Île-de-France.