Médiateur de la Région Île-de-France

Rapport annuel 2022



Région îledeFrance

ÉDITORIAL

LES CHIFFRES EN 2022

774
demandes traitées

556
Saisines relevant de la compétence du médiateur

218
Saisines hors compétence du médiateur



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

Il était une fois un médiateur heureux. Certes, il lui parvenait des requêtes implorantes, dont la solution pesait lourd sur la trajectoire de telle personne, de telle association, de telle collectivité. Car nos interlocuteurs sont souvent en situation précaire.

Pourtant, le médiateur et son équipe éprouvent une double satisfaction. D'abord, celle d'être disponibles pour des administrés démunis, d'être à l'écoute de leurs inquiétudes, de rendre service à ce public qui est celui ayant le plus besoin d'être écouté en direct, au téléphone ou en visio. Le son de la voix, l'image du visage, le contact humain, ce n'est pas trivial. Même un refus, surtout un refus, devient compris quand il est expliqué de vive voix. *Vade retro anonymas.*



Le second motif de satisfaction, également intense, tient à la relation étroite de la médiation avec les services de la Région. Ceux-ci traitent un volume considérable de dossiers concernant chaque programme de la Région. Ils sont tenus par les règles votées par le Conseil régional et ils les appliquent à tous selon le principe intangible d'égalité. Leur métier est exigeant, il mérite bien d'être reconnu, tant il est facile de stigmatiser « l'administration ». Au contraire, le dialogue entre le médiateur et les services est constant et renouvelé. Le médiateur apporte au service concerné des informations relatives au cas individuel du requérant qui justifient de reconsidérer ce cas. Quand une personne (physique ou morale) est de bonne foi, quand sa requête présente un enjeu important pour elle comme pour la collectivité, alors une dérogation à la stricte application de la règle peut se révéler équitable. Chaque cas est unique et aucun ne vaut jurisprudence. Le principe d'équité ne procède pas d'une faiblesse mais d'une force, il n'ouvre pas de brèche, il conforte au contraire l'adhésion citoyenne. Tel est l'esprit de l'échange fructueux entre le médiateur et les services.

Cette démarche conjointe et ouverte de la médiation et des services met en valeur la disponibilité de l'administration et rejaillit positivement sur l'image de celle-ci, comme en témoignent les retours des requérants.

En même temps, les services développent leurs propres dispositions pour toujours mieux accompagner les administrés de leur ressort. Par exemple, un service a organisé une formation de ses agents sur la meilleure façon de justifier une décision de refus à un administré : il s'agit de connaître à fond chaque dossier individuel, de parler en direct à la personne (pas par mail), de maîtriser quelques techniques de communication pour désamorcer les tensions, de formuler si possible un conseil. Voilà une démarche qui enrichit le travail des agents et qui a le grand mérite de tarir la source de requêtes auprès du médiateur...

Il y aura eu **774 requêtes en 2022,** contre 1 124 en 2021. C'est que l'année 2021 fut celle du déploiement de dispositifs nombreux et étendus de soutien contre les effets de la pandémie, entraînant une hausse mécanique des recours au médiateur. Ce pic est heureusement derrière nous.

Au-delà de leur nombre, les requêtes ont vu leur composition évoluer : elles sont plus nombreuses à relever de la compétence de la Région, elles sont mieux étayées et davantage recevables, et, finalement, elles ont plus souvent convaincu les services d'apporter une réponse favorable. Tout se passe comme si, avec le temps, le recours à la médiation devenait mieux compris et mieux instruit par les Franciliennes et les Franciliens.



À QUOI SERT LE MÉDIATEUR ?

BILAN D'ACTIVITÉ
2022

PROPOSITIONS DU MÉDIATEUR

ANNEXES

Sommaire

SON RÔLE p. 6
SA MÉTHODE p. 6
SON DOMAINE DE COMPÉTENCE p. 7
SES MOYENS p. 7
SA DÉONTOLOGIE p. 7
SAISIR LE MÉDIATEUR p. 8
UTILISATION DU FORMULAIRE DE SAISINE DU MÉDIATEUR DE LA RÉGION ÎLE-DE-FRANCE p. 9
LES CHARGÉ(E)S DE MÉDIATION p. 10
LES PARTENAIRES p. 11

NOMBRE DE REQUÊTES 2022 p. 14
ÉVOLUTION ANNUELLE DU NOMBRE DES REQUÊTES p. 15
MODE DE SAISINE p. 16
RÉPARTITION DES REQUÉRANTS p. 17
RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE p. 18
DOSSIERS DE LA COMPÉTENCE DU MÉDIATEUR p. 19
RÉPARTITION DES 299 REQUÊTES RECEVABLES PAR OBJET p. 20
SUITES DONNÉES AUX 299 REQUÊTES RECEVABLES p. 21
EXEMPLES DE SAISINES RELEVANT DE LA COMPÉTENCE DU MÉDIATEUR p. 22
EXEMPLES DE SAISINES AYANT REÇU UN AVIS DÉFAVORABLE p. 27
RÉPARTITION DES 218 SAISINES HORS COMPÉTENCE DU MÉDIATEUR p. 29
EXEMPLES DE SAISINES HORS COMPÉTENCE AYANT FAIT L'OBJET D'UN TRANSFERT p. 30
EXEMPLES DE SAISINES HORS COMPÉTENCE N'AYANT PAS FAIT L'OBJET D'UN TRANSFERT p. 32
ENTRETIEN AVEC DAVID BIROSTE, SECRÉTAIRE GÉNÉRAL DE LA RÉGION ÎLE-DE-FRANCE p. 34
ENTRETIEN AVEC SÉBASTIEN MAES, DIRECTEUR ENVIRONNEMENT DE LA RÉGION ÎLE-DE-FRANCE p. 36

PROPOSITIONS 2022 DU MÉDIATEUR p. 40
PROPOSITIONS ANTÉRIEURES EN INSTANCE p. 41
PROPOSITIONS MISES EN ŒUVRE À LA SUITE DE RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR p. 42

ANNEXE 1 : STATUT DU MÉDIATEUR DE LA RÉGION ÎLE-DE-FRANCE p. 44
ANNEXE 2 : CHARTE DU CLUB DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC p. 46
ANNEXE 3 : LISTE DES MEMBRES DU CLUB DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC (CMSP) p. 48
ANNEXE 4 : CHARTE DE L'ASSOCIATION DES MÉDIATEURS DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES (AMCT) p. 52

À QUOI SERT LE MÉDIATEUR ?

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, d'un autre service public ou de l'organisme compétent pour en connaître ; il informe le réclamant de la réorientation de son dossier.
- Enfin, quand un dossier ne peut être réorienté vers un autre médiateur ou vers une autre institution, le médiateur de la Région Île-de-France peut formuler un conseil ou fournir un renseignement.
- Sur la base de ses constats, à l'occasion des différentes réclamations dont il a été saisi, le médiateur peut faire des propositions en vue d'améliorer le fonctionnement des services régionaux.
- Son indépendance et son positionnement transversal le mettent dans une situation d'observateur de l'activité de l'administration régionale, et justifient son pouvoir de propositions.
- Chaque année, il présente un rapport d'activité à la présidente du Conseil régional. Ce rapport annuel est transmis à la Défenseure des droits et rendu public.

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 qu'il soit saisi valablement, avant le traitement de toute réclamation, deux conditions sont nécessaires :

- **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).

Il a la possibilité de s'autosaisir de situations individuelles portées à sa connaissance et qui relèvent de son champ de compétence.

Il ne peut pas intervenir :

- **Dans les décisions prises par une instance collégiale** (Conseil régional ou commission permanente) ;
- **Dans les différends entre l'administration régionale et ses agents** ;
- **Dans les différends 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.

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/courriel 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 chargés de mission.

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 son équipe doivent agir en toute indépendance vis-à-vis du réclamant et des services régionaux.
- **LA NEUTRALITÉ**
  Le médiateur se doit de respecter, d'une part une stricte neutralité, et d'autre part la liberté de jugement et les opinions de chaque intervenant.
- **LA CONFIDENTIALITÉ**
  Le médiateur et son équipe sont tenus au secret professionnel et à une totale confidentialité.
- **L'ÉQUITÉ**
  Chaque réclamant est traité de manière raisonnable, équitable et impartiale.

SAISIR LE MÉDIATEUR

Qui peut le saisir ?

- Tout usager d'un service délivré par l'administration de la Région, 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 ?

- **Soit par formulaire dédié en suivant la marche indiquée sur le site :**
  www.iledefrance.fr/mediateur
- **Soit par mail :**
  mediateur@iledefrance.fr
- On peut aussi s'adresser au Médiateur par voie postale :
  Monsieur le médiateur
  de la Région Île-de-France
  2, rue Simone-Veil
  93400 SAINT-OUEN-SUR-SEINE

Comment procède-t-il ?

- **Un accusé de réception** assorti éventuellement d'une demande de pièces complémentaires est adressé au réclamant ;
- **Le médiateur étudie la demande** en respectant le principe du contradictoire et 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.

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

ENTRÉE EN VIGUEUR DU RGPD

(Règlement général de la protection des données)

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

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

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

UTILISATION DU FORMULAIRE DE SAISINE

du médiateur de la Région Île-de-France

Étape 1 :
Sur la page du site de la Région dédiée au médiateur *(www.iledefrance.fr/mediateur),* vous trouverez un lien qui vous dirigera directement vers le formulaire à remplir.

Comment saisir le Médiateur ?

- **Par le formulaire de saisine** accessible ici ← CLIQUER ICI
- **Par Internet :** mediateur@iledefrance.fr
- **Par courrier postal :**
  Monsieur le Médiateur de la Région Île-de-France
  2, rue Simone-Veil
  93400 Saint-Ouen

- En vertu de l'article 32 de la loi du 6 janvier 1978 et du Règlement général sur la protection des données (RGPD) (UE) 2016/679 du Parlement et du Conseil entré en vigueur le 25 mai 2018, les requérants sont avisés que leurs demandes sont enregistrées sur support informatique. La Médiature de la Région Île-de-France, chargée de l'instruction des dossiers, est destinataire des informations collectées. Celles-ci peuvent être transmises à un tiers, compétent pour en traiter.

Le droit d'accès et de rectification s'exerce à l'adresse suivante : Monsieur le Médiateur de la Région Île-de-France - 2, rue Simone-Veil - 93400 Saint-Ouen.

Dans les 2 cas, vous devez exposer votre réclamation de la façon la plus claire et la plus précise possible, en joignant à votre courrier les documents nécessaires à la compréhension de la demande.

Comment procède le Médiateur ?

- **Vous recevez un accusé de réception** assorti éventuellement d'une demande de pièces complémentaires.
- **Le Médiateur étudie votre demande** en veillant à ce que chaque partie au litige ait la possibilité de faire connaître son point de vue.
- **Une réponse vous est adressée** après étude de votre demande, avec l'avis et les conclusions du Médiateur.


Région Ile-de-France

Saisine du Médiateur de la Région Ile-de-France

Civilité

Objet de la demande

Étape 2 :
Remplissez le formulaire en ligne en prenant soin de **renseigner tous les champs obligatoires.**

LES CHARGÉ(E)S DE MÉDIATION



Un fait marquant cette année : la satisfaction, le contentement des usagers lorsqu'ils peuvent échanger par téléphone.

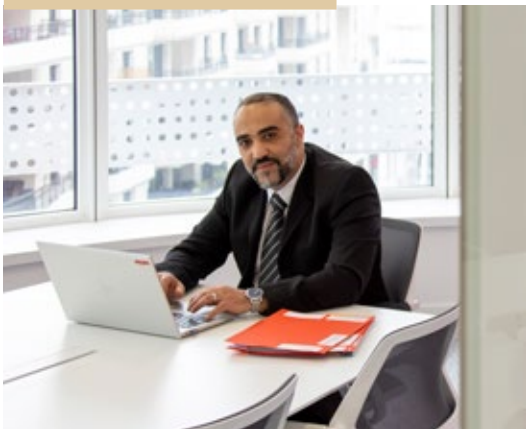
Là s'expriment pleinement les explications et les orientations de la chargée de médiation sans que la neutralité et le devoir de réserve ne soient oubliés.

Laurence ATEXIDE-MEERT



Après une hausse considérable des dossiers en 2021, l'activité au sein du service n'a pas été moins dense en 2022 et a permis à l'équipe de pouvoir mieux appréhender les dossiers transférés dans les Pôles. Le travail d'équipe effectué tout au long de la saison nous a permis d'obtenir une hausse importante des dossiers favorables par rapport à l'année précédente.

Jean-Pierre OBERTI



D'une part, l'année 2022 a été riche en matière d'échanges avec les différents services de l'administration régionale, ce qui a permis d'ancrer un peu plus la médiation au sein et à l'extérieur de notre institution. D'autre part, l'expérience nous a permis de mieux appréhender les requêtes, toutes singulières, avec pour mot d'ordre de faire prévaloir le qualitatif sur le quantitatif.

Ahmed LAKRAFI



LES PARTENAIRES

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

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.

Le médiateur de la Région Île-de-France est membre du CMSP et participe à ses colloques et réunions.

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

L'Association des médiateurs des collectivités territoriales (AMCT) a été créée le 16 mai 2013, sur la base d'un réseau des médiateurs des collectivités territoriales constitué en 2012.

Le médiateur de la Région Île-de-France est adhérent à l'AMCT et participe à ses colloques et réunions.

(1) Voir la charte du Club des médiateurs de services au public (annexe 2)

(2) Voir la charte de l'Association des médiateurs des collectivités territoriales (annexe 4)

- Voir en annexe 4 : « Le médiateur et son équipe ont assisté au 2e congrès international de toutes les médiations coorganisé par l'AMCT ».



BILAN D'ACTIVITÉ
2022

NOMBRE DE REQUÊTES 2022

774
saisines

556
saisines sont de la compétence du médiateur

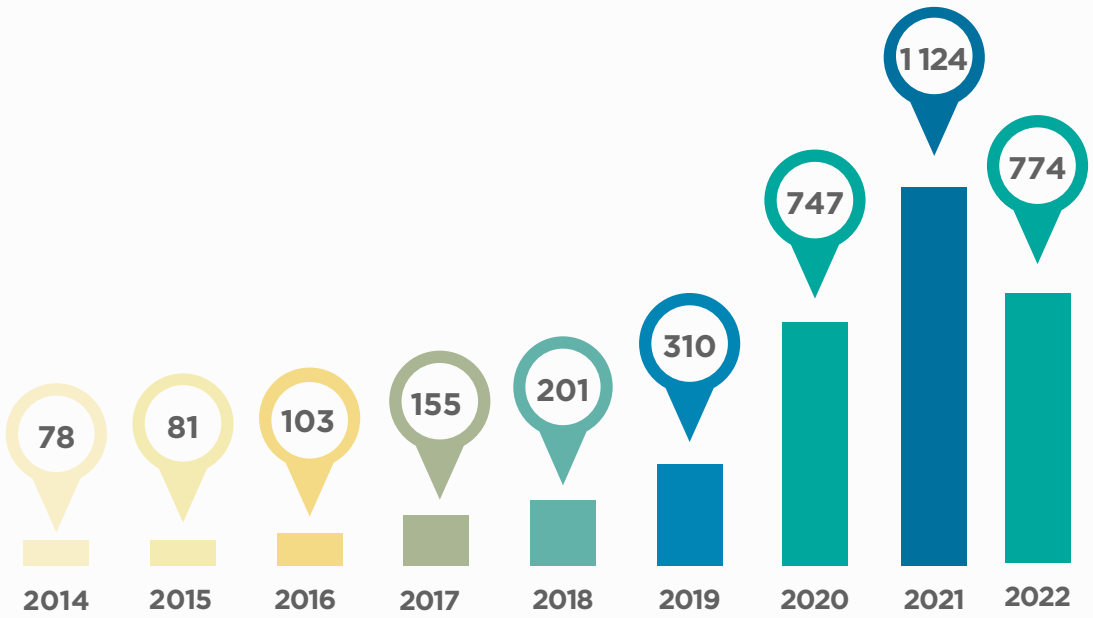


218
saisines sont qualifiées « hors compétence » du médiateur



Les dossiers ne relevant pas de la compétence du médiateur sont réorientés vers un autre médiateur à chaque fois que les informations apportées par le requérant le permettent.

ÉVOLUTION ANNUELLE DU NOMBRE DES REQUÊTES



MODE DE SAISINE

774
saisines

690
Par courriel
ou formulaire en ligne



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

Ou par mail : mediateur@iledefrance.fr

84
par courrier
postal



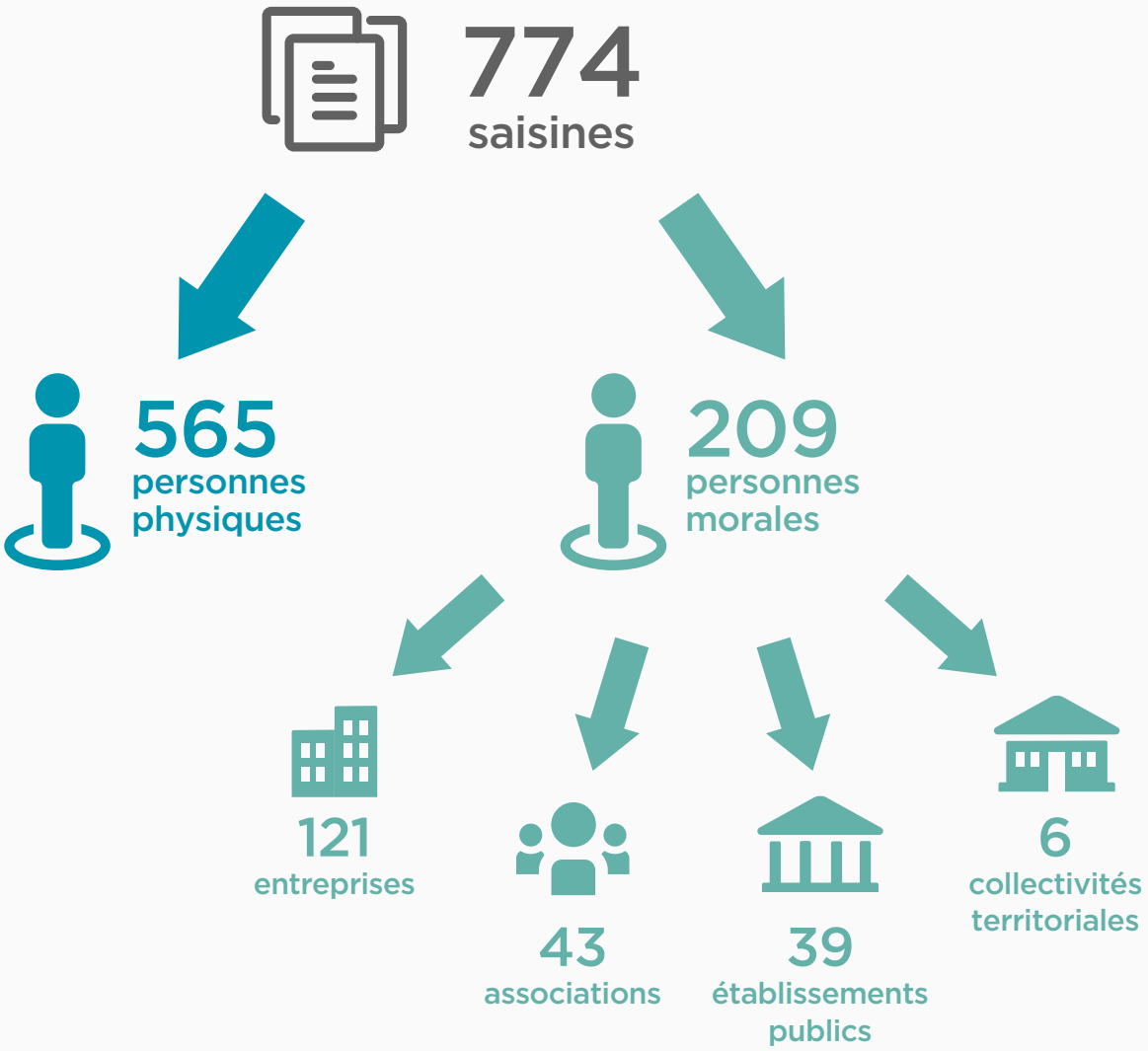
Par courrier postal :
Monsieur le médiateur
de la Région Île-de-France
2, rue Simone-Veil
93400 Saint-Ouen

Délai de réponse

De 1 jour à 2 mois (sauf exception)

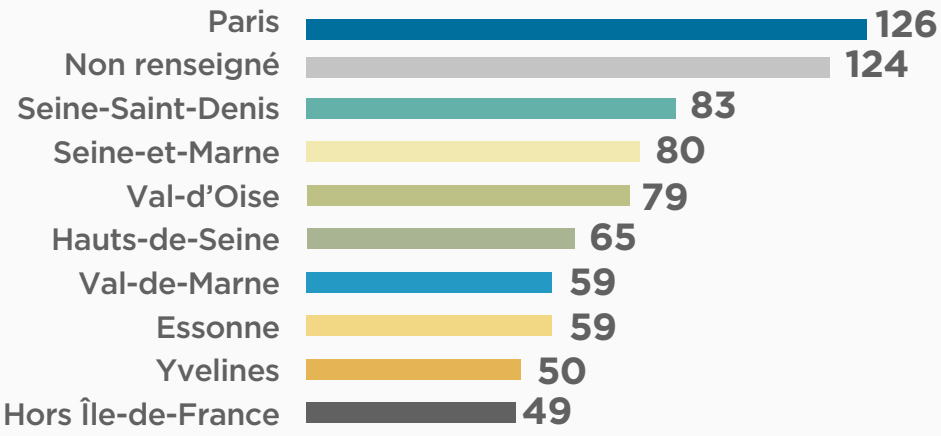
Le délai de réponse intègre le temps d'instruction par la médiature et par les services de la Région Île-de-France. Les dossiers réorientés le sont dans un délai de 3 jours maximum.
La charte des médiateurs précise : **« Le médiateur s'engage à répondre avec diligence à toutes les demandes, à conduire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

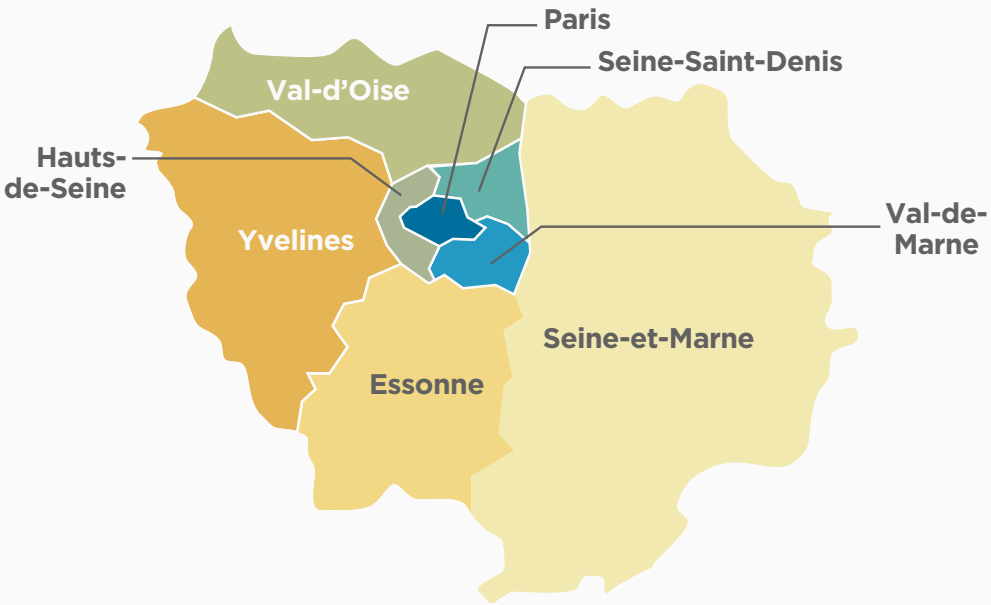
RÉPARTITION DES REQUÉRANTS



RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE

774
saisines





DOSSIERS DE LA COMPÉTENCE DU MÉDIATEUR

556 saisines
relèvent de la compétence du médiateur de la Région

299
dossiers recevables
soit 53 % des saisines
(contre 49 % en 2021)

257
dossiers irrecevables
soit 47 % des saisines
(contre 51 % en 2021)

128
Environnement, agriculture, ruralité, forêt

81
Formation professionnelle, apprentissage

34
Bourses et financement des formations sanitaires et sociales

22
Culture

12
Entreprises - emploi

8
Sports, santé, solidarité, modernisation, sécurité

8
Logement

4
Lycées (patrimoine et gestion des établissements)

2
Affaires européennes et coopération internationale, tourisme

154
Sans objet réel et sérieux

79
Absence

16
Non épuisement des voies de recours préalable (art 6.1 du statut du Médiateur)

8
Désistement

Sur les **556 dossiers** relevant de la compétence du médiateur, **257** ont été répertoriés **irrecevables.**

Ces dossiers concernent :

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

RÉPARTITION DES 299 REQUÊTES RECEVABLES PAR OBJET

299 requêtes



254
dossiers d'aides financières

soit **85 %** des saisines

AIDES INDIVIDUELLES
(aide à la transition écologique, aide pour la lutte contre l'inflation, aide individuelle régionale vers l'emploi [AIRE], formation professionnelle, aide aux permis de conduire...)

AIDES FINANCIÈRES AUX ENTREPRISES
(achat de véhicules propres par les PME et les artisans, aide à la culture, Chèque numérique pour un commerce connecté, Chèque vert...)

27
dossiers de subventions

soit **9 %** des saisines

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

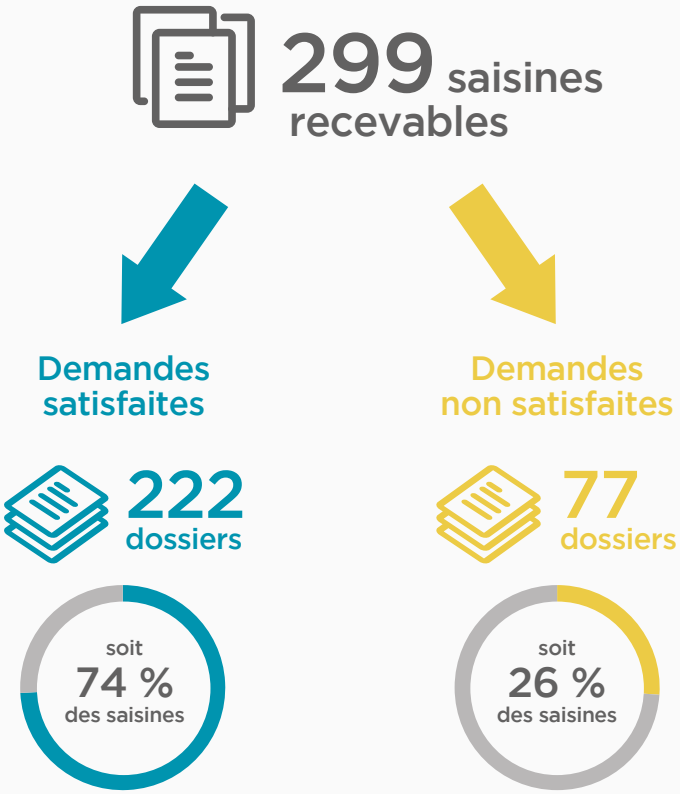
18
dossiers de bourses

soit **6 %** des saisines

BOURSES
des formations sanitaires et sociales.

Les dossiers d'aides financières affichent la **même tendance** que l'année précédente. Cependant, les réclamations des particuliers concernant la transition écologique, l'aide pour la lutte contre l'inflation et l'aide à la formation professionnelle sont très largement majoritaires. Enfin, les dossiers de subventions et les dossiers de bourses affichent également la même tendance que l'année précédente.

SUITES DONNÉES AUX 299 SAISINES RECEVABLES



Exemples de saisines

RELEVANT DE LA COMPÉTENCE DU MÉDIATEUR

Aides individuelles

BOURSE POUR UNE FORMATION SANITAIRE ET SOCIALE

Madame F., étudiante en 2è année d'aide-soignante, a sollicité l'aide du médiateur car elle n'a pas pu effectuer sa demande de bourse régionale dans les délais requis. En effet, la requérante fut induite en erreur sur la date limite de dépôt de dossier en raison d'une rentrée décalée. Par ailleurs, elle a reçu le courriel de rappel de l'administration régionale dans sa boîte de spams. Dès connaissance de son retard, Madame F. a pris l'attache du service régional compétent. Celui-ci, ne pouvant intervenir directement au vu du règlement des bourses sanitaires et sociales, l'a orientée vers le médiateur. Après instruction de la requête, le médiateur a souhaité que l'administration régionale accepte d'étudier hors délai le dossier de Madame F. *Cette sollicitation a été acceptée.*

Madame D., étudiante en 1re année de soins infirmiers, a saisi le médiateur au sujet de difficultés informatiques pour déposer sa demande de bourse régionale. En outre, elle traverse une période de difficultés financières. Le médiateur a sollicité la compréhension du service régional.
Celui-ci s'est dit favorable à reconsidérer le dossier depuis la rentrée, permettant ainsi à Madame D. de poursuivre sa scolarité dans de meilleures conditions.

Gratitude

Je souhaite vous remercier, vous et l'équipe des médiateurs, qui avez appuyé ma demande pour que l'administration puisse donner une issue favorable à mon dossier. Ça me fait plaisir de voir que non seulement vous avez été sensibles à ma situation mais que vous avez appuyé ma demande.

Je vous en remercie du fond du cœur.



AIRE 2

Madame J. a appelé l'attention du médiateur sur le rejet de sa demande d'Aide individuelle régionale vers l'emploi (AIRE) pour le financement d'une formation « CAP boulangerie » en Île-de-France. Cette demande fut refusée au motif que cette formation était déjà ouverte dans le dispositif de formation collective accessible gratuitement. Cependant, attestation à l'appui, le centre de formation concerné a indiqué ne plus avoir de place disponible pour accueillir Madame J.

Sollicitée par le médiateur, l'administration régionale a accepté, à titre exceptionnel, de revenir sur sa décision et d'accorder à Madame J. le financement de sa formation.

DYSFONCTIONNEMENT D'UN ORGANISME DE FORMATION (OF)

Monsieur D. a fait appel au service du médiateur afin de lever les incompréhensions entre son organisme de formation et le service régional chargé de la formation professionnelle.
En effet, les dates enregistrées de sa formation étaient différentes entre le contrat de formation professionnelle signé entre le stagiaire et l'organisme de formation d'une part, et le document d'admission au bénéfice des rémunérations des stagiaires de la formation professionnelle d'autre part. Cette discordance de dates bloquait l'établissement d'une convention de stage au bénéfice de Monsieur D. alors même que le stage commençait à brève échéance.

L'alerte émise par le médiateur a permis de resserrer la collaboration entre le service régional compétent et l'organisme de formation. Les erreurs de dates ont été corrigées et Monsieur D. a pu obtenir une convention de stage dans les délais et poursuivre ainsi son parcours professionnel.

RÉMUNÉRATION STAGIAIRE

Madame Y., en formation de serrurier dépanneur installateur et non bénéficiaire de prestations versées par Pôle emploi, a saisi le médiateur car, plus de deux mois après son entrée en formation, elle n'avait toujours pas perçu sa rémunération en tant que stagiaire de la formation professionnelle, ni le premier versement de la prime des métiers en tension.

Après avoir été sollicité, le service régional compétent a confirmé que Madame Y. suivait un programme de formation financé par la Région et, après vérification et complétude du dossier, la situation financière de Madame Y. a été régularisée.



AIDE AU PERMIS DE CONDUIRE

Monsieur B. a saisi le médiateur après le rejet de sa demande d'aide au permis de conduire pour les jeunes en insertion. Le motif du rejet étant que ses heures de conduite avaient été enregistrées par l'auto-école à une date antérieure à l'entrée en vigueur du dispositif. Pourtant, le requérant a pu établir que le contrat de formation avait été signé après l'ouverture du dispositif et transmettre une attestation de l'auto-école confirmant son erreur et rectifiant les dates de réalisation des heures effectuées. Monsieur B. a aussi remis son attestation d'inscription affichant le numéro unique NEPH commençant par l'année, le mois et le lieu d'inscription de l'auto-école, prouvant qu'aucune heure de conduite n'aurait pu être réalisée avant cette date, elle-même postérieure au dispositif régional.

À la lumière des faits exposés, l'administration régionale est revenue sur sa décision de rejet et a attribué l'aide sollicitée par Monsieur B.

AIDE VÉHICULE PROPRE (PARTICULIER)

Madame V., propriétaire d'un cyclomoteur acquis en 2000, a sollicité l'aide régionale pour l'achat d'un véhicule propre. Madame B. devait prouver que ce cyclomoteur lui appartenait depuis plus d'un an sur la base de son immatriculation. Or, le véhicule n'étant pas roulant, Madame V. ne l'a fait immatriculer qu'en 2022. En effet, selon le ministère de l'Intérieur, l'immatriculation n'est obligatoire que si le propriétaire souhaite circuler avec son cyclomoteur sur les voies ouvertes à la circulation publique.

Madame V. ayant pu fournir un acte prouvant la date d'achat du cyclomoteur en 2000, l'administration régionale a accepté de reconsidérer sa décision de rejet et de lui attribuer l'aide sollicitée.

KIT BIOÉTHANOL

Madame R. a fait part au médiateur du rejet de sa demande d'aide à l'achat et à l'installation d'un boîtier bioéthanol au motif que la facture transmise était antérieure à l'entrée en vigueur du dispositif. Madame R. indique qu'elle a commandé le kit un peu avant la date requise en raison du long délai de livraison de cet équipement. Elle affirme avoir eu connaissance du dispositif par mail via le site service-public.fr, ce qui l'a incitée à précommander le kit.

Sur la base de la bonne foi de la requérante, l'administration régionale s'est dite favorable à l'attribution de l'aide.



Aides non individuelles

DIRECTION DES POLITIQUES SPORTIVES, DE SANTÉ, DE SOLIDARITÉ ET DE SÉCURITÉ (PS4)

Madame B., maire d'une commune rurale d'Île-de-France, a saisi le médiateur au sujet d'une subvention tombée en caducité. Elle indique que sa demande de versement de solde a été transmise avec retard en raison de nombreuses difficultés de personnels et d'organisation. Madame la Maire précise également l'enjeu de cet apport pour sa « petite » commune et la difficulté de celle-ci à élaborer les dossiers de subventions.

Le médiateur a fait valoir les arguments de Madame B. auprès des services, qui ont accepté de proposer au vote d'une prochaine CP la réaffectation de la subvention tombée en caducité.

Remerciements

Cher Monsieur,

Je vous remercie de votre message et de cette superbe nouvelle.

Madame Y.



DIRECTION DE LA CULTURE

Une association culturelle a été destinataire d'une décision de rejet à la suite de sa demande de subvention dans le cadre du dispositif « Soutien innovant aux projets culturels et artistiques menés dans les quartiers populaires ». Sans contester la décision régionale, la directrice de l'association souhaite l'intervention du médiateur afin que lui soient explicités les motifs de rejet du dossier, cela afin de mieux préparer la prochaine demande de subvention régionale.

Le service régional a accepté d'apporter des précisions à cette association culturelle et lui a même proposé un accompagnement « personnalisé » lors de la prochaine campagne d'appel à projets.

PÔLE ENTREPRISES ET EMPLOI - TOURISME

Madame P., représentante d'une structure administrative, a sollicité l'aide du médiateur afin que lui soit versé un acompte demandé un an plus tôt et resté sans réponse. La requérante souligne que la date de caducité de sa subvention était fixée au 16 octobre, sa structure a transmis une demande de versement d'acompte le 11 juin de la même année, soit dans les délais.

L'administration régionale a confirmé avoir reçu la demande et avoir trop tardé à la traiter. Elle a donc satisfait à la requête de Madame P.

Reconnaissance

Bonjour,
Je vous suis énormément reconnaissante pour le temps que vous avez accordé à mon dossier. Je vous prie de bien vouloir recevoir mes plus respectueuses salutations.

Association culturelle

Exemples de saisines

AYANT REÇU UN AVIS DÉFAVORABLE

FINANCEMENT DE FORMATION EN SOINS INFIRMIERS

Monsieur H., ancien salarié du privé souhaitant se réorienter vers une carrière d'infirmier en bloc opératoire, a effectué de multiples démarches auprès de plusieurs organismes afin de faire financer ses trois années de formation. Sur les conseils d'un organisme, il a procédé à une rupture conventionnelle de son contrat de travail cinq mois avant son entrée en institut de formation de soins infirmiers. La demande de Monsieur H. a été rejetée à deux reprises, d'une part, pour une durée d'inscription insuffisante avant la sollicitation d'un financement régional puis, d'autre part, au motif que le requérant aurait dû solliciter « Transition pro » afin que sa formation soit financée par son ancien employeur.

Au vu de la convention d'objectifs et de moyens, dans le cadre du financement des formations sanitaires et sociales en application depuis le mois de janvier 2022, la demande de Monsieur H. n'a malheureusement pu être acceptée.

BOURSE DES FORMATIONS SANITAIRES ET SOCIALES

Monsieur R., étudiant en 2e année de soins infirmiers, a saisi le médiateur des difficultés qu'il rencontre dans le cadre de sa demande de bourse régionale. Il revendique son indépendance financière, due à une rupture familiale. Cependant, conformément aux dispositions du Règlement régional des bourses, il ne justifie pas de revenus supérieurs à 50 % du SMIC ni d'un accompagnement social lui permettant de subvenir à ses besoins, ou d'un suivi par l'Aide sociale à l'enfance.

Au vu de ces éléments et en application des dispositions relatives à l'indépendance financière explicitées dans le règlement régional des bourses, la demande de bourse de Monsieur R. a été traitée sur la base de l'avis d'imposition de ses parents. Sa requête a été rejetée.

MANIFESTATION CULTURELLE

L'association V. a appelé l'attention du médiateur sur le rejet de sa demande de subvention dans le cadre du dispositif « Aide aux festivals et manifestations de spectacle vivant à rayonnement régional ». L'association V. soutient que son festival, qui se déroule depuis 20 ans en Île-de-France, reçoit de nombreux soutiens qui témoignent du sérieux du projet. Après instruction et transfert au service régional compétent, il est ressorti que le projet proposé ne remplissait pas les critères fixés par le règlement d'intervention. Celui-ci indique en effet que « les festivals et manifestations qui se déroulent à Paris et/ou en petite couronne doivent proposer un volume de diffusion égal ou supérieur à six spectacles ou concerts différents et 10 représentations ». Dans sa demande, l'association V. indique seulement quatre spectacles et un total de quatre représentations, soit bien moins que le minimum exigé.

Compte tenu de ces éléments, l'administration régionale n'a pas souhaité rendre un avis favorable à la demande de l'association.



Saisines classées “irrecevables”

DÉSISTEMENT

Madame A.-D. a fait appel au médiateur après avoir vu rejetée sa demande d’aide pour l’achat et l’acquisition d’un kit bioéthanol. Elle précise avoir fait reprogrammer ses deux véhicules afin qu’ils puissent rouler au bioéthanol. Elle ajoute que les véhicules ne nécessitaient pas de kit mais simplement une reprogrammation. La demande d’aide régionale a été rejeté car Madame A-D. a fait procéder à une reprogrammation et non à l’installation d’un kit bioéthanol.

En cours d’instruction, Madame A.D. s’est désistée après avoir été informée qu’il fallait procéder à une installation d’un kit bioéthanol et non pas à une reprogrammation des véhicules.

TRANSFERT VERS LE SERVICE RÉGIONAL COMPÉTENT

L’association V. a saisi le médiateur au sujet d’une subvention tombée en caducité. En effet, dans le cadre du dispositif d’aide à la « Permanence artistique et culturelle » l’association n’a pas transmis sa demande de versement dans le délai imparti. Elle fait valoir qu’elle a subi deux changements d'administratrice et que le télétravail imposé par la crise sanitaire a rendu difficile le suivi des dossiers. Elle souligne que la perte de cette subvention compromet sérieusement sa trésorerie.

L’administration régionale a bien voulu répondre favorablement au recours de l’association.

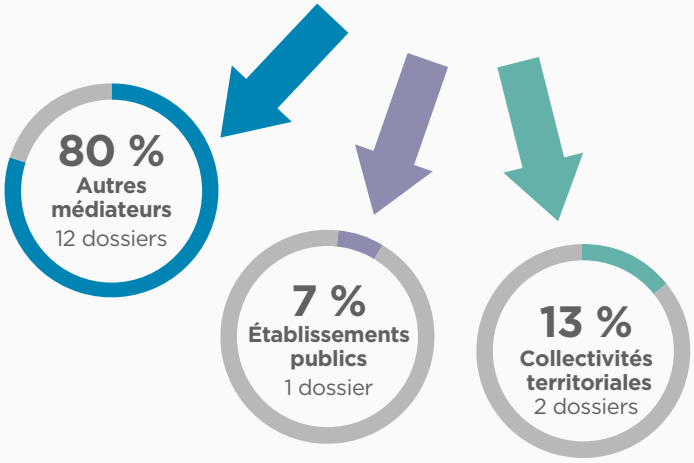
CRITÈRES D’ÉLIGIBILITÉ À UNE AIDE NON REMPLIS

Monsieur D. a requis l’intervention du médiateur au sujet d’une demande d’aide régionale pour l’acquisition d’un véhicule propre. L’administration régionale a refusé de lui accorder cette aide sollicitée car il avait acquis son véhicule en leasing. Monsieur D. conteste cette décision de rejet en invoquant le fait qu’il est bien copropriétaire sur la carte grise. Le règlement du dispositif relatif à l’achat de véhicule propre énonce clairement que la location, le crédit-bail, le leasing, la location longue durée, la location avec option d’achat ne sont pas dans la cible du dispositif et qu’ils ne sont donc pas éligibles à l’aide.

Indépendant et neutre, le médiateur ne peut intervenir dans le choix des dispositifs ni dans les critères définis et votés par le Conseil régional. Par conséquent, la saisine a été considérée irrecevable.

RÉPARTITION DES 218 SAISINES HORS COMPÉTENCE DU MÉDIATEUR

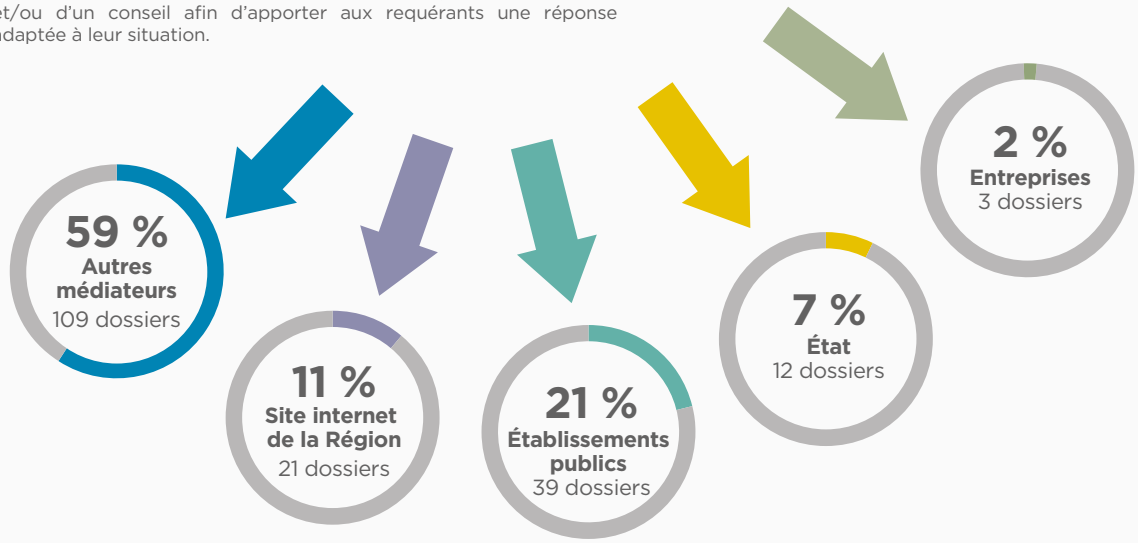
15 dossiers
ont fait l'objet d'un transfert



203 dossiers
n'ont pas fait l'objet d'un transfert

Sur les 203 dossiers, 19 ont fait l'objet d'un classement sans suite car les requérants n'avaient aucun besoin d'être réorientés.

Cependant, les 184 autres dossiers ont fait l'objet d'un traitement et/ou d'un conseil afin d'apporter aux requérants une réponse adaptée à leur situation.



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), le médiateur de Pôle emploi, la direction d'Île-de-France Mobilités ainsi que la Défenseure des droits 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.

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

Exemples de saisines

HORS COMPÉTENCE DU MÉDIATEUR AYANT FAIT L'OBJET D'UN TRANSFERT

■ MÉDIATRICE RÉGIONALE DE PÔLE EMPLOI ■

Le médiateur a été saisi par **Madame Z**. des difficultés qu'elle rencontre pour faire modifier la date de son inscription à Pôle emploi pour l'ouverture de droits en tant qu'intermittente du spectacle. Cela lui permettrait d'obtenir le réexamen de sa situation au vu de la date de fin de son dernier contrat de travail.

Après consultation de cette saisine, il apparaît que celle-ci ne relève pas de la compétence du médiateur de la Région Île-de-France, mais de la médiatrice régionale de Pôle emploi vers laquelle la requête de Madame Z. a été transférée.

■ CAISSE D'ALLOCATIONS FAMILIALES (CAF) ■

Monsieur D. a saisi le médiateur afin d'avoir des informations sur la gestion du Revenu de solidarité active (RSA). Il souhaitait notamment savoir dans quels cas s'appliquaient des sanctions sur le montant du RSA et comment le bénéficiaire en était avisé.

Le Revenu de solidarité active n'étant pas géré par le Conseil Régional d'Île-de-France, la requête de Monsieur D. a été orientée vers le Médiateur de la Caisse d'allocations familiales dont il dépend.

■ CAISSE NATIONALE D'ASSURANCE VIEILLESSE (CNAV) ■

Madame M. a sollicité l'attention du médiateur au sujet d'un litige qui l'oppose à la CNAV. En effet, elle affirme être restée sans réponse après une demande de pension de réversion dont les formulaires de liaison ont été transmis au service compétent de la CNAV deux ans plus tôt.

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



.

■ ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS ■

Madame V., habitant en province mais travaillant à Paris, a pris un passe Navigo Easy pour se déplacer dans Paris et pouvoir le recharger directement par NFC avec l'application téléphonique « Assistant SNCF ». Malheureusement, Madame V. a procédé au rechargement de son passe dans le train la conduisant à Paris. À la suite d'un dysfonctionnement technique, le rechargement n'a pas eu lieu mais le prélèvement bancaire a été effectué. Malgré ses nombreuses réclamations, même en guichet, sa demande n'a pas été prise en compte.

L'ensemble des titres de transports relevant de l'organisme Ile-de-France Mobilités, la requête de Madame V. a été réorientée vers celui-ci.

■ MÉDIATRICE DE L'ÉDUCATION NATIONALE ET DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ■

Madame A., agent de l'Éducation nationale et mère de 2 enfants en situation de handicap nécessitant un suivi médical important, a sollicité l'appui du médiateur afin d'obtenir un logement adapté dans le cadre de la bourse au logement des agents de l'État. Le médiateur n'est pas habilité à instruire des requêtes propres à la gestion des personnels de la Région, il est a fortiori incompétent à traiter de la politique sociale des agents de l'État.

La saisine de Madame A. a donc été réorientée vers le médiateur de l'Académie dont dépend son établissement d'activité. Il lui a été conseillé de prendre l'attache d'un des délégués territoriaux du Défenseur des droits.

Reconnaissance

Je vous remercie pour votre aide et votre réponse qui est parfaitement claire.

Madame A.

Exemples de saisines

HORS COMPÉTENCE DU MÉDIATEUR N'AYANT PAS FAIT L'OBJET D'UN TRANSFERT (TRAITEMENT ET CONSEILS)

CONFLIT DE VOISINAGE

Madame A. a sollicité l'intervention du médiateur afin d'être éclairée sur la façon de résoudre un conflit de voisinage. Elle a été informée que les litiges de voisinage doivent au préalable faire l'objet d'un règlement amiable. Si à la fin, aucun accord n'a été trouvé entre les parties, celles-ci ont la possibilité de recourir au juge pour qu'il tranche le litige.

Il lui a été confirmé qu'il faudra attendre l'issue du processus de conciliation qu'elle a déjà entamé pour, si elle le souhaite, saisir le tribunal compétent.

BAILLEUR LOCATAIRE

À la suite d'une augmentation tarifaire de l'usage du parking par son bailleur, **Madame S.** a saisi le médiateur pour contester cette modification tarifaire car elle affirme que, dans son contrat, il n'est pas stipulé que le montant est révisable. Après consultation de cette requête, il apparaît qu'elle ne relève pas de la compétence du médiateur de la Région puisque le litige ne procède pas d'une décision de l'administration de la Région.

Madame S. a été orientée vers la commission départementale de conciliation apte à traiter son litige.



ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS

À la suite nombreuses difficultés rencontrées par **Monsieur et Madame J.** sur leur ligne de transport, exploitée par une société privée et dont Île-de-France Mobilités est l'autorité régulatrice, ceux-ci ont sollicité le médiateur de la Région afin qu'une solution pérenne soit trouvée et qu'un dédommagement leur soit accordé .

Île-de-France Mobilités et la société privée de transport n'étant pas des services régionaux, le médiateur a redirigé Madame et Monsieur J. vers la page Internet https://www.iledefrance-mobilites.fr/aide-et-contacts/nous-ecrire et vers l'association des médiateurs indépendants d'Île-de-France (contact@amidif.com), dont la société de transport est adhérente.

MÉDIATION DE PARIS

Monsieur C. a saisi le médiateur après réception d'un avis de saisie administrative concernant la majoration d'une amende pour une infraction commise à Paris pour « dépôt sans autorisation d'ordures ou d'objets dans un lieu public ». En plus de réclamer l'original de ladite contravention, il conteste les faits qui lui sont reprochés car il affirme ne pas vivre à Paris et n'avoir jamais rien jeté sur la voie publique. Après avoir pris connaissance de cette saisine, le service de la médiature a rappelé que cette requête ne relevait pas de la compétence du médiateur de la Région, uniquement habilité à traiter des litiges relatifs à des décisions de l'administration régionale.

Néanmoins, étant donné que ce dossier paraissait relever de la compétence du médiateur de la Ville de Paris, les coordonnées de ce dernier ont été transmises au requérant.

- *Par formulaire en suivant le lien ci-après : https://mediation.paris.fr/mediation/faire-appel-au-mediateur.html*
- *Par courrier : Monsieur le médiateur de la Ville de Paris, Mission de la Médiation, 1, place Baudoyer, 75004 Paris*

Remerciements

Merci pour cette piste.
Bien cordialement.

Monsieur C.

ENTRETIEN AVEC DAVID BIROSTE,

SECRÉTAIRE GÉNÉRAL DE LA RÉGION ÎLE-DE-FRANCE



1/ Vous occupez une fonction « pivot » en tant que Secrétaire général. Quelles sont les missions qui vous sont dévolues ?

Le Secrétariat général (SG) est placé, organiquement, auprès du Directeur général des Services (DGS) de la Région. Mais il travaille sous l'autorité fonctionnelle à la fois de ce dernier bien entendu et de la Directrice de cabinet de la Présidente, en fonction des missions qui lui sont assignées.

Ainsi, auprès du DGS et du Directeur général délégué (DGD), le Secrétaire général joue le rôle de « tour de contrôle » dans le processus d'élaboration des rapports et projets de délibération, préparés par les services et votés in fine par les élus régionaux. Il veille à ce que les services respectent le rétro-calendrier de livraison des rapports et à ce que chaque rapport reçoive les visas financier, juridique, administratif (DGS) et politique (Directrice de cabinet pour le compte de la Présidente). Il publie aussi les actes administratifs régionaux sur un portail numérique afin que ceux-ci entrent en vigueur.

Auprès de la Directrice de cabinet, il organise la vie politique de l'assemblée délibérante, c'est-à-dire le fonctionnement de la vie démocratique régionale : envoi des rapports et projets de délibération aux élus avant les séances ; convocation et suivi des commissions thématiques (culture, transports, lycées, enseignement supérieur, développement économique, finances...) qui donnent des avis consultatifs préalables sur les rapports ; convocation et suivi des séances du Conseil régional et de sa Commission permanente (ordres du jour, dérouleurs de séance, prises des votes, réception et diffusion des amendements, rédaction des PV de séance, assiduité des élus...).

Le Secrétariat Général assure enfin une mission complémentaire d'assistance à la Commission d'éthique régionale, qui veille au respect de la Charte éthique et conseille les élus qui la consultent sur les questions de déontologie et de potentiels conflits d'intérêts.

2/ Comment peut-on améliorer encore la communication sur les aides régionales auprès des Franciliens, particuliers ou entreprises ?

La communication sur les aides régionales s'effectue de différentes façons et selon différents canaux. Dès le vote de la délibération instituant l'aide, la publication et la diffusion d'une information sont assurées sur les différents supports d'information de la Région : site Internet, réseaux sociaux, newsletter, mailings ciblés... Certains dispositifs, innovants ou nécessitant une visibilité particulière, font l'objet de campagnes plus poussées.

Afin d'optimiser la visibilité et l'accès à ces aides, la Région s'est engagée dans une démarche transversale d'amélioration de ses relations avec les administrés, particuliers, entreprises, associations, collectivités.... Elle a mis en place, depuis deux ans, un outil de Citizen Relationship Management (CRM) qui lui permet de dialoguer davantage avec les usagers et surtout d'adresser les bonnes informations aux bonnes cibles, bénéficiaires potentiels de ses dispositifs. Tout en améliorant son écosystème d'information digitale (web, réseaux sociaux), elle s'attache à le compléter d'une information de proximité avec notamment, le lancement en octobre 2022 de son magazine « Île-de-France le Mag ». Ce support d'information pratique et serviciel est diffusé à près de six millions de Franciliens trois fois par an.

3/ Parlez-nous de la nouvelle plateforme de publication des actes administratifs récemment mise en place par la Région Île-de-France.

Depuis le 1er juillet 2022, la législation relative à la publicité, l'entrée en vigueur et la conservation des actes pris par les collectivités territoriales a changé (ordonnance n°2021-1310 du 7 octobre 2021 et décret n° 2021-1311 du 7 octobre 2021). La publication « papier » a disparu, ainsi que le recueil des actes administratifs. Pour entrer en vigueur et être opposables aux tiers, les actes administratifs doivent être publiés désormais au format numérique, une fois qu'ils sont revenus du contrôle de légalité de la préfecture. La Région a donc mis en place un portail de publication de ses actes administratifs.

Ce projet a été mené à bien en quelques mois, sous la direction du DGS, avec le soutien de la Direction juridique, de la Direction de la communication et surtout, sur le plan technique, de la Direction de la donnée du Pôle transformation numérique.

Ce nouveau portail contient :

- D'une part, les actes administratifs régionaux publiés en application de la réglementation ou de la législation, c'est-à-dire les délibérations du Conseil régional et de sa Commission permanente, les vœux et les motions votés en séance du Conseil régional, les arrêtés de la Présidente du Conseil régional, les procès-verbaux des séances du Conseil régional et de sa Commission permanente ;

- D'autre part, afin de favoriser l'information des administrés et l'accès au droit régional, les rapports du Conseil régional et de sa Commission permanente, les avis du Conseil économique, social et environnemental régional (CESER) rendus préalablement aux délibérations du Conseil régional, les questions écrites à la Présidente du Conseil régional et leurs réponses, les délibérations de l'Agence des espaces verts de la Région (appelée désormais « Île-de-France Nature »).

Ce « portail du droit régional » est accessible à cette adresse : *https://data.iledefrance.fr/pages/publication-des-actes/*. Actuellement, il accueille tous les actes de la précédente mandature (depuis décembre 2015) et ceux évidemment de l'actuelle mandature débutée en juillet 2021. Il sera complété progressivement, d'ici un à deux ans, avec tous les actes et documents publiés depuis 1974 sur l'ancien portail régional Mariane, devenu obsolète bien que toujours accessible à l'adresse : *http://mariane.iledefrance.fr/cindocwebjsp/?ac=intranet&at=intranet*.

Enfin, il faut savoir qu'environ 80 % du droit régional est constitué des « règlements d'intervention » (RI) votés dans le cadre des délibérations du Conseil régional et de sa Commission permanente. Pour faire simple, chaque RI met en place et encadre un dispositif d'aides aux Franciliens, comme, par exemple, l'aide à l'installation des jeunes agriculteurs et à la transmission des exploitations, l'aide à l'achat et à l'installation d'un kit bioéthanol (E85) sur un véhicule francilien, l'aide à l'éducation artistique et culturelle dans les lycées et CFA, le financement des parcs naturels régionaux, les aides aux artisans et commerçants pour la transition numérique et écologique, l'aide à la mobilité internationale des étudiants... La version consolidée de ces RI, c'est-à-dire la version actuellement en vigueur même si elle a été modifiée plusieurs fois, sera prochainement accessible sur notre portail de publication des actes régionaux. Pour l'instant, sous l'impulsion du DGS et du DGD, un gros travail de simplification administrative a été engagé avec les directeurs généraux adjoints et l'aide de l'inspection générale de la Région : l'objectif consiste à rendre beaucoup plus lisible le droit régional pour les Franciliens ; les services travaillent donc à identifier les RI qui sont devenus obsolètes, ceux qui sont trop complexes à l'usage, ou même ceux qui parfois peuvent faire doublon ; ce travail de rationalisation et de simplification des RI devrait aboutir dans les prochains mois. Tous ces RI seront ensuite publiés sur le « portail du droit régional » et mis à jour en temps réel sur celui-ci chaque fois qu'ils seront modifiés par le Conseil régional.



ENTRETIEN AVEC SÉBASTIEN MAES,

DIRECTEUR ENVIRONNEMENT

Pôle agriculture, ruralité, transition écologique



1/ Quels sont les domaines concernés par les dispositifs gérés par votre direction ?

Les dispositifs gérés par la Direction de l'Environnement concernent le développement des énergies renouvelables, l'amélioration de la qualité de l'air, la lutte contre le changement climatique avec ses deux piliers : atténuation et adaptation, la préservation de la biodiversité, des milieux humides et la restauration des corridors écologiques, la prévention des déchets et leur gestion, la transformation de l'économie vers un modèle circulaire au travers de la réutilisation, de la réparation et du réemploi afin de préserver les ressources naturelles et de tendre vers le zéro déchet.

Pour atteindre ces objectifs, de nombreux plans et stratégies sectoriels (PRPGD, SRCE, SRCAE, Plan Air, Plan Vert) mais aussi transversaux (SREC, PRACC, SRB, PRSE4) sont élaborés et des dispositifs sont construits afin d'accompagner financièrement les projets qui participent concrètement à la mise en œuvre de ces politiques publiques portées par la Région.

Depuis 2017, des dispositifs ont été progressivement mis en place afin d'accompagner directement les Franciliens. Ces aides à destination des particuliers leur permettent notamment d'acquérir un véhicule électrique ou à hydrogène, de faire installer un boîtier éthanol sur leur véhicule ou encore de changer leur chauffage polluant pour un appareil qui génère moins d'émission de CO2 et de polluants atmosphériques.

2/ Comment émerge l'idée d'un nouveau dispositif ? Y-a-t-il un retour d'expérience de vos services auprès des élus ?

La création d'un nouveau dispositif doit tout d'abord répondre à un besoin.

Ce besoin peut être principalement de trois natures. Ainsi un nouveau dispositif à vocation à :

- Mettre en œuvre une action relevant d'un plan ou d'une stratégie voté par l'assemblée régionale ;
- Accélérer le développement, la massification de certains projets sur le territoire francilien en faveur de la transformation écologique de l'Île-de-France ;
- Répondre à un contexte énergétique, écologique ou économique particulier.

Les nouveaux dispositifs sont travaillés au sein du pôle et de la direction par le service qui possède l'expertise technique et élaborés en lien avec le Vice-Président chargé de la Transition écologique, du Climat et de la Biodiversité.

Des indicateurs permettent de suivre leur mise en œuvre et en fonction du contexte réglementaire ou du retour d'expérience que nous avons sur nos dispositifs, nous sommes amenés à les faire évoluer.

Ce pilotage agile conduit à présenter régulièrement des adaptations de nos dispositifs lors des séances de la Commission permanente.

3/ Quels types de contrainte pouvez-vous rencontrer dans l'élaboration et l'application des dispositifs ?

Tout dépend des bénéficiaires des dispositifs.

Pour les dispositifs qui s'adressent aux collectivités, aux entreprises ou aux associations, nous entrons dans le cadre de projets qui nécessitent une instruction au cas par cas avec, très souvent, un accompagnement des porteurs de projets afin de challenger leurs opérations.

Il faut donc une grande technicité de la part des chargés de mission qui pilotent ces dispositifs et ces derniers, au travers des règlements d'intervention, doivent permettre d'accompagner tous les projets pertinents répondant aux stratégies régionales. La phase d'instruction peut être assez longue avec de nombreux échanges. Ces projets se réalisent souvent sur plusieurs mois voire années.

Lorsqu'un dispositif s'adresse aux particuliers et qu'il a vocation à accompagner un grand nombre de Franciliennes et de Franciliens, il est nécessaire de mettre en place un dispositif de type « guichet » avec une instruction la plus simple possible et une aide forfaitaire lorsque cela est adapté. Cette approche doit néanmoins être croisée avec la sécurisation du dispositif pour éviter les effets d'aubaine et abus.

Les dispositifs destinés aux particuliers sont le « Remplacement des voitures des particuliers par des véhicules propres », la « Transformation de véhicules thermiques en véhicules propres », le « Renouvellement des chauffages au fuel, au bois ou au charbon », « Petit Patrimoine naturel » et l'« Aide à l'achat et à l'installation de boîtiers bioéthanol », ce dernier ayant été mis en place en juillet 2022. Un nouveau dispositif pour remplacer les anciennes chaudières au gaz sera présenté prochainement à la suite d'un amendement lors de la Commission permanente de novembre 2022.

L'évolution de dispositifs vers un mode « guichet » est récent au sein de la Direction de l'Environnement et nécessite une organisation particulière et robuste afin de garantir aux Franciliens une instruction et un paiement rapide.

4/ Dans quelle mesure la médiation peut-elle contribuer à améliorer les relations des Franciliennes et des Franciliens avec l'administration régionale ?

Au-delà des quelques dossiers annuels de médiation sur les dispositifs destinés aux personnes morales, le plus souvent pour des questions de caducité, depuis la mise en place de dispositifs à destination des particuliers, nous avons pu constater une augmentation très importante du nombre de recours au médiateur (+ 220 %).

En effet, un dispositif à destination des Franciliens génère, par essence, plus d'aides et donc plus de demandes de médiation qu'un dispositif destiné aux personnes morales.

Dans ce contexte, la médiation permet, d'une part, d'ouvrir un dialogue avec les Franciliennes et les Franciliens afin d'expliquer les motifs de rejet, d'éviter tout malentendu et, d'autre part, de réaliser, en lien avec le service instructeur, une instruction complémentaire, au cas par cas, sur le fondement de pièces supplémentaires que le demandeur souhaiterait porter à la connaissance de l'administration régionale. Celle-ci reste très ouverte dans cette phase de dialogue avec les Franciliennes et les Franciliens afin de reconsidérer éventuellement, la décision initiale, à la lumière des nouvelles pièces du dossier.

En outre, lorsque les motifs de recours au médiateur sont similaires et fréquents, il peut être nécessaire d'adapter les informations disponibles sur le site Internet de la Région, de modifier les formulaires afin de les préciser, voire de faire évoluer le règlement d'intervention d'un dispositif.

Cela participe en quelque sorte à une amélioration continue de notre qualité de service auprès des Franciliennes et des Franciliens.





PROPOSITIONS DU MÉDIATEUR

PROPOSITIONS *2022* DU MÉDIATEUR

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

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

MESURES GÉNÉRALES

- **Dans le cas des caducités de subventions,** prévoir une ligne budgétaire, un processus en cas d'erreur manifeste de gestion de l'administration.

FINANCEMENT DES FORMATIONS SANITAIRES ET SOCIALES

- **La barrière des 26 ans devrait être revue à la hausse, ou décloisonnée, ou supprimée.** La pénurie de personnel médical doit être prise en compte dans les demandes de dérogation de demandes de financement.

BOURSE DES FORMATIONS SANITAIRES ET SOCIALES

- Dans le cadre des formations sanitaires et sociales, certains étudiants en cursus complet sont amenés à redoubler leur dernière année de formation pour valider tout ou partie des enseignements. Il est proposé, à titre exceptionnel, que les demandes de bourse des étudiants redoublants à temps partiel, cela après autorisation du directeur du centre de formation et après avis conforme du médiateur, soient instruites selon une disposition particulière à intégrer dans le règlement des bourses. Il s'agit de permettre le versement d'une bourse forfaitaire afin d'accompagner financièrement l'élève ou l'étudiant durant sa dernière année. Cette bourse serait accordée en fonction des conditions d'éligibilité et versée en une seule fois.

DISPOSITIFS RÉGIONAUX

TOUS DISPOSITIFS

- Tenir compte du fait que le demandeur peut être un couple non marié et non pacsé (cas du concubinage), cela pour le calcul du revenu du foyer fiscal de référence.
- Tenir compte du fait que le demandeur peut être un adulte encore rattaché au foyer fiscal de ses parents et n'ayant pas de factures (domicile, eau, électricité) à son nom (sauf bourses sanitaires et sociales).

AIDE INDIVIDUELLE RÉGIONALE VERS L'EMPLOI (AIRE)

- Permettre la prise en charge par AIRE des formations sanitaires, sociales, paramédicales et maïeutiques, qui ne relèvent pas du pôle TRESOR.
- Dans le cas du refus d'une demande AIRE en raison du défaut de conformité d'un document fourni par le candidat, il serait souhaitable que le service opérationnel puisse solliciter l'envoi d'un document complémentaire auprès de celui-ci afin de régulariser son dossier. Cela lui éviterait de devoir attendre une prochaine session de formation pour réaliser son projet professionnel.

PROPOSITIONS ANTÉRIEURES EN INSTANCE

MESURES GÉNÉRALES

- **Dans le cas des caducités de subventions,** il serait pertinent de faire apparaître le pôle ou la direction opérationnelle en charge du dossier sur tous les courriers de notifications de décisions de rejet.
- **Dans les courriers de rejet de subvention,** il est suggéré d'inclure obligatoirement les motifs de refus dans la notification écrite.
- **Chaque année, l'adresse d'un message groupé à destination des DGA, des directeurs et des chefs de service** permettrait de rappeler les grands principes de la médiation instaurée par l'assemblée délibérante de la Région Île-de-France.

FORMATION PROFESSIONNELLE

- **Dans le cas des formations financées par l'administration régionale,** il serait préférable qu'une meilleure coordination entre Pôle emploi et le service de la formation professionnelle de la Région s'impose pour faciliter et fluidifier le parcours des stagiaires.

AIDE INDIVIDUELLE RÉGIONALE VERS L'EMPLOI (AIRE)

- **Un accompagnement plus étroit des organismes de formation** aiderait ceux-ci à mieux vérifier les documents transmis par les stagiaires et ainsi à saisir de manière plus rigoureuse les demandes d'AIRE.
- **Le stagiaire devrait avoir accès en lecture à son dossier sur la plateforme mesdemarches.iledefrance.fr** afin qu'il puisse constater l'état d'avancement du dossier, vérifier les pièces transmises et émettre éventuellement des remarques.
- **Le site institutionnel pourrait rappeler que l'élève ayant fait une demande de AIRE 2 via son organisme de formation** doit se rapprocher de celui-ci et/ou ne doit pas entrer en formation s'il n'a pas reçu le courriel d'acceptation de la part du service régional.

BOURSE DES FORMATIONS SANITAIRES ET SOCIALES

- **Dans la liste des pièces à fournir et dans le simulateur de calcul,** le demandeur devrait être averti que, en cas de séparation des parents, le jugement de divorce et les deux avis d'imposition sont obligatoires.
- **Dans le courrier de notification de bourse,** l'information relative au recours gracieux devrait expliquer le sens et le contenu de celui-ci.

AIDE À L'ACHAT D'UN VÉLO ÉLECTRIQUE

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

PROPOSITIONS MISES EN ŒUVRE À LA SUITE DE RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR

GÉNÉRALITÉS

- **La navigation du site Internet institutionnel qui référence les aides,** ainsi que la lisibilité des dispositifs, des critères de sélection et du pôle opérationnel (à doter d'une adresse mail générique) pourraient être améliorées, tant pour les usagers que pour les gestionnaires.

BOURSES ET AIDES RÉGIONALES

- **À l'intention des personnes en cours de formation,** se retrouvant sans emploi après une démission ou une rupture conventionnelle, il conviendrait de signifier plus explicitement l'impossibilité pour l'administration régionale de prendre le relais des employeurs.
- **Dans le règlement régional des bourses (chapitre IV, point 4 relatif aux situations exceptionnelles),** il est proposé d'intégrer le cas des étudiants de moins de 25 ans en rupture familiale.
- **Lorsqu'un demandeur de bourse se dit en rupture familiale,** il doit être informé de l'obligation de fournir une enquête sociale faite par une personne agréée (selon le décret du 12 mars 2019), prouvant la rupture familiale.
- **Un modèle de l'attestation de demandeur d'emploi nécessaire** à l'obtention de l'AIRE demandé par l'administration devrait être mis en ligne.
- **Dans le cadre de l'aide individuelle régionale vers l'emploi, version 2,** il conviendrait de renforcer les informations et les mises à disposition de FAQ à l'intention des organismes de formation et des stagiaires. Il conviendrait aussi de faire apparaître plus clairement la différence entre un organisme de formation référencé au Répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) et un organisme de formation proposant des formations certifiantes/ diplômantes éligibles à l'aide.

ANNEXES

ANNEXE 1

STATUT DU MÉDIATEUR DE LA RÉGION ÎLE-DE-FRANCE

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

ARTICLE 2 : Le médiateur de la Région Île-de-France est une personnalité qualifiée chargée de régler à l'amiable les litiges entre les usagers et l'administration régionale dans le respect du principe de légalité, en faisant prévaloir l'équité. Il propose des réformes visant à l'amélioration du service rendu aux usagers.

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

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

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

ARTICLE 3 : La Région Île-de-France met à la disposition du médiateur les moyens humains et matériels nécessaires à l'exercice de ses missions.

ARTICLE 4 : Dans l'intérêt des usagers des transports et afin d'organiser des réseaux d'échanges des bonnes pratiques de médiation sur le territoire francilien, une convention entre les médiateurs de la Région Île-de-France, de l'autorité de gestion et des opérateurs de transports pourra être conclue afin de définir les conditions de leur partenariat. Il peut également être conclu des conventions avec d'autres instances de médiation dont le champ d'intervention recouperait en partie celui du médiateur de la Région Île-de-France (médiateur des marchés publics, Défenseur des droits).

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

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

ARTICLE 5 : Le médiateur de la Région Île-de-France est compétent pour connaître les litiges entre les usagers et les services de la Région.

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

ARTICLE 6 : En application de l'article L. 1112-24 du CGCT, les médiations conduites par le médiateur sont soumises aux dispositions de la section 1 du chapitre III du titre Ier du livre II du code de justice administrative (art. L213-1 à L213-10).

6.1 – Saisine par un usager

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

6.2 - Saisine par un tiers ou autosaisine

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

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

6.3 – Modalités de saisine

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

6.4 - Effets de la saisine

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

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

6.5 -Exclusions

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

ARTICLE 7 : Pour garantir l'égalité de traitement des usagers, l'étude des dossiers fait l'objet d'une procédure identique, tous modes de saisine confondus. La procédure de médiation est écrite et contradictoire. Ses modalités sont fixées par le médiateur.

ARTICLE 8 : Le médiateur propose au (à la) président(e) du Conseil régional des améliorations du fonctionnement de l'administration régionale. Il dresse le bilan des propositions qu'il a formulées dans ses rapports annuels.

ARTICLE 9 : Au titre de ses missions énoncées au premier alinéa de l'article 2, le médiateur de la Région Île-de-France peut être membre d'associations, instances ou réseaux d'échanges mis en place en matière de forme administrative, de médiation et d'accès au droit.

ARTICLE 10 : Chaque année, le médiateur de la Région Île-de-France transmet à l'Assemblée régionale et au Défenseur des droits son rapport d'activité rédigé dans le respect du principe de confidentialité de la médiation. Ce rapport annuel est rendu public.

ANNEXE 2

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

PRÉAMBULE

Le Club des médiateurs de services au public, constitué en association, regroupe des médiateurs de la consommation, d'administrations, d'entreprises publiques et de collectivités, en charge de services au public. Ils pratiquent la médiation pour parvenir **avec les parties à une solution amiable** fondée en droit et en équité.

En outre, ils font des recommandations de portée générale en vue d'encourager les bonnes pratiques dans les relations avec les publics concernés.

Ces médiations, gratuites pour les demandeurs et d'un accès direct, dès que les recours internes ont été respectés, s'exercent conformément aux principes fixés par la présente charte des médiateurs de services au public.

- **Cette charte** constitue le socle de référence éthique de la médiation pratiquée par les membres du Club des médiateurs de services au public (ci-après le(s) médiateur(s)).

VALEURS DU MÉDIATEUR

Ces valeurs garantissent

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

- **La médiation** est un processus structuré par lequel des personnes physiques ou morales tentent, avec l'aide du médiateur, de manière volontaire, de parvenir à un accord amiable pour résoudre leur différend.
- **Le médiateur est un tiers compétent et indépendant,** non impliqué dans le différend. Son éthique repose sur les valeurs portées par la présente charte. Il dispose d'une compétence sur les sujets qui lui sont confiés en médiation. Il actualise et perfectionne ses connaissances théoriques et pratiques de la médiation par une formation continue, notamment dans le cadre du Club.
- **Le médiateur** s'attache au respect des personnes et à leur écoute attentive afin que les parties puissent dépasser leur différend pour aboutir à une solution.

VALEURS DU MÉDIATEUR

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

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.

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 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.

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

DÉFENSEUR DES DROITS

Membre d'honneur
La défenseure des droits
3, place de Fontenoy
75334 PARIS Cedex 07
www.defenseurdesdroits.fr

AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS

Médiatrice de l'Autorité
des marchés financiers
17, place de la Bourse
75082 PARIS Cedex 02
www.amf-france.org/fr/le-mediateur

AGENCE DE SERVICE ET DE PAIEMENT

Médiateur de l'Agence
de services et de paiement
ASP
12, rue Henri-Roi-Tanguy
TSA 10001
93555 Montreuil-sous-Bois Cedex
www.asp-public.fr/engagements/mediation

CERCLE DES MÉDIATEURS BANCAIRES

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

ASSURANCE

Médiateur de l'Assurance
TSA 50110
75441 Paris Cedex 09
www.mediation-assurance.org/

COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

Médiatrice des Communications
électroniques
CS 30342
94257 Gentilly Cedex
www.mediation-telecom.org/

ASSOCIATION FRANÇAISE DES SOCIÉTÉS FINANCIÈRES

Médiateur de l'Association
française des sociétés financières
ASF
24, avenue de la Grande-Armée
75854 Paris Cedex 17
www.asf-france.com/mediation/

EAU

Médiateur de l'Eau
BP 40 463
75366 Paris Cedex 08
www.mediation-eau.fr/

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
www.mediateurfevad.fr

EDF

Médiateur du Groupe EDF
TSA 50026
75084 Paris Cedex 08
https://mediateur.edf.fr/

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
mediateur@education.gouv.fr

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
www.energie-mediateur.fr

ENSEIGNEMENT AGRICOLE TECHNIQUE ET SUPÉRIEUR

Médiateur de l'enseignement agricole et de la recherche
1 ter, avenue de Lowendal
75700 Paris 07 SP
mediateur-enseignementagricole.dger@agriculture.gouv.fr

FÉDÉRATION DES BANQUES FRANÇAISE

Médiatrice auprès de la FBF
CS 151
75442 Paris Cedex 09
https://lemediateur.fbf.fr/

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
www.francetelevisions.fr/et-vous/aide-et-contact/les-mediateurs

GROUPE DE LA CAISSE DES DÉPÔTS

Médiatrice du groupe
Caisse des dépôts
56, rue de Lille
75356 Paris
www.caissedesdepots.fr/mediation

GROUPE ENGIE

Médiateur du groupe ENGIE
Courrier du médiateur
TSA 27601
59973 Tourcoing Cedex
www.mediateur-engie.com/

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
https://mediateur.groupelaposte.com/

ENTREPRISES

Médiateur des entreprises
90-102, rue de Richelieu
75002 Paris
www.mediateur-des-entreprises.fr

MINISTÈRE ÉCONOMIQUES ET FINANCIERS

Médiateur des ministères économiques et financiers
BP 60 153
14010 Caen Cedex 01
www.economie.gouv.fr/mediateur

MUTUALITÉ SOCIALE AGRICOLE

Médiateur de la MSA
19, rue de Paris
CS 50070
93013 Bobigny Cedex
www.msa.fr/lfy/fr/le-mediateur-de-la-msa

RELATIONS COMMERCIALES AGRICOLES

Médiateur des relations commerciales agricoles
Ministère de l'Agriculture et de l'alimentation
78, rue de Varenne
75349 Paris 07 SP
https://agriculture.gouv.fr/le-mediateur-des-relations-commerciales-agricoles

NOTARIAT

Médiateur du Notariat
60, boulevard de la Tour-Maubourg
75007 Paris
http://mediateur-notariat.notaires.fr

PÔLE EMPLOI

Médiateur national de Pôle emploi
Pôle Emploi
1, rue du Docteur-Gley
75987 Paris Cedex 20
www.pole-emploi.fr/candidat/vos-droits-et-demarches/reclamations/le-mediateur-de-pole-emploi.html

CONSEIL DE LA PROTECTION SOCIALE DES TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS

Médiateur national du conseil de la protection sociale des travailleurs indépendants
36, rue de Valmy
93108 Montreuil Cedex
www.secu-independants.fr/contact/reclamation-mediation/saisir-le-mediateur

RATP

Médiatrice de la RATP
LAC LC12
54, quai de la Rapée
75599 Paris Cedex 12
www.ratp.fr/mediateur/

SNCF VOYAGEURS

Médiateur SNCF Voyageurs
TSA 37701
59973 Tourcoing Cedex
https://mediation-sncf.force.com/

RÉGION ÎLE-DE-FRANCE

Médiateur de la Région Île-de-France
2, rue Simone-Veil
93400 Saint-Ouen
www.iledefrance.fr/mediateur

TOURISME ET VOYAGE

MTV-Médiation Tourisme Voyage
BP 80 303
75823 Paris Cedex 17
www.mtv.travel

AMCT

Président de l'Association des médiateurs des collectivités territoriales
6, rue Duguay-Trouin
75006 Paris
www.amct-mediation.fr

Le Médiateur National de la consommation des avocats

180 boulevard Haussmann
75008 Paris
http://mediateur-consommation-avocat.fr

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

À l'instar de l'ancien médiateur de la République, ces médiateurs sont des médiateurs institutionnels dotés d'une double fonction : d'une part, faciliter la résolution des litiges entre l'administration territoriale et les usagers de ces services publics territoriaux, d'autre part, formuler des propositions de réforme de l'Administration territoriale ou d'amélioration des règlements et des pratiques afin de prévenir le renouvellement de certains litiges répétitifs ou significatifs et de contribuer ainsi à améliorer la qualité des services rendus aux usagers. Leur action contribue 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'échanges et de soutien pour faciliter la formation des médiateurs et de leurs équipes et pour favoriser entre ses membres la diffusion des expériences et des bonnes pratiques.**

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

ARTICLE 1 : DÉFINITION DE LA MÉDIATION INSTITUTIONNELLE TERRITORIALE

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

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

ARTICLE 2 : LE MÉDIATEUR

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

▶ 1. IMPARTIALITÉ ET INDÉPENDANCE

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

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

▶ 2. COMPÉTENCE ET EFFICACITÉ

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

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

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

ARTICLE 3 : LE PROCESSUS DE MÉDIATION

▶ 1. INFORMATION ET COMMUNICATION

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

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

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

▶ 2. GRATUITÉ

Le recours au médiateur est gratuit.

▶ 3. CONFIDENTIALITÉ

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

▶ 4. DÉROULEMENT DE LA MÉDIATION

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

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

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

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

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

▶ 5. FIN DE LA MÉDIATION

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

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

ARTICLE 4 : RAPPORT ANNUEL ET PROPOSITIONS DE RÉFORME DU MÉDIATEUR

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

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

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

LE 2E CONGRÈS INTERNATIONAL DE TOUTES LES MÉDIATIONS A ÉTÉ COORGANISÉ PAR L'AMCT À ANGERS DU 5 AU 7 OCTOBRE 2022

Le médiateur de la Région Île-de-France et son équipe y ont participé.



Deux ans après la première édition, à l'initiative **d'Hervé Carré,** médiateur de la Ville d'Angers et président de l'Association des médiateurs des collectivités territoriales (AMCT), la Ville d'Angers a de nouveau accueilli le **Congrès international de toutes les médiations.**

Ce second rendez-vous organisé par l'AMCT et Destination Angers a pu voir le jour grâce au soutien de l'État, de l'Agence nationale de la cohésion des territoires, de la Ville d'Angers et d'Angers Loire Métropole.

Placé sous le Haut Patronage du président de la République, il a été un riche moment d'échanges, de rencontres, de travail, de convivialité entre les médiateurs, les collectivités et les partenaires.

Étaient au programme : 6 séances plénières, 15 tables rondes, 2 world cafés, 800 participants, 100 intervenants dont 50 venus de 16 pays étrangers.



Le congrès a été ouvert par le nouveau maire d'Angers, **Jean-Marc Verchère,** la Défenseure des Droits, **Claire Hédon,** le directeur de l'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT), **Éric Briat,** et le président de l'AMCT, **Christian Leyrit.**

Le vice-président du Conseil d'État, **Didier-Roland Tabuteau,** et la présidente de la Commission nationale du débat public, **Chantal Jouanno,** sont également intervenus en vidéo.

Comment saisir le médiateur ?

Par formulaire Internet en suivant le lien ci-dessous :

www.iledefrance.fr/mediateur

Par courrier postal :

Monsieur le Médiateur
de la Région Île-de-France
2, rue Simone-Veil
93400 Saint-Ouen

Région îledeFrance

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

www.iledefrance.fr

RegionIleDeFrance
iledefrance
iledefrance

© Région Île-de-France – avril 2023 ; Conception : Graphisme édition/Région Île-de-France ; Photos : Région-Île-de-France/Hugues-Marie Duclos, Pierre Hybre/Myop, Istock, Alxpin, Jacques Van Dinteren, DR.
IMPRIM'VERT®