RAPPORT D'ACTIVITÉ DU MÉDIATEUR DE LA RÉGION ÎLE-DE-FRANCE

2014



îledeFrance
Demain s'invente ici

www.iledefrance.fr

ÉDITO DU MÉDIATEUR

Facilitateur, pas censeur

Un an déjà, un an seulement. Un an déjà que la Région Île-de France, seule région actuellement avec le Nord-Pas de Calais, a mis en place la médiation, cette nouvelle voie de recours amiable, gratuite, rapide qui permet aux Franciliens de régler leurs litiges avec leur administration.

Un an que j'ai pris mes fonctions. Un an déjà, ce qui autorise un premier bilan. Un an seulement, ce qui limite la portée des statistiques, mais autorise quelques constatations, et permet de premières suggestions de réforme. C'est ce que fait ce premier rapport, remis au Président de la Région Île-de-France, rendu public, comme le prévoit le statut du Médiateur voté par le Conseil régional, et disponible sur le site de la Région : *www.iledefrance.fr.*



78 réclamations déposées depuis février 2014, date à laquelle la petite équipe de la Médiature est devenue opérationnelle, et la saisine du Médiateur possible.

78 réclamations, en un peu moins d'un an, c'est peu, et c'est beaucoup.

C'est peu si on compare ce chiffre à ceux enregistrés par certains médiateurs départementaux ou par les médiateurs de certains établissements publics ou sociétés nationales (RATP, SNCF…). Mais la Région, en vertu de ses compétences actuelles, prend beaucoup moins de décisions individuelles, sources de litiges, qu'un Département (aide sociale, collèges, voies départementales…), une grande ville (logement, social, voirie, petite enfance, urbanisme….) ou une société de transport (procès-verbaux, réclamations commerciales). Tant mieux, bien sûr, si ce nombre encore peu élevé traduit la satisfaction des Franciliens à l'égard de leur Administration.

78 réclamations, c'est loin d'être négligeable, en si peu de temps, alors que l'existence d'un Médiateur est encore peu connue des citoyens.

La médiation n'est pas dans la tradition de notre pays, enracinée dans une logique binaire : une décision est légale ou illégale. On a droit à un avantage, ou on n'y a pas droit. On a raison, ou on a tort.

Le fondement de la médiation est différent : une décision peut être légale, mais elle n'est pas forcément juste. Un texte, parfois, peut s'interpréter de plusieurs façons. Un bon compromis vaut mieux qu'un mauvais (et coûteux, et long) procès. Un dialogue permet parfois, et même souvent, d'éviter une incompréhension, génératrice de frustration. Un accord gagnant-gagnant c'est mieux qu'un combat sans merci, qui donne au vaincu soif de revanche, et donc de nouveaux conflits.

Bien sûr, le respect de la loi s'impose à tous, administration, citoyens, médiateur. Mais, à côté du respect de la loi, il y a, aussi, le souci de l'équité. A côté de l'impératif du droit, le besoin de justice. Derrière l'application de la règle générale, la prise en compte de situations particulières.

C'est cette préoccupation que la médiation s'efforce d'introduire dans les relations entre l'Administration et les citoyens. Pas simple, me direz-vous.

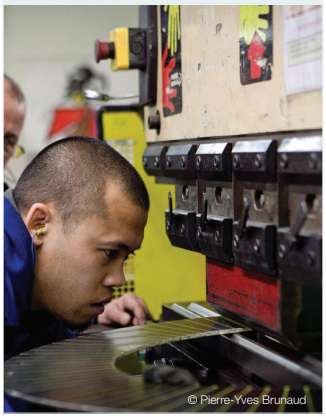
Mais nécessaire, dans le monde compliqué d'aujourd'hui. Le médiateur n'est pas un censeur, c'est un facilitateur, un passeur entre l'administration et les citoyens.

Jean-Pierre HOSS

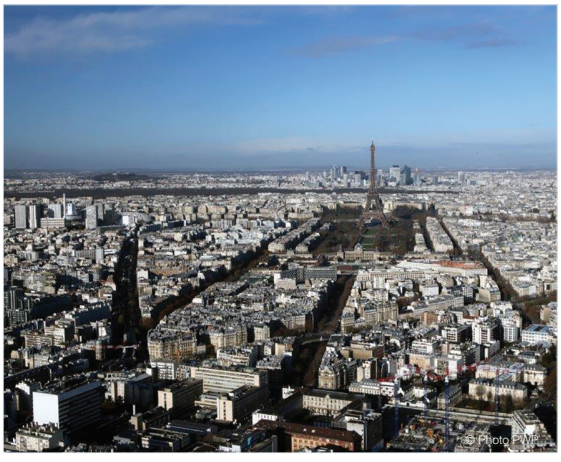


SOMMAIRE


© Bruno FERT/Picturetank


© Pierre-Yves Brunaud


© Emile Loreaux/Picturetank


© Photo PMP

L'ÉDITO DU MÉDIATEUR 1

LE MÉDIATEUR DE LA RÉGION ÎLE-DE-FRANCE 5

RAPPEL HISTORIQUE 5

LE CADRE 6

- LE RÔLE DU MÉDIATEUR 6
- SA MÉTHODE 6
- SON DOMAINE DE COMPÉTENCE 7
- QUI PEUT LE SAISIR ? 7
- COMMENT SAISIR LE MÉDIATEUR ? 8
- COMMENT PROCÈDE LE MÉDIATEUR ? 8

LES MOYENS 8

- LA MÉDIATURE 8
- LA COMMUNICATION INTERNE ET EXTERNE 8
- LA DÉONTOLOGIE DE LA MÉDIATION 9

LES PARTENAIRES 10

- RELATIONS AVEC LES AUTRES MÉDIATEURS 10
  - ~ Club des Médiateurs de Services au Public 10
  - ~ Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales (AMCT) 10

BILAN DE L'ACTIVITÉ DU MÉDIATEUR EN 2014 11

NOMBRE DE SAISINES 11

- TOTALES 11
- RECEVABLES 11
- RÉORIENTÉES 13

MODE DE SAISINE 14

IDENTITÉ DES RÉCLAMANTS 14

RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE 14

RÉPARTITION PAR DOMAINE D'ACTIVITÉ 15

DÉLAI DE RÉPONSE 16

RÉSULTAT DE LA MÉDIATION 16

PREMIERS CONSTATS ET RECOMMANDATION 17

A. AMÉLIORATION DES RELATIONS ENTRE LES BÉNÉFICIAIRES ET LES SERVICES RÉGIONAUX 17

B. ADAPTER LE RÈGLEMENT BUDGÉTAIRE ET FINANCIER (RBF) POUR LA NOUVELLE MANDATURE 18

C. ACTUALISER LE STATUT DU MÉDIATEUR 19

ANNEXES 21

ANNEXE 1 : STATUT DU MÉDIATEUR DE LA RÉGION ÎLE-DE-FRANCE 21

ANNEXE 2 : CHARTE DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC 25

ANNEXE 3 : LISTE DES MEMBRES DU CLUB DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC 29

ANNEXE 4 : ASSOCIATION DES MÉDIATEURS DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES (AMCT) 32


© Julie Bourges/Picturetank


© Médiathèque Région Île-de-France


© Jean-Marc Armani/Picturetank


© Photo PWP

LE MÉDIATEUR DE LA RÉGION ÎLE-DE-FRANCE

RAPPEL HISTORIQUE

Par délibération n°CR 100-12 du 22 novembre 2012, le Conseil régional s'est engagé dans une démarche d'évaluation et d'engagement de sa responsabilité sociétale.

Cette démarche d'affirmation de la responsabilité sociétale de la Région Île-de-France se fonde sur l'ambition d'améliorer le service rendu aux citoyens et aux usagers, l'efficacité, la lisibilité de son action, et d'approfondir la qualité des relations de l'Institution avec ses partenaires, et de son dialogue avec les Franciliens.

C'est dans ce contexte que, par délibération du Conseil régional n° CR 10-13 du 25 avril 2013, l'Assemblée régionale a créé la fonction de Médiateur régional.

En application de cette délibération, Monsieur Jean-Pierre HOSS, Conseiller d'Etat honoraire, a été, sur proposition du Président de la Région Île-de-France, élu à l'unanimité du Conseil régional le 27 novembre 2013, Médiateur de la Région Île-de-France.

Il a pris ses fonctions le 1er janvier 2014.

Le Médiateur est indépendant vis-à-vis de l'administration régionale et de ses élus.

LE CADRE

LE RÔLE DU MÉDIATEUR

Le Médiateur cherche à régler à l'amiable les litiges dont il est saisi, opposant les usagers et l'administration régionale.

Il est un intercesseur, donne un avis et cherche à convaincre plutôt qu'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 service 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 fondée, le Médiateur engage un dialogue avec le service régional mis en cause par l'usager.

A l'issue de celui-ci, soit il présente un avis favorable à un règlement amiable du litige, soit il présente un avis défavorable confirmant la décision de l'administration et précisant les motifs.

Si la réclamation ne rentre pas dans son champ de compétence, et dans le cas où la Région Île-de-France n'est pas en cause, le Médiateur transmet la réclamation à son homologue de l'Etat, d'un autre service public ou de l'organisme compétent pour la traiter ; 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 avoir à formuler un conseil ou à 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 proposition.

Chaque année, il présente un rapport d'activité au Président du Conseil régional. Ce rapport annuel est rendu public.

SON DOMAINE DE COMPÉTENCE

Il intervient en cas de litige avec une décision prise par l'administration de la Région Île-de-France.

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

~que le réclamant ait d'abord 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 SNCF, il faut s'adresser au Médiateur de la SNCF).

Il a la possibilité de s'auto saisir 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.

La saisine du Médiateur n'a pas d'incidence sur les délais de recours contentieux : l'intervention du Médiateur n'interrompt pas les délais de recours dont dispose le réclamant.

Il ne peut pas intervenir :

~dans les décisions individuelles 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.

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 réclamant.

Le réclamant reçoit un courrier du Médiateur sur l'issue favorable ou défavorable donnée à sa saisine.

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 SAISIR LE MÉDIATEUR ?

On peut :

~soit lui écrire, à l'adresse suivante : Monsieur le Médiateur de la Région Île-de-France, 33 rue Barbet de Jouy 75007 PARIS ;

~soit lui envoyer un courrier électronique en suivant la marche indiquée sur le site : **www.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 de la demande.

COMMENT PROCÈDE LE MÉDIATEUR ?

~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 avec copie au service régional concerné.



LES MOYENS

LA MÉDIATURE

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.

LA COMMUNICATION INTERNE ET EXTERNE

Pour que le recours au Médiateur se développe, la première condition est que son existence soit connue des Franciliens et de l'Administration.

Ainsi, dès sa prise de fonction, le 1er janvier 2014, le Médiateur a agi dans trois directions :

→ En direction de la Région Île-de-France :

Le Médiateur a rencontré :

~Les membres de l'Exécutif du Conseil régional ;

~Le Directeur général des services ;

~Les Directeurs généraux adjoints et leurs équipes.

Il a élargi ses rencontres au Président du Conseil économique social et environnemental régional d'Île-de-France (CESER), et à ses membres.

De la documentation sur le Médiateur a été déposée dans les lieux d'accueils de l'institution régionale.

→En direction des médias :

~Les responsables de la presse régionale et nationale ;

~Magazine « Régions Magazine » ;

~Médias audiovisuels (télévision, radios).

→En direction des institutionnels :

~L'Internet de la Région Île-de-France **www.iledefrance.fr** ;

~La Ville de Paris et les Présidents des Conseils généraux ;

~Les associations départementales des Maires de la Région Île-de-France (AMD) ;

~L'Association des Maires de l'Île-de-France (AMIF) ;

~Les Conseils départementaux d'accès au droit Île-de-France (CDAD) ;

~Les Maisons de Justice et du Droit ;

~Les Antennes de Justice ;

~Le Conseil d'État ;

~Les Cours administratives d'Appel et les Tribunaux administratifs d'Île-de-France.

LA DÉONTOLOGIE DE LA MÉDIATION

⇨ LE RESPECT DE L'ÉTAT DE DROIT

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

⇨ L'INDÉPENDANCE

Le Médiateur et 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.

LES PARTENAIRES

RELATIONS AVEC LES AUTRES MÉDIATEURS

Dès son arrivée début janvier 2014, le Médiateur a rencontré le Défenseur des Droits, puis ses collègues Médiateurs du service public :

- Éducation Nationale et de l'Enseignement Supérieur
- Ministères Economiques et Financiers
- Ville de PARIS
- SNCF
- RATP

⇨ CLUB DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC

Il est actuellement composé de 23 Médiateurs.

Le Club des Médiateurs du Service Public 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.

Toutes ces organisations avaient dès l'origine, l'ambition de mieux écouter et traiter les litiges des citoyens, usagers, consommateurs, et de participer ainsi à l'amélioration des dispositifs de règlement amiable des litiges.

Le réseau des Médiateurs de ces organismes s'est constitué en association en 2010 et se dénomme « Club des Médiateurs de Services au Public ».

Le Médiateur de la Région Île-de-France deviendra adhérent du Club des Médiateurs de Services au Public dès la publication de son premier rapport d'activité.

Il a participé en 2014 à une Conférence sur « La pratique de l'équité en médiation ».

⇨ ASSOCIATION DES MÉDIATEURS DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES (AMCT)

Elle comprend actuellement une trentaine de Médiateurs.

Un réseau des Médiateurs des Collectivités Locales s'est constitué en 2012 et s'est transformé en une association qui a été créée le 16 mai 2013.

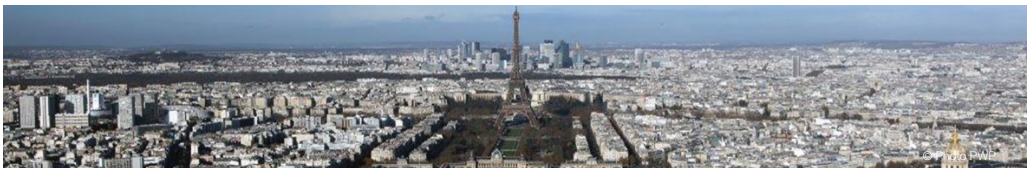
Le Médiateur de la Région Île-de-France est adhérent à l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales (AMCT) et participe à ses Colloques et réunions.

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.

Cette étroite collaboration permet à chacun de s'enrichir des expériences de tous.



BILAN DE L'ACTIVITÉ DU MÉDIATEUR EN 2014

Le nombre des recours déposés n'autorise pas l'élaboration de conclusions fiables. Il permet toutefois la mise en évidence de certaines tendances.

NOMBRE DE SAISINES

TOTALES	RECEVABLES
78	30 dossiers soit 38 %

Elles concernent des dossiers qui relèvent du champ de compétence de la Région Île-de-France et de ses services.

Associations : un exemple de caducité

L'Association S. accueillant des personnes lourdement handicapées, saisit le Médiateur de la caducité du versement du solde de sa subvention, qui lui a été opposée par la Région Île-de-France, pour avoir présenté sa demande avec un retard de 3 mois.

Cette subvention était destinée à une profonde restructuration d'un Institut d'Education Motrice (IEM), recevant 85 enfants.

Cette Association a été confrontée à des circonstances indépendantes de sa volonté, avec notamment la faillite de 3 entreprises et l'abandon d'une 4ème, ce qui a conduit au retard des travaux.

Compte tenu des difficultés exceptionnelles de la mise en œuvre de ce projet, le Médiateur a souhaité que ce dossier soit réexaminé, et il a obtenu satisfaction pour l'Association S.

La subvention a pu être réaffectée par la Commission permanente du Conseil régional d'Île-de-France.



© Jean-Marc Armani/Picturetank

Bourse d'étude

Mlle B., avait commencé des études de licence en sciences biomédicales à l'université Paris V.

Elle percevait, à cette fin, une bourse du CROUS jusqu'au mois de juin 2014, date à laquelle elle a cessé ses études.

Elle a entrepris, depuis février 2014, des études d'infirmière dans un institut de formation en soins infirmiers (IFSI), et a sollicité une bourse du Conseil régional.

Sa demande a été refusée au motif que l'intéressée percevait déjà une bourse d'études.

La conséquence de cette décision était que Mlle B. ne percevrait aucune aide pour la période juillet 2014 - janvier 2015 : ni celle du CROUS, qui s'arrêtait avec l'année universitaire 2013-2014, soit en juin 2014, ni celle de la région, qui commence seulement en janvier 2015, conformément à la période d'étude dans l'IFSI (année civile).

Mlle B. a saisi le Médiateur en faisant valoir qu'elle avait été induite en erreur par la mention inscrite en bas de la décision de refus qui lui avait été notifié, selon laquelle « Information importante : si votre autre bourse d'études venait à s'interrompre avant la fin de votre année de formation, vous pouvez saisir la Région pour une prise en compte de ce changement de situation, à condition de fournir toutes pièces justificatives à l'appui de cette demande ».

La requérante indiquait en outre que l'absence de bourse pendant 10 mois l'obligerait à interrompre ses études, compte tenu de la modicité des revenus de sa famille.

Le Médiateur a fait valoir au service régional concerné de l'Unité Société que la mention contenue dans sa décision pouvait en effet s'interpréter comme permettant à Mlle B. de solliciter une aide de la Région à compter de juillet 2014, dès lors que l'autre bourse, celle du CROUS relative aux études universitaires, s'arrêtait en juin 2014, soit avant la fin de l'année de formation à l'IFSI.

Après échanges avec le service concerné, celui-ci a accepté de se ranger à l'avis du Médiateur ; la Région a pris exceptionnellement le relai boursier de juillet à décembre 2014, solution permettant à la requérante de percevoir une bourse pour l'ensemble de sa période d'étude à l'IFSI.

Ce dossier a conduit en outre, la Région à clarifier pour l'avenir les termes de sa réponse s'agissant du non cumul des bourses.



© Julie Bourges/Picturetank

Nuisances travaux

M. et Mme N. ont saisi le Médiateur des divers dégâts subis dans leur propriété, après la réalisation de travaux concernant un lycée de la Région Île-de-France.

Le Médiateur a pris contact avec le service compétent de l'Unité Lycées de la Région Île-de-France, qui a réglé rapidement avec la Société de travaux, les problèmes rencontrés.



© Emmanuelle Blanc/Picturetank

TOTALES	RÉORIENTÉES
78	**48 dossiers soit 62 %**

Elles concernent des dossiers qui n'entrent pas dans le champ de compétence du Médiateur de la Région Île-de-France, et qu'il va pouvoir réorienter vers ses collègues Médiateurs ou vers les responsables d'organismes institutionnels.

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

Langage des signes

M. P., suite à un handicap auditif, a sollicité une demande de financement des frais d'interprétariat en Langue des Signes Françaises, durant sa formation professionnelle.

Compte tenu du coût très élevé de ce service en L.S.F., il a sollicité la Région Île-de-France. Celle-ci n'a pas compétence pour apporter ce type d'aide.

Le Médiateur a transféré ce recours au Directeur de l'Association de Gestion du Fond pour l'Insertion Professionnelle des Personnes Handicapées(AGEFIPH).

Ce dernier a accepté de prendre en charge, à titre exceptionnel, les interprètes en L.S.F. de M. P..



© Médiathèque Région île-de-France



© Fotolia

Impôts sur le revenu

M. H. a saisi le Médiateur de la Région Île-de-France d'une demande d'annulation des majorations de retard concernant son impôt sur le revenu, suite à la perte de son emploi.

Le Médiateur a transmis cette saisine vers le Médiateur des Ministères Economiques et Financiers.

Le réclamant n'avait pas suivi la bonne procédure, ce qui a permis de réorienter correctement le dossier vers le service des Impôts compétent.

MODE DE SAISINE

SITE DE LA RÉGION ÎLE-DE-FRANCE www.iledefrance.fr	COURRIER PAR VOIE POSTALE À LA MÉDIATURE
48	30

IDENTITÉ DES RÉCLAMANTS

PERSONNES PHYSIQUES	PERSONNES MORALES			
64 SAISINES	14 SAISINES			
	Collectivités Territoriales	Organismes	Associations	Entreprises
	1 saisine	2 saisines	7 saisines	4 saisines

RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE DES RÉCLAMATIONS

DÉPARTEMENT	NOMBRE DE SAISINES	POURCENTAGE %
75	17	22
77	12	15
78	6	8
91	7	9
92	8	10
93	12	15
94	9	12
95	5	6
AUTRE (hors Île-de-France)	2	3

RÉPARTITION PAR DOMAINE D'ACTIVITÉ

THÈMES	NOMBRE DE SAISINES
Social/Santé (handicap, formation sanitaire et sociale, petite enfance, personnes âgées)	27
Démocratie régionale	1
Logement (travaux, résidences étudiants, attributions)	6
Transport (carte de transport)	3
Formation professionnelle	12
Apprentissage/Emploi	1
Education nationale Enseignement supérieur (écoles, lycées, universités)	8
Culture	3
Développement économique/ Innovation	2
Fiscalité (impôts, surendettements, rembour-sements, contraventions)	5
Aménagement (SDRIF)	1
Démarches administratives (carte séjour, nationalité, attestations)	3
Conflits (assurances, dommages corporels, troubles de voisinage)	2
Divers (erreur d'adresse de Médiateur, fraude, demande de rendez-vous avec l'Administration régionale …)	4

DÉLAI DE RÉPONSE

DÉLAIS
1 jour à 3,5 mois

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 trois jours maximum.

La charte des Médiateurs précise que « *lorsque la demande de médiation est recevable, le Médiateur conduit avec diligence la médiation…* »

RÉSULTAT DE LA MÉDIATION

DOSSIERS DE LA COMPÉTENCE DU MÉDIATEUR DE LA RÉGION ÎLE-DE-FRANCE	
DEMANDES SATISFAITES	**15 saisines 50 %**
	Sur les 30 saisines relevant de la compétence du Médiateur, 15 dossiers ont permis de donner satisfaction aux réclamants. Il s'agit de Personnes physiques ou de Personnes morales.
DEMANDES NON SATISFAITES	**15 saisines 50 %**
	15 saisines n'ont pas permis de donner satisfaction aux réclamants, suite à l'impossibilité de concilier le point de vue de l'Administration régionale et celui du réclamant.

DOSSIERS RÉORIENTÉS
48 saisines 62 %
Sur les 48 saisines réorientées vers d'autres Médiateurs ou responsables institutionnels, la Médiature a eu connaissance, pour 4 dossiers, du résultat favorable au demandeur. Les autres dossiers transférés n'ont pas donné lieu à un retour d'information.

SUITE DONNÉE AUX AVIS DU MÉDIATEUR
Le résultat a été conforme à l'avis du Médiateur pour 27 saisines sur 30.

PREMIERS CONSTATS ET RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR

Ces constats et recommandations sont fondés sur les enseignements tirés des cas rencontrés au travers des différentes saisines, dans le champ de compétence du Médiateur de la Région Île-de-France. Ils s'inscrivent dans la démarche de simplification des procédures d'aides régionales initiée par le Délégué spécial à la responsabilité sociétale et à la modernisation de l'action publique régionale, et entreprise par le Directeur général des services de la Région Île-de-France, qui a déjà permis des progrès, et rejoignent certaines des propositions faites par le Collectif des associations citoyennes, lors de la Conférence de dialogue avec les associations organisée par la Région Île-de-France le 26 novembre 2014.

A. AMÉLIORATION DES RELATIONS ENTRE LES BÉNÉFICIAIRES ET LES SERVICES RÉGIONAUX

Les auteurs des saisines sont des particuliers, des associations, des sociétés, des collectivités territoriales.

Relations entre l'Administration et l'ensemble des usagers :

- En cas de refus d'une demande par les services régionaux, susceptibles de donner lieu à des recours gracieux ou contentieux (par mail ou par courrier), les réponses de l'Administration sont certes basées sur la loi et la règlementation, mais manquent parfois de lisibilité et d'explications.

↳ Le Médiateur recommande de veiller à apporter une réponse aussi **claire et motivée que possible** dans les courriers.

- Le rôle de conseil des services régionaux est apparu comme très important pour éclairer les bénéficiaires, malgré la charge de travail de l'Administration régionale.

  Les usagers et les associations éprouvent souvent des difficultés devant la complexité de la règlementation et la lourdeur des procédures.

  Les conseiller en amont permet, à l'Administration, de recevoir des dossiers mieux remplis et d'éviter des allers et retours.

Le Médiateur insiste sur **l'importance du rôle de conseil des services régionaux** auprès des demandeurs.

- Les bénéficiaires des aides régionales manquent souvent de vigilance sur :

~les délais de versement de subvention

~la période d'inscription pour une demande de bourse

~les démarches obligatoires (Pôle Emploi, Mission Locale…) pour obtenir une formation professionnelle, avec comme conséquence la caducité d'une subvention, le rejet d'une demande de bourse, la mauvaise orientation pour une formation, le choix d'un organisme non conventionné par la Région Île-de-France…

Le Médiateur recommande de **responsabiliser les bénéficiaires** des aides régionales, en indiquant de manière appropriée dans les courriers et dans les documents, le rappel des obligations qui leur incombent et les délais à respecter.

B. ADAPTER LE RÈGLEMENT BUDGÉTAIRE ET FINANCIER POUR LA NOUVELLE MANDATURE

La réforme du Règlement budgétaire et financier (RBF) fait l'objet d'une réflexion pour la nouvelle mandature.

Le Médiateur a pu constater que la caducité pouvait résulter, non seulement d'une absence de vigilance des bénéficiaires, mais aussi des problèmes de gestion, de gouvernance, indépendants de leur volonté (crise économique, faillite d'entreprise, dysfonctionnement interne…), entraînant des conséquences très graves pour l'avenir de leur établissement, ou de leur projet.

Le Médiateur recommande, en ce qui concerne la durée de validité des subventions, **une adaptation des dispositions relative à la caducité.**

Devraient être à ce titre, envisagés dans le futur règlement :

- **La prise en compte des difficultés exceptionnelles** que peuvent rencontrer les associations dans la réalisation de leur projet (retard dans les travaux causés par la faillite de plusieurs entreprises de travaux publics…).
- **La possibilité en cas de perception d'un premier acompte** pour une subvention d'investissement, de demander à titre exceptionnel et sur des motifs valables, **de pouvoir disposer d'un délai supplémentaire** pour présenter le solde de l'opération.
- **la prise en compte pour le calcul des délais, de la date la plus favorable, si le bénéficiaire est de bonne foi**, **et sa codification** dans le RBF. Le Médiateur a traité une saisine concernant **un litige entre la date d'envoi d'une demande de versement de subvention et la date de réception**, celle-ci étant actuellement retenue par les services et par le programme IRIS, pour déclarer recevable ou caduque le versement du solde de la subvention. **Il s'agit donc de retenir le critère le plus favorable à l'usager quand il y a un doute.**
- **L'assouplissement de la règle d'antériorité** pour permettre aux associations de commencer un projet à leurs risques et périls avant l'obtention d'une subvention.

C. ACTUALISER LE STATUT DU MÉDIATEUR

Le statut du Médiateur de la Région Île-de-France voté par le Conseil régional le 22 novembre 2012 est, sans conteste, si l'on compare ses dispositions à ceux de ses homologues, l'un de ceux qui assure le mieux son indépendance.

Pour tenir compte de l'expérience de cette première année de fonctionnement, conforter encore l'indépendance du Médiateur, clarifier certaines dispositions du texte, et rendre possible l'extension de son champ de compétence dans certains cas, il est proposé de modifier le statut sur deux points :

1. Déconnecter la désignation du Médiateur de celle des conseillers régionaux.

La durée du mandat du Médiateur devrait être indiquée dans le texte, et non par référence à celle des conseillers régionaux. Le mandat serait de 6 ans et non renouvelable, comme pour le Défenseur des droits, sans qu'il y ait de simultanéité programmée de son élection avec celle des conseillers régionaux.

2. Étendre la compétence du Médiateur de la Région Île-de-France aux Organismes associés qui le demandent.

Le Médiateur de la Région Île-de-France pourrait recevoir compétence pour examiner les différends nés de décisions prises par des organismes associés à la Région, à la condition que ceux-ci en fassent la demande.

ANNEXES

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

STATUT DU MÉDIATEUR DE LA RÉGION ÎLE-DE-FRANCE
(Délibération du CR n° 10-13 du 25 avril 2013)

ARTICLE PREMIER : Il est institué un Médiateur de la Région Île-de-France qui met en oeuvre 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 désigné pour la durée du mandat régional, exception faite pour le premier médiateur qui sera désigné en cours de mandat. Ses fonctions expirent dès la désignation de son successeur et au plus tard 6 mois après le renouvellement du Conseil régional.

La désignation du Médiateur de la Région Île-de-France requiert la majorité qualifiée des 2/3 de l'assemblée régionale.

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.

Dans le cadre de ses attributions, 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 (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.

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'auto saisir, le cas échéant, de situation individuelles particulièrement sensibles qui seraient portées à sa connaissance et relèveraient de son champ de compétence.

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

ARTICLE 8 : Le Médiateur propose au Président du Conseil régional des réformes 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 réforme administrative, de médiation et d'accès au droit.

ARTICLE 10 : Chaque année, le Médiateur de la Région Île-de-France rend compte au Président du Conseil régional de son action en lui présentant son rapport d'activité. Ce rapport annuel est rendu public.

ANNEXE 2

CHARTE DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC (1ER MARS 2011)

Club des Médiateurs de Services au Public

PRÉAMBULE

Le Club des Médiateurs de Services au Public regroupe des Médiateurs des administrations, entreprises, institutions et collectivités, en charge d'un service aupublic. Ils pratiquent la médiation institutionnelle pour donner aux litiges dont ils sontsaisis par les citoyens, usagers et clients, une solution en droit et en équité et pourfaire des recommandations d'ordre général en matière d'amélioration des relationsavec les publics concernés.

Ces médiations, gratuites pour les demandeurs et d'un accès direct dès que lesrecours internes ont été épuisés, respectent les principes fixés par la présenteCharte des Médiateurs de Services au Public.

Ce texte fédérateur, adopté dès 2004 et rénové en 2010, garantit l'observation par les Médiateurs et les institutions auprès desquelles ils exercent leurs fonctions de règles déontologiques exigeantes et précises - impartialité et indépendance, compétence, efficacité - , ainsi que la qualité des médiations, menées avec diligence dans la confidentialité.

Les Médiateurs du Club réaffirment ainsi les valeurs qui, dans le respect permanent des règles de droit et des textes européens en matière de médiation, sont le cadre de référence de leur action :

- **Le respect des personnes**, de leurs opinions et de leurs positions,
- **la volonté de faciliter la recherche** de solutions amiables aux différends,
- **l'écoute équilibrée, disponible et attentive** des parties : le Médiateur fait de l'écoute un devoir,
- **l'impartialité par rapport aux parties et à l'institution** auprès de laquelle le Médiateur exerce son activité,
- **le respect du principe du contradictoire :** le Médiateur veille à ce que les parties aient la possibilité de faire connaître leur point de vue et de prendre connaissance de toutes les positions et de tous les faits avancés par l'autre partie,
- **l'équité :** en effet, au-delà de la règle de droit applicable, il s'agit de prendre en compte le contexte propre à chaque cas,
- **la transparence :** le Médiateur a un devoir d'information sur son rôle, le processus suivi et les résultats de son activité. Il l'exerce, notamment au travers de son rapport annuel qu'il rend public, ce rapport comportant également ses recommandations d'ordre général ou voies de progrès,
- **la confidentialité :** le Médiateur est tenu à la confidentialité pour les données nominatives et les informations obtenues lors de l'instruction du litige. Les exemples cités dans le rapport annuel doivent être présentés sous forme anonyme.

Le statut d'association, dont s'est doté le Club des Médiateurs, conforte son rôle d'information sur la médiation institutionnelle et de lieu d'échanges, ainsi que son action de soutien, notamment pour faciliter la formation des Médiateurs et de leurs équipes et favoriser la diffusion entre ses membres de leurs expériences et des bonnes pratiques.

Le Club a vocation à développer également des outils de communication accessibles au public et à aider ainsi les usagers et clients dans leur choix de recourir à la médiation et dans l'orientation de leurs saisines, notamment par la mise à disposition d'un annuaire détaillé.

Le Club contribue également à ce que médiation judiciaire, médiation conventionnelle et médiation institutionnelle appliquent, avec les spécificités qui leur sont propres, un référentiel commun de valeurs et de processus au service du développement des médiations de qualité en tant que mode alternatif de règlement des litiges.

La présente Charte constitue le socle de référence éthique de la pratique de la médiation institutionnelle pour les membres du Club des Médiateurs de Services au Public.

Elle s'applique sans préjudice des éventuelles dispositions spécifiques régissant l'activité de chaque Médiateur.

Elle énonce un ensemble de principes que les Médiateurs membres du Club s'engagent à respecter.

S'inscrivant dans le cadre d'une définition adaptée de la médiation, les Médiateurs offrent ainsi, aux requérants, des garanties portant sur la personne du Médiateur et sur sa conduite du processus de médiation.

DÉFINITION DE LA MÉDIATION INSTITUTIONNELLE

La médiation institutionnelle 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 avec des administrations, entreprises, institutions ou collectivités, sur la résolution des différends à caractère individuel qui les opposent à celles-ci.

À la lumière des litiges qui lui sont soumis et des dysfonctionnements qu'il constate, le Médiateur institutionnel formule des propositions d'ordre général pour améliorer les relations avec les publics concernés.

LE MÉDIATEUR

Le Médiateur est un tiers impartial et indépendant, compétent, efficace.

✓ Impartial et indépendant

Par son autorité, son expérience, la durée de son mandat et son positionnement dans l'institution ou l'entreprise, le Médiateur apporte aux requérants les plus grandes garanties d'impartialité et d'indépendance. Il s'engage à refuser, suspendre ou interrompre la médiation si les conditions de cette indépendance ne lui paraissaient pas ou plus réunies.

Le Médiateur informe clairement sur son positionnement par rapport aux entités concernées afin que les requérants soient en mesure de le choisir, en toute connaissance, comme tiers dans la recherche du règlement impartial de leur différend.

Le Médiateur s'engage à traiter en permanence toutes les parties d'une manière équitable dans le cadre de la médiation.

✓ Compétent

Le Médiateur a suivi une formation spécifique à la médiation ou bénéficie d'une expérience approfondie dans ce domaine.

Il dispose d'une expertise des sujets sur lesquels portent les médiations qui lui sont confiées.

Il actualise et perfectionne ses connaissances théoriques et pratiques par une formation continue, notamment dans le cadre du Club.

✓ Efficace

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

LE PROCESSUS DE MÉDIATION

✓ Transparence et consentement des requérants

Le Médiateur informe les requérants de manière claire et complète sur les valeurs et principes de la médiation ainsi que sur les modalités pratiques de celle-ci. Le fait de saisir le Médiateur vaut consentement pour que celui-ci mène la médiation selon les modalités ainsi portées formellement à la connaissance des parties.

Il veille à ce que le choix de recourir à sa médiation soit libre et éclairé.

Cette information est largement diffusée, en particulier sur les sites des Médiateurs et du Club des Médiateurs de Services au Public. Elle relève également des institutions auprès desquelles les Médiateurs exercent leurs fonctions.

Le Médiateur informe sur les délais de prescription spécifiques au domaine en cause afin de ne pas risquer de faire perdre aux parties leurs droits d'ester en justice.

✓ La gratuité

Le recours à la médiation est gratuit pour les requérants.

✓ La confidentialité

Le Médiateur est tenu à la confidentialité en ce qui concerne toutes les informations découlant de la médiation ou relatives à celle-ci, y compris le fait que la médiation ait lieu ou a eu lieu.

Le Médiateur ne divulgue ni ne transmet à quiconque le contenu des échanges ni aucune information recueillie dans le cadre de la médiation, sauf s'il en a l'obligation légale s'il y a non-respect d'une règle d'ordre public ou s'il a l'accord des parties.

Le Médiateur s'assure, avant le début de la médiation, que les parties ont accepté les contraintes d'une instruction contradictoire ainsi que les obligations de confidentialité qui incombent au Médiateur et aux parties.

✓ Le 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, sur le caractère tardif de la saisine par rapport au fait générateur, ou sur l'existence d'une action en justice. Le requérant est informé de ce refus motivé par la voie la plus rapide.

Lorsque la demande de médiation est recevable, le Médiateur conduit avec diligence la médiation selon les règles auxquelles il est soumis et dans les délais prévus.

La médiation est menée de manière contradictoire.

Si la complexité de l'affaire le rend nécessaire, le Médiateur peut faire appel à un expert qu'il choisit librement.

Les parties doivent fournir au Médiateur tous les éléments d'information lui permettant d'instruire le litige. Dans le cas contraire, après avoir précisé les éléments demandés, et en l'absence de ceux-ci, le Médiateur peut refuser de poursuivre la médiation.

La médiation peut être interrompue à tout moment par les participants, qui en informent alors le Médiateur par écrit, ou par le Médiateur lui-même s'il considère que les conditions de la médiation ne sont plus réunies.

✓ La fin de la médiation

La médiation se termine lorsque le Médiateur émet un avis ou une recommandation qui constitue le support de l'accord entre les parties au litige, ou s'il constate l'émergence d'une solution amiable sous son autorité.

Le Médiateur accompagne la mise en oeuvre de sa recommandation ou l'exécution de l'accord par l'institution ou l'entreprise.

La médiation peut également être clôturée si le Médiateur 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.

ANNEXE 3

LISTE DES MEMBRES DU CLUB DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC

LISTE DES MEMBRES DU CLUB DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC

Site web : clubdesmediateurs.fr

Le Défenseur des Droits *Membre d'Honneur*	Le Défenseur des Droits 7 rue Saint Florentin 75049 PARIS Cedex 08
Tourisme et Voyage	MTV-Médiation Tourisme Voyage BP 90 303 75823 PARIS Cedex 17
Association Française des Sociétés Financières	Médiateur de l'Association Française des Sociétés Financières (ASF) 24 avenue de la Grande Armée 75854 PARIS Cedex 17
Groupe de la Caisse des Dépôts	Médiateur de la Caisse des Dépôts 56 rue de Lille 75356 PARIS
Eau	Médiation de l'Eau BP 40 463 75366 PARIS Cedex 08
Autorité des Marchés Financiers	Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers 17 place de la Bourse 75082 PARIS Cedex 02
EDF	Médiateur du Groupe EDF TSA 50026 75804 PARIS Cedex 08
Éducation Nationale et de l'Enseignement Supérieur	Médiateur de l'Education Nationale et de l'Enseignement Supérieur Carré Suffren 10 rue de Grenelle 75357 PARIS Cedex 07 SP

Communications électroniques	Médiateur des Communications électroniques BP 999 75829 PARIS CEDEX 17
BNP Paribas *pour la clientèle des particuliers*	Médiateur auprès de BNP Paribas pour la clientèle des particuliers ACI CIHRCC1 75450 paris Cedex 09
Paris Habitat OPH	Paris Habitat OPH Le Médiateur du locataire 21 bis rue Claude Bernard 75253 PARIS Cedex 05
Fédération Française des Sociétés d'Assurances (FFSA)	Médiateur de la FFSA BP 290 75425 PARIS Cedex 9
France Télévisions	Médiateur du Programme de France Télévisions France Télévisions 7 Esplanade Henri-de-France 75907 PARIS Cedex 15
France 3	Médiatrice des rédactions de France 3 7 Esplanade Henri-de-France 75015 PARIS
France 2	Médiateur de France 2 7 Esplanade Henri-de-France 75907 PARIS Cedex 15
Ministères Économiques et Financiers	Médiateur des Ministères Economiques BP 60 153 14010 CAEN Cedex 1
Mutualité Sociale Agricole	Médiateur de la MSA LES MERCURIALES 40 rue Jean Jaurès 93547 BAGNOLET Cedex
Groupe GDF SUEZ	Médiateur du Groupe GDF-SUEZ TSA 34 321 92099 LA DEFENSE Cedex

Groupe La Poste, *Le Médiateur de la Banque Postale*	**Médiateur du Groupe La Poste** 44 boulevard de Vaugirard CP F 407 75757 PARIS Cedex 15 **Médiateur de La Banque Postale** 115 rue de Sèvres CP G 009 75275 PARIS CEDEX 06
RATP	**Médiateur de la RATP** LAC LC80 54 Quai de la Rapée 75599 PARIS Cedex 12
Pôle Emploi National	**Médiateur National de Pôle Emploi** Pôle emploi Direction Générale 1 rue de Docteur Gley 75987 PARIS Cedex 20
Ville de Paris	**Médiateur de la Ville de PARIS** Mission de la Médiation 100 rue Réaumur 75002 PARIS
SNCF	**Médiateur de la SNCF** TSA 49980 75839 PARIS Cedex 17

ANNEXE 4

ASSOCIATION DES MÉDIATEURS DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES (AMCT)

ASSOCIATION DES MÉDIATEURS DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES (AMCT)

L'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales a été créée le 16 mai 2013.

Elle regroupe les Médiateurs des villes et de leurs groupements, ainsi que des régions et départements.

Elle comprend actuellement une trentaine de Médiateurs.

Les informations relatives à cette association, dont fait partie le Médiateur de la Région Île-de-France, peuvent être consultées sur son site : www.amct-mediation.fr

Rédaction : Médiature - mars 2015 - Conception maquette : Service Edition Création - Impression : Service Imprimerie , [UPMG] Région Île-de-France

Région Île-de-France

Médiature
33 rue Barbet-de-Jouy - 75007 Paris
Tél. : 01 53 85 54 27 / www.iledefrance.fr