Médiateur

Région Île-de-France

RAPPORT 2018



îledeFrance





ÉDITORIAL



La médiation, instrument du dialogue

J'ai reçu, en 2018, 201 recours, soit 30 % de plus que l'année passée. Ce qui correspond à un doublement, en deux ans, du nombre des saisines des particuliers, des associations, des communes et des entreprises de la Région Île-de-France.

La demande de médiation continue donc à croître fortement.

Cette évolution n'est pas propre à la Région Île-de-France. On la retrouve dans la plupart des collectivités territoriales qui, de plus en plus nombreuses, instituent un médiateur.

Elle signifie que l'existence de cette voie de recours facile et gratuite est de mieux en mieux connue.

Mais elle traduit aussi le besoin fort que les citoyens ressentent d'être écoutés et de dialoguer avec l'administration, de comprendre les décisions qui leur sont notifiées lorsqu'elles leur sont défavorables et de pouvoir les contester lorsqu'elles leur semblent infondées ou injustes.

C'est à cette demande qu'a répondu la création, par la Région Île-de-France, d'un médiateur : faire en sorte que soient prises en compte les situations individuelles qui justifient une attention particulière et que, dans certaines circonstances, et sous certaines conditions, il puisse être dérogé à l'application de la règle générale.

En bref, permettre que, à côté de l'impératif de la loi, soit pris en compte le souci de l'équité.

C'est bien cette double exigence que, dans ses réponses aux questions que nous lui avons posées, et que l'on trouvera dans ce rapport, le directeur général des services de la Région Île-de-France fait sienne : c'est le rôle de l'administration de garantir que les règles à caractère général fixées par l'assemblée régionale sont appliquées. Et c'est celui du médiateur, saisi de cas individuels mettant en évidence des situations difficiles ou des circonstances exceptionnelles, de nouer avec les parties concernées un dialogue permettant, chaque fois que possible, de trouver une solution conciliant respect de la légalité et exigence de justice.

La conciliation entre ces deux exigences n'est pas facile, notamment pour l'administration, tenue par les textes conçus pour répondre à la généralité des cas.

Mais elle est nécessaire pour répondre à l'attente des citoyens.

Il est intéressant, à cet égard, que le directeur général des services, dans ses réponses, se déclare ouvert à l'expérimentation, dans certains dispositifs, d'une « clause soupape », que je propose, afin de donner, dans certaines circonstances, et sous certaines conditions, davantage de souplesse à l'action administrative.

Faire coïncider le plus étroitement possible le droit et la justice : telle doit être notre commune exigence.

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

SOMMAIRE

01 LE MÉDIATEUR DE LA RÉGION ÎLE-DE-FRANCE

- Son rôle p.6
- Sa méthode p.6
- Son domaine de compétence p.7
- Ses moyens p.7
- La déontologie de la médiation p.7
- Saisir le médiateur p.8
- Les partenaires p.9

02 BILAN DE L'ACTIVITÉ DU MÉDIATEUR EN 2018

- Nombre de saisines p.11
- Mode de saisine p.12
- Délai de réponse p.12
- Répartition des saisines p.13
- Répartition des saisines par département p.14
- Dossiers de la compétence du médiateur p.15
- Répartition des saisines par domaine d'activité p.16
- Suites données aux saisines relevant de la compétence du médiateur p.17
- Répartition des saisines hors compétence p.23
- Evolution annuelle du nombre de dossiers traités p.26

03 PROPOSITIONS DU MÉDIATEUR

- Suites données aux recommandantations du médiateur antérieures à 2018 ..... p.28
- Propositions 2018 du Médiateur p.30

04 RÉFLEXIONS SUR LA MÉDIATION

- Trois questions à David Bonneau Directeur Général des Services p.32
- Proposition de loi en faveur de la médiation dans les collectivités territoriales p.34
- Le médiateur, entre prêt-à-porter et sur-mesure p.39
- Quel rapport les français entretiennent-ils avec leur justice ? p.41

05 ANNEXES

ANNEXE 1 :

Statut du médiateur de la Région Île-de-France p.45

ANNEXE 2 :

Charte du Club des médiateurs de services au public (CMSP) p.48

ANNEXE 3 :

Liste des membres du Club des médiateurs de services au public (CMSP) p.51

ANNEXE 4 :

Charte de l'Association des médiateurs des collectivités territoriales (AMCT) p.54



Le médiateur

de la Région Île-de-France

SON RÔLE

LE MÉDIATEUR DE LA RÉGION ÎLE-DE-FRANCE CHERCHE À RÉGLER À L'AMIABLE LES LITIGES DONT IL EST SAISI, OPPOSANT LES USAGERS ET L'ADMINISTRATION RÉGIONALE.

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

Il agit dans le respect de la légalité et en tenant compte de l'équité.

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

SA MÉTHODE

- Toute réclamation adressée au médiateur est suivie d'un accusé de réception de la médiature.
- Cette réclamation fait l'objet d'un traitement individuel par le service de la médiature.
- La médiature effectue des recherches d'information qui demandent un certain délai de réponse, même si les services de la Région transmettent rapidement les éléments nécessaires à l'instruction.
- Si la réclamation rentre dans son champ de compétence, et si elle lui paraît sérieuse, le médiateur engage un dialogue avec le service régional mis en cause par l'usager.
- Si la réclamation ne rentre pas dans son champ de compétence, le médiateur transmet la réclamation à son homologue de l'État, d'un autre service public ou de l'organisme compétent pour en connaître ; il informe le réclamant de la réorientation de son dossier.
- Enfin, quand un dossier ne peut être réorienté vers un autre médiateur ou vers une autre institution, le médiateur de la Région Île-de-France peut avoir formulé 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 propositions.
- Chaque année, il présente un rapport d'activité à la présidente du conseil régional. Ce rapport annuel est rendu public.

SON DOMAINE DE COMPÉTENCE

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

Pour 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 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 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.

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 ;
- après la décision d'un juge.

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

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

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

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

SES MOYENS

- Il dispose, pour la médiature, 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 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.

SAISIR LE MÉDIATEUR

Qui peut le saisir ?

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

Comment le saisir ?

► *soit lui écrire, à l'adresse suivante :*

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

► *soit lui envoyer un courrier électronique en suivant la marche indiquée sur le site :*

www.iledefrance.fr/region/aides-services

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

Comment procède-t-il ?

► un accusé de réception assorti éventuellement d'une demande de pièces complémentaires est adressé au réclamant ;

► la demande est étudiée par le médiateur, en respectant le principe du contradictoire ; il veille à ce que chaque partie au litige ait la possibilité de faire connaître son point de vue ;

► après étude de la demande, une réponse est adressée au réclamant sur la décision finalement prise par l'administration.

ENTRÉE EN VIGUEUR DU RGPD

(Règlement génénal de la protection des données)

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

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

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

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

mediateur@iledefrance.fr

ou à :

Monsieur le médiateur de la Région Île-de-France
Conseil régional d'Île-de-France
2, rue Simone-Veil
93400 SAINT-OUEN

LES PARTENAIRES

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

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

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

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

Il est actuellement composé de **31** médiateurs.

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

L'objectif est de traiter les litiges des citoyens, usagers et consommateurs.

[1] Voir en annexe 2 la charte du Club des médiateurs de services au public

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

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

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

[2] Voir en annexe 4 la charte de l'Association des médiateurs des collectivités territoriales



Bilan d'activité

2018

NOMBRE DE SAISINES 2018

201 saisines

117 saisines

58 %

des saisines sont de la compétence du médiateur

Sur les **117** dossiers relevant de la compétence du médiateur, **9** dossiers ont été classés sans suite. Ceux-ci ont été transmis sans justificatifs de documents auprès du médiateur de la Région Île-de-France – et ce malgré plusieurs relances auprès des requérants –, ou sans qu'aucun dossier n'ait été déposé auprès du service régional concerné.

84 saisines

42 %

des saisines sont hors compétence du médiateur

Sur les **84** dossiers ne relevant pas de la compétence du médiateur, **15** dossiers ont été classés sans suite. Ceux-ci ont été transmis par erreur d'adresse courriel ou courrier au médiateur de la Région Île-de-France, sans objet précis et sans document. Ces informations auraient permis de réorienter ces recours vers un collègue médiateur ou vers un responsable d'organismes institutionnels.

2017

Sur les 155 recours reçus, **59 %** étaient de la compétence du médiateur, **41 %** ne l'étaient pas.







MODE DE SAISINE

2018

148

SUR LE SITE INTERNET DE LA RÉGION,
soit **74 %** des saisines

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

53

PAR COURRIER POSTAL,
soit **26%** des saisines

PAR COURRIER POSTAL :
Monsieur le médiateur
de la Région Île-de-France
2, rue Simone-Veil
93400 Saint-Ouen



En 2018, les saisines du médiateur par voie électronique *www.iledefrance.fr* représentent les **3/4** du total.

Le recours, de plus en plus fréquent à l'outil informatique, permet une transmission et un traitement plus rapides des saisines.

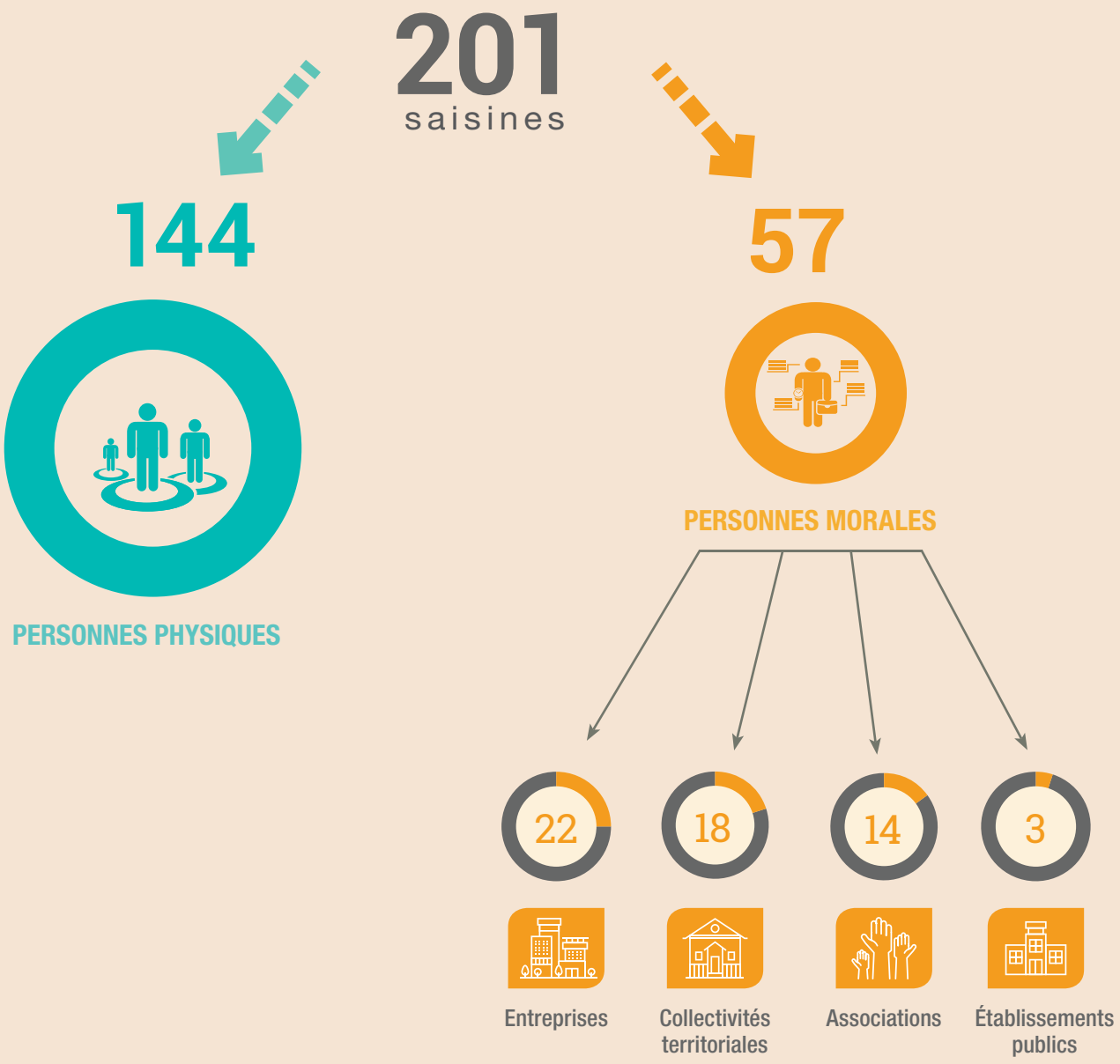
délai de réponse

1 JOUR À 2 MOIS (SAUF EXCEPTION)

Le délai de réponse intègre le temps d'instruction par la médiature et par les services de la Région Île-de-France. **Les dossiers réorientés** le sont dans **un délai de 3 jours maximum.**

La charte des médiateurs précise : *« Le médiateur s'engage à répondre avec diligence à toutes les demandes, à conduire à son terme la médiation et à en garantir la qualité. »*

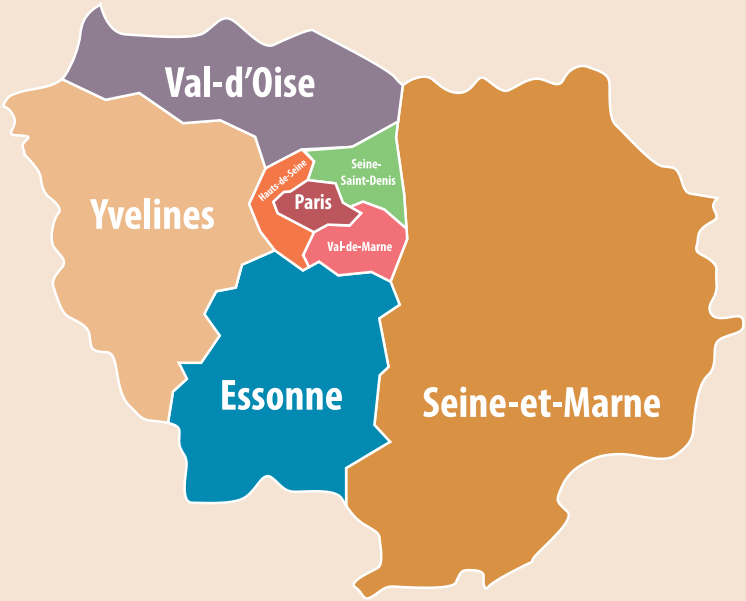
RÉPARTITION DES 201 SAISINES

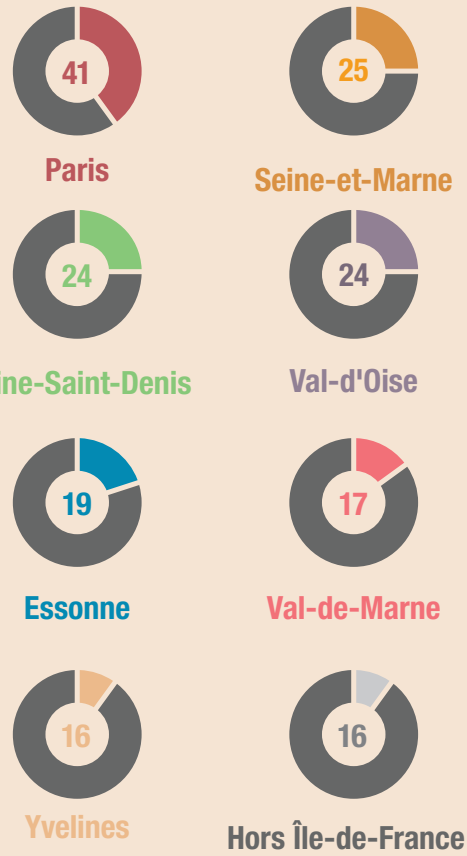


RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE

201
saisines







L'origine géographique des réclamants reste majoritairement **Paris**, suivi par les départements de **Seine-et-Marne,** de **Seine-Saint-Denis,** et du **Val-d'Oise**.

117 DOSSIERS DE LA COMPÉTENCE DU MÉDIATEUR

117
saisines
relèvent de la compétence du médiateur de la Région

75
dossiers



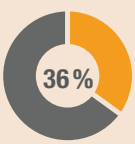
BOURSES

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

AIDE INDIVIDUELLE à l'emploi, formation professionnelle,

AIDES FINANCIÈRES AUX ENTREPRISES...

42
dossiers



SUBVENTIONS

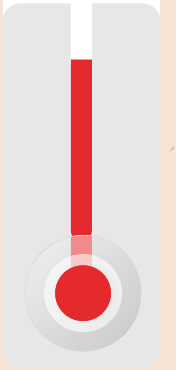
Les saisines recevables se répartissent entre le domaine des **bourses**, pour la majorité, et les **subventions** accordées par la Région Île-de-France.

On note, en **2018**, une **forte augmentation** des saisines émanant des **entreprises (22)** et une augmentation sensible de saisines des **collectivités territoriales (18)** et des **associations (14)**.

RÉPARTITION DES 117 SAISINES PAR DOMAINE D'ACTIVITÉ

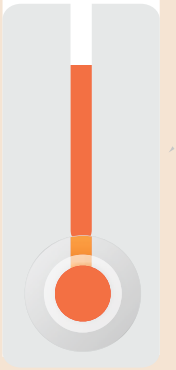
ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL, DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE, EMPLOI

23 saisines



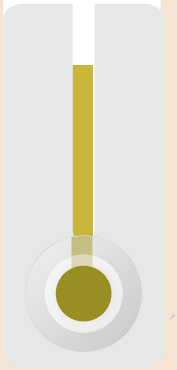
BOURSES ET FINANCEMENT DES FORMATIONS SANITAIRES ET SOCIALES

22 saisines



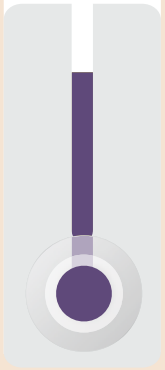
BOURSES DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR

20 saisines



ACTION TERRITORIALE, ENVIRONNEMENT

19 saisines



LOGEMENT, TRANSPORTS

15 saisines



DIVERS (CULTURE, SOLIDARITÉS, TOURISME)

15 saisines



LYCÉES : PATRIMOINE ET GESTION DES ÉTABLISSEMENTS

3 saisines



Les réclamations concernant l'enseignement professionnel, le développement économique et l'emploi sont majoritaires (**23** saisines, contre **16** saisines en 2017).

SUITES DONNÉES AUX 108 SAISINES RECEVABLES

108
saisines recevables

demandes satisfaites

51 DOSSIERS



soit **47 %** des saisines

47 % des recours ont obtenu satisfaction, soit 9% de moins que l'année précédente

demandes non satisfaites

57 DOSSIERS



soit **53 %** des saisines

Sur les **108 demandes recevables**, le médiateur a procédé à des échanges avec l'administration régionale.

EXEMPLE DE SAISINES
RELEVANT DE LA COMPÉTENCE DU MÉDIATEUR

BOURSES SANITAIRE ET SOCIALE



Madame H. a saisi le médiateur du rejet de sa demande de bourse pour sa troisième année de formation en soins infirmiers lors de la rentrée de janvier 2018. Le refus opposé par l'administration régionale était fondé sur des ressources déclarées lors du dépôt de la demande supérieures au barême régional en vigueur.

Madame H. a formé un recours gracieux contre cette décision en raison de son changement de situation familiale et financière au mois d'avril 2017, changement de situation non prévu dans les cas particuliers du règlement régional des bourses. En effet, Madame H. âgée de moins de 26 ans est devenue financièrement indépendante de ses parents à la suite de son mariage courant 2017.

Madame H. a transmis au médiateur la copie des justificatifs attestant de son changement de situation et de l'absence de tout lien financier avec ses parents.

Le médiateur est intervenu auprès du service compétent pour demander qu'il soit possible de rendre ce dossier éligible étant donné que Madame H. s'était appauvrie, en raison de sa situation familiale, dans le courant de l'année 2017.

Au vu des justificatifs produits et de l'ensemble des pièces du dossier, l'administration régionale a accepté de revenir, à titre exceptionnel, sur sa décision de rejet et de lui attribuer une bourse sanitaire et sociale pour sa troisième année d'étude.

BOURSE AIDE-SOIGNANT



Madame J. a saisi le médiateur du refus qui lui a été opposé comme suite à sa demande de bourse dans le cadre de sa formation d'aide-soignant. Le refus opposé par l'administration régionale était fondé sur la perception par la requérante d'une rémunération incompatible avec la bourse régionale, à savoir une allocation chômage.

La requérante, ne percevant plus aucune indemnité de la part du Pôle emploi, a saisi le médiateur afin d'obtenir une bourse et poursuivre ainsi sa formation d'aide-soignant.

Le médiateur est intervenu auprès du service compétent pour demander qu'il soit possible de réexaminer ce dossier et de permettre l'attribution d'une bourse d'aide-soignant à Madame J.

Au vu de ce changement de situation et de l'introduction d'un recours gracieux par la requérante, les services régionaux ont décidé de réinstruire le dossier de Madame J.

BOURSE PARAMÉDICALE



Monsieur R. a saisi le médiateur le 8 janvier 2018 du rejet de sa demande de révision du montant de la bourse qui lui avait été attribuée en septembre 2015, dans le cadre de sa formation paramédicale.

Monsieur R. avait introduit un recours gracieux au motif que le nombre de parts figurant sur l'avis d'imposition était erroné.

Le recours gracieux avait été rejeté au motif qu'aucun élément nouveau n'avait été apporté au dossier initial.

Monsieur R. a sollicité l'aide du médiateur en expliquant que l'administration fiscale avait corrigé l'erreur sur l'avis d'imposition et avait fourni les justificatifs postérieurement à la date de rejet du recours gracieux.

À titre exceptionnel, l'administration régionale a accepté de revenir sur sa décision de rejet, prenant en compte l'erreur de l'administration fiscale sur l'avis d'imposition 2015 et l'introduction du recours au médiateur dans les délais de prescription quadriennale. Une nouvelle instruction du dossier de demande de bourse a été réalisée et le différentiel du montant de la bourse auquel Monsieur R., lors de ses études en 2015, aurait pu prétendre a été versé sur le compte bancaire du requérant.

BOURSE MOBILITÉ INTERNATIONALE DES ÉTUDIANTS



Madame S. a saisi le médiateur du rejet de sa demande d'aide à la mobilité internationale proposée par la Région Île-de-France, dans le cadre de son BTS commerce international.

Le motif du rejet opposé par l'administration régionale à Madame S. était que son dossier était incomplet lors de son dépôt. En effet, elle n'avait pas transmis la copie de son livret de famille.

Lors de sa saisine, Madame S. a expliqué au médiateur que ses parents ne disposaient pas du document demandé.

Le médiateur est intervenu auprès du service compétent pour expliquer que le livret de famille n'était pas un document remis systématiquement aux familles dont les parents ne sont pas mariés ou sont étrangers, et a demandé que soit pris en compte l'acte de naissance de l'étudiante en lieu et place du livret de famille.

Les services régionaux ont pris en compte l'argument opposé par le médiateur et la promptitude de l'étudiante à répondre à la relance qui lui a été faite. L'administration régionale a décidé, à titre exceptionnel, d'accorder une suite favorable à la demande de Madame S. et de proposer l'attribution de l'aide à la prochaine séance de la Commission permanente.

AGENCE DE SERVICES ET DE PAIEMENT (ASP)

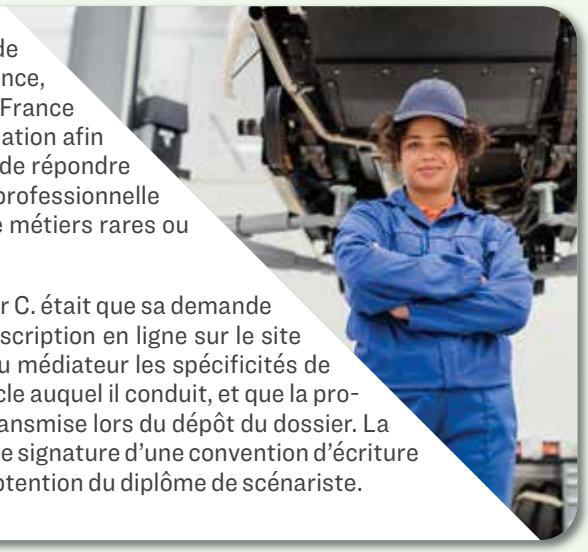


Monsieur A. a saisi le médiateur de l'arrêt par l'Agence de services et de paiement (ASP) du versement de l'aide financière qui lui avait été accordée pour sa formation BPJEPS (brevet professionnel de la jeunesse, de l'éducation populaire et du sport).

Le médiateur est intervenu auprès du service compétent pour demander un éclaircissement sur ce dossier et la régularisation du dossier de Monsieur A.

L'administration régionale a pris l'attache de l'ASP et de l'organisme de formation de Monsieur A. Il s'avère que certaines démarches concernant l'agrément de l'organisme de formation n'avaient pas été faites et empêchaient l'ASP de procéder au paiement des indemnités. La situation de Monsieur A. a été régularisée et il a pu percevoir ses indemnités de stagiaire avec effet rétroactif.

AIDE INDIVIDUELLE RÉGIONALE VERS L'EMPLOI (AIRE)



Monsieur C. a saisi le médiateur du rejet de sa demande d'aide individuelle régionale vers l'emploi (AIRE) par la Région Île-de-France, dans le cadre de sa formation de scénariste. La Région Île-de-France a décidé, en 2018, de « financer des projets individuels de formation afin de faciliter l'accès, le maintien ou le retour à l'emploi ». Il s'agit de répondre rapidement et de manière souple à des demandes de formation professionnelle qui ne trouvent pas de réponse actuellement ou qui relèvent de métiers rares ou de secteurs en tension.

Le motif du rejet donné par l'administration régionale à Monsieur C. était que sa demande n'était pas assortie d'une promesse d'embauche lors de son inscription en ligne sur le site dédié de la Région. Lors de sa saisine, Monsieur C. a expliqué au médiateur les spécificités de son domaine d'activités et du statut d'intermittent du spectacle auquel il conduit, et que la promesse d'embauche sous un titre différent avait bien été transmise lors du dépôt du dossier. La promesse d'embauche se traduisait par une promesse de signature d'une convention d'écriture pour un scénario de long métrage, conditionnée à l'obtention du diplôme de scénariste.

Le médiateur est intervenu auprès du service régional compétent pour demander que soient pris en compte le statut particulier et les documents atypiques qu'implique le secteur des arts et du spectacle et que la demande de Monsieur C. soit réétudiée au vu de la promesse d'embauche transmise dans les délais. Les services régionaux ont accepté de prendre en compte la promesse d'embauche transmise par Monsieur C. et de présenter son dossier de demande d'AIRE à la prochaine séance de la commission d'attribution.

FORMATION PROFESSIONNELLE CONTINUE



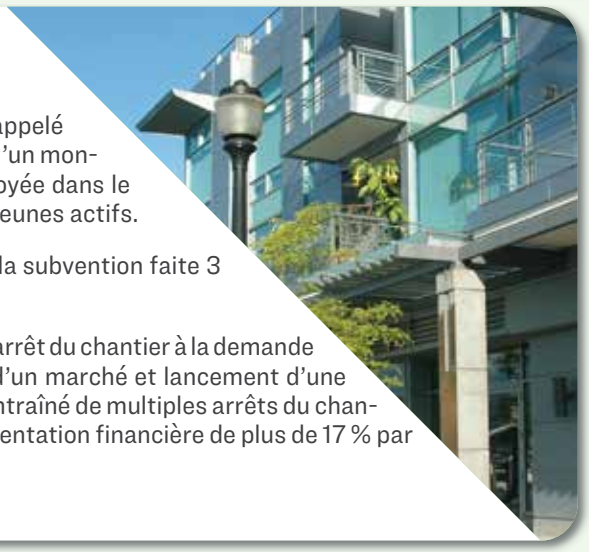
Madame E., sans emploi et titulaire d'une reconnaissance en qualité de travailleur handicapé, a saisi le médiateur suite à des difficultés qu'elle rencontrait avec le GRETA et la CCI de son département.

Elle pose la question de savoir si le fait de se rétracter d'une formation financée par le Conseil régional et ce dans un délai de 10 jours (conformément à l'article 7 de sa convention liée au contrat de formation professionnelle), l'empêcherait d'intégrer la même formation, avec le même financement mais dans un établissement situé plus près de son domicile.

Le médiateur a, dans un premier temps, sollicité les services régionaux qui ont confirmé la possibilité pour l'élève de changer de centre de formation sans perdre le bénéfice de l'aide régionale. Puis, dans un second temps, il a contacté le nouveau centre de formation pour préciser les modalités d'accès de la requérante.

L'ensemble des conditions et obligations ayant été explicitées à Madame E., il a été convenu qu'elle serait convoquée à la prochaine réunion d'information obligatoire avant toute entrée en formation, cela au sein de l'organisme proche de son domicile.

CADUCITÉ DE SUBVENTIONS



➲ LOGEMENT - SA HLM

Une société anonyme chargée d'habitations à loyer modéré a appelé l'attention du médiateur sur la caducité du versement du solde, d'un montant de près de 400 000 €, de la subvention qui avait été octroyée dans le cadre de la réalisation d'une résidence de logements PLAI pour jeunes actifs.

Le motif du refus était une demande de versement du solde de la subvention faite 3 mois après la date de caducité.

La société chargée du projet a rencontré de multiples difficultés (arrêt du chantier à la demande de l'Inspection du travail, problèmes structuraux, résiliation d'un marché et lancement d'une nouvelle procédure d'appel d'offres entre autres), qui ont entraîné de multiples arrêts du chantier, soit plus d'un an et demi cumulé, ainsi qu'une augmentation financière de plus de 17 % par rapport au budget qui avait été programmé.

À la suite des arguments développés par le médiateur auprès de l'administration régionale, celle-ci a accepté de proposer la réaffectation du solde de la subvention, d'un montant de près de 400 000 € lors d'une prochaine séance de la Commission permanente du Conseil régional.

CADUCITÉ DE SUBVENTIONS



➲ LOGEMENT - ASSOCIATION

Une association pour l'habitat a appelé l'attention du médiateur sur la caducité d'une subvention de 312 000 €, qui avait été attribuée par la Région Île-de-France pour la réalisation d'un projet de rénovation thermique d'une copropriété.

L'association, bien que n'ayant pas reçu de courrier de caducité, a souhaité faire appel au médiateur du rejet du recours gracieux qu'elle avait introduit.

Elle a fait état de difficultés rencontrées lors de la réalisation des travaux ; difficultés juridiques, techniques et financières ayant entraîné un retard important dans l'achèvement et la réception du projet. Le maire de la commune, au soutien de l'association, a sollicité la bienveillance de l'administration régionale et le réexamen du dossier, étant donné le fort impact qu'aurait la perte de cette subvention pour les copropriétaires déjà dans la précarité et avec un équilibre social fragile.

Le médiateur a repris et développé ces arguments auprès de l'administration régionale, qui a accepté de proposer la réaffectation du solde de la subvention dans un rapport soumis à la Commission permanente.

CADUCITÉ DE SUBVENTIONS



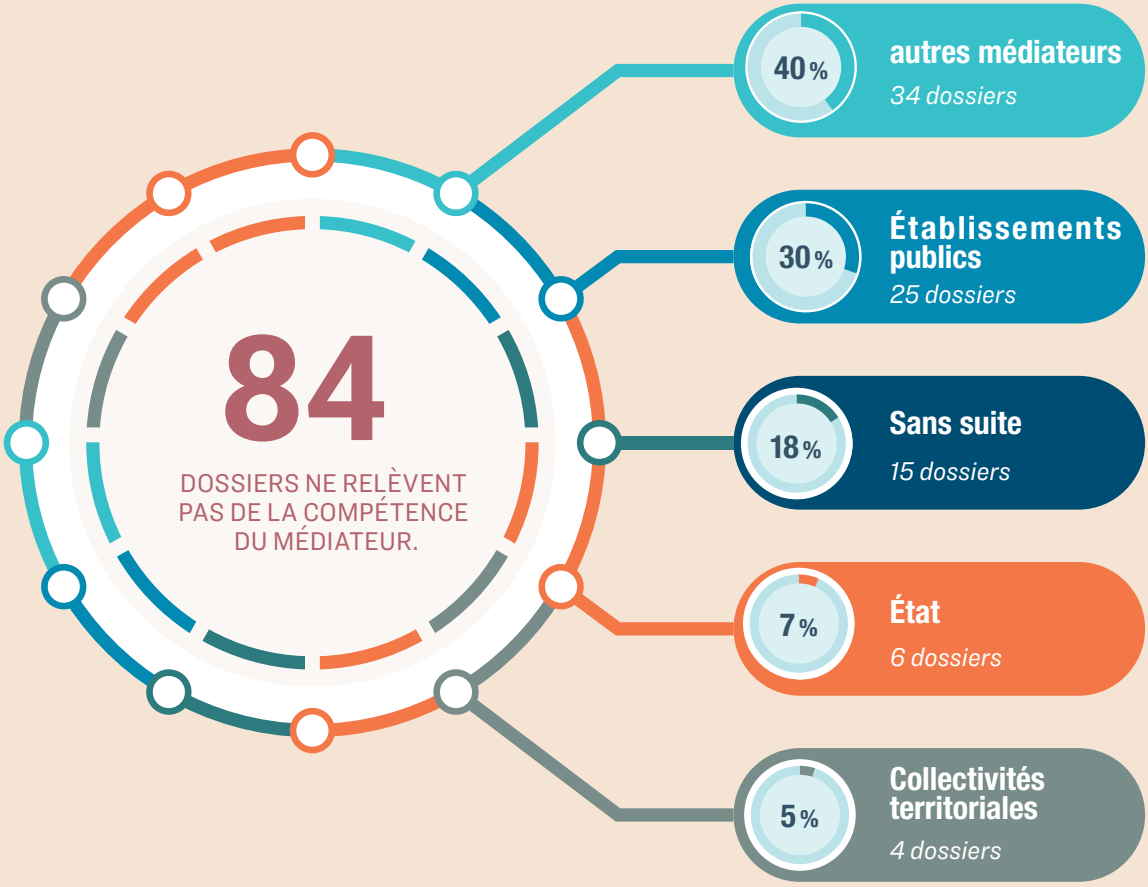
➲ TOURISME

L'association O. a appelé l'attention du médiateur, à l'aide d'un ensemble de documents, sur la caducité d'une subvention dont elle aurait été informée oralement. La subvention avait été attribuée par la Région Île-de-France pour l'amélioration de l'accueil du public dans un musée vivant.

Elle a fait état de difficultés rencontrées avec le propriétaire des locaux, organisme des monuments historiques, lors de la réalisation des travaux, et de son souci de traiter et de régler financièrement les opérations les unes après les autres.

Le médiateur ayant repris et développé l'ensemble des arguments du dossier et ceux résultant des échanges avec les parties et l'administration régionale, celle-ci a accepté de revenir sur sa décision de caducité et de proposer, à la prochaine séance de la Commission permanente, la réaffectation du solde de la subvention, soit près de 24 000 €.

RÉPARTITION DES 84 SAISINES HORS COMPÉTENCE



Ces saisines concernent des dossiers qui n'entrent pas dans le champs 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. Le médiateur de Pôle emploi a été principalement sollicité.

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

EXEMPLE DE SAISINES
NE RELEVANT PAS DE LA COMPÉTENCE DU MÉDIATEUR

PÔLE EMPLOI

Le médiateur a été saisi par Madame X., qui rencontrait des difficultés avec Pôle emploi quant au remboursement d'un trop perçu d'allocations d'aide au retour à l'emploi (ARE), trop perçu pour lequel elle n'avait pas d'explications.

Le médiateur n'étant pas compétent pour connaître ces litiges, il a adressé la saisine de Madame X. au médiateur de Pôle emploi.

CAISSE D'ALLOCATIONS FAMILIALES (CAF)

Au mois d'avril 2018, Monsieur P. a sollicité le médiateur de la Région Île-de-France suite aux difficultés rencontrées après l'interruption de ses droits au titre des prestations familiales au motif que son droit à séjour a pris fin.

Cette saisine ne relevant pas de la compétence du médiateur de la Région Île-de-France, le dossier a été adressé à la médiatrice de la Caisse d'allocations familiales (CAF). En mai 2018, les services de la CAF ont répondu favorablement à la demande de Monsieur P. en lui précisant que, en tant que ressortissant européen, il n'est pas tenu de présenter un titre de séjour. Par conséquent, ses droits aux allocations ont été rétablis et une régularisation financière a été versée sur le compte bancaire du requérant.

MINISTÈRES ÉCONOMIQUES ET FINANCIERS

Monsieur L. a sollicité le médiateur de la Région Île-de-France à la suite d'un litige avec le service local des impôts des particuliers au sujet de taxes foncières concernant un bien dont le requérant n'était pas propriétaire.

Cette saisine ne relevant pas de sa compétence, le médiateur l'a transmise au médiateur des ministères économiques et financiers.
Dans un courrier de janvier 2018, l'administration fiscale a indiqué au requérant que, pour être recevables, les réclamations adressées au médiateur des ministères économiques et financiers doivent avoir été précédées d'un examen de l'ensemble des solutions possibles au plan local. La demande a donc été transmise au conciliateur fiscal du département dont relève le domicile du demandeur.

DÉFENSEUR DES DROITS

Monsieur D. a saisi le médiateur de la Région Île-de-France des difficultés que sa famille et lui rencontraient avec l'ancienne maison de retraite de leur père décédé, à propos de la mensualité non réglée du mois suivant son décès.
Ils précisaient qu'aucun manquement n'était apparu dans le relevé financier de la période de présence au sein de la maison de retraite, les loyers étant payés par prélèvement automatique.

Ce litige opposant un particulier à une maison de retraite, le médiateur de la Région Île-de-France a transmis le dossier à la déléguée du Défenseur des droits.

CNAV-CARSAT
CAISSE NATIONALE D'ASSURANCE VIEILLESSE - CAISSE D'ASSURANCE RETRAITE ET DE LA SANTÉ AU TRAVAIL

Monsieur Z. a appelé l'attention du médiateur de la Région Île-de-France sur les difficultés qu'il rencontre avec la Commission de recours amiable de la Caisse d'assurance retraite et de la santé au travail (CARSAT) d'Île-de-France, concernant sa demande de complément du minimum contributif, cela après plusieurs réclamations et messages restés sans réponse à ce jour.

Cette saisine ne relevant pas de sa compétence, le médiateur de la Région Île-de-France l'a transférée à la médiatrice de la Caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV) d'Île-de-France.

AGENCE DE SERVICES ET DE PAIEMENT (ASP)

Le médiateur a été saisi par courriel par Madame A. en raison de l'arrêt depuis plus de trois mois du versement de sa rémunération en tant que stagiaire, sans que l'organisme payeur, l'Agence de services et de paiement, ait adressé un courrier d'explications et sans que l'organisme soit joignable. Après vérification faite auprès de l'administration régionale, le médiateur de la Région Île-de-France a informé la requérante que l'organisme concerné n'était pas un service régional et qu'il n'était de ce fait pas compétent.

La demande de la requérante a été transmise à la médiatrice de l'ASP. Le médiateur a été destinataire d'un accusé de réception de son envoi auprès de la médiatrice de l'ASP qui a transmis le dossier au site de gestion concerné, à savoir la direction régionale de l'ASP Île-de-France, plus précisément au délégué régional.

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS

•Passe Navigo

Le médiateur a été saisi, à plusieurs reprises, par des usagers des transports franciliens en raison de leurs difficultés, soit à faire établir un passe Navigo pour leurs ayants droit, soit à se faire rembourser des prélèvements indus.

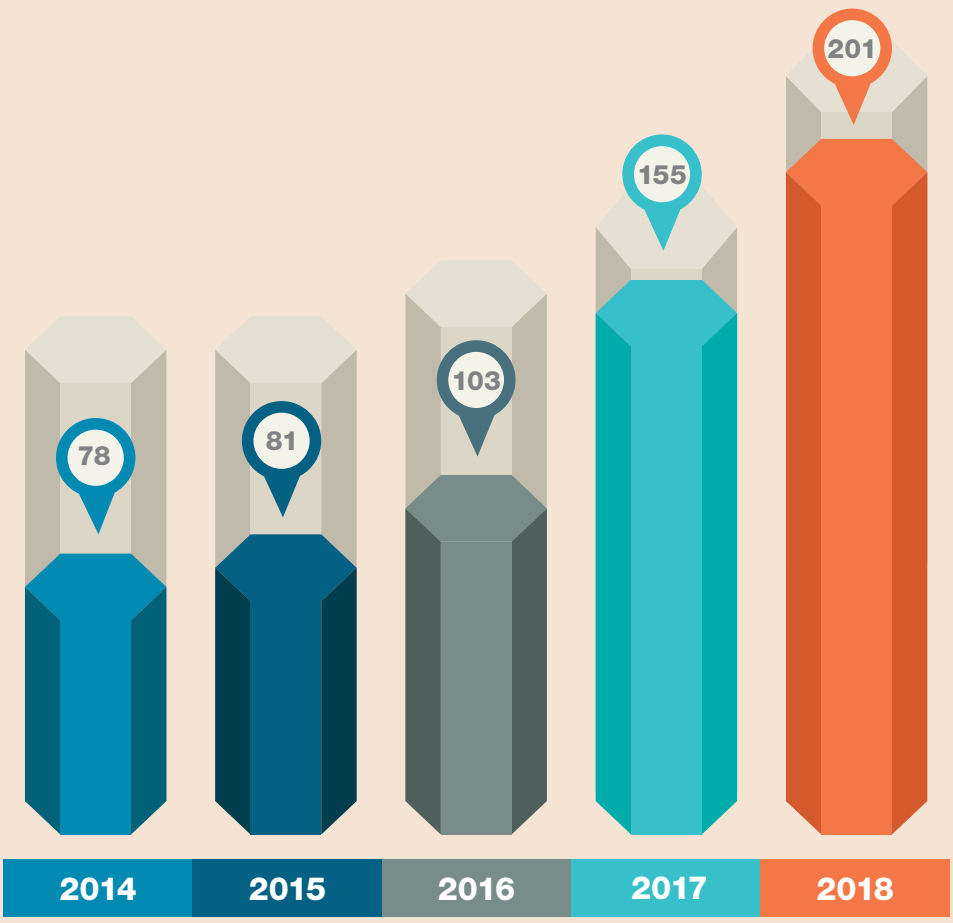
Les litiges relatifs aux transports franciliens n'étant pas de la compétence du médiateur de la Région Île-de-France, celui-ci a transmis l'ensemble des saisines reçues aux services d'Île-de-France Mobilités.

•Remboursement consécutif aux événements sociaux de mars à juillet 2018

Monsieur B. a saisi le médiateur de la Région Île-de-France, par courriel au mois de septembre 2018, des difficultés qu'il rencontrait pour obtenir le dédommagement de son abonnement Navigo, à la suite des événements sociaux des mois de mars à juillet 2018.

Cette saisine ne relevant pas de sa compétence, le médiateur l'a adressée aux services d'Île-de-France Mobilités.

ÉVOLUTION ANNUELLE DU NOMBRE DE DOSSIERS TRAITÉS





Propositions du médiateur

SUITES DONNÉES AUX RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR ANTÉRIEURES À 2018

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.

PROPOSITIONS MISES EN ŒUVRE

- **L'outil de gestion du courrier postal,** par le logiciel *ELISE*, est appliqué dans tous les services.
- **Les étudiants entrant en deuxième année de formations sanitaires et sociales** sont désormais informés de l'obligation de se réinscrire chaque année pour faire une demande de bourse.
- **À titre exceptionnel, il est maintenant possible, pour un étudiant qui suit une formation sanitaire et sociale** et qui justifie avoir de graves problèmes de santé ou de handicap, de redoubler une seconde fois tout en continuant à bénéficier d'une bourse ou d'une aide régionale.
- **Dorénavant, pour chaque dispositif régional, les étudiants ou ceux qui sollicitent une bourse ou une aide régionale,** savent, dès l'inscription en ligne, que le relevé bancaire à fournir doit être au nom du demandeur.
- **Désormais, sur le formulaire de demande d'inscription pour une aide au Diplôme d'accès aux études universitaires (DAEU),** le demandeur, s'il ne possède pas d'avis d'imposition personnel, peut joindre celui de ses parents.
- **Dorénavant, les relances sont faites par courriel,** même s'il y a échanges téléphoniques avec le demandeur.
- **Les étudiants sollicitant l'aide à la mobilité internationale des étudiants** et étant en BTS sont informés, lors du dépôt de leur dossier, de l'obligation de fournir toutes les pièces attestant de leur filiation.



PROPOSITIONS NON APPLIQUÉES

- **L'introduction d'une « clause soupape »** dans les textes attribuant des droits ou des avantages (subventions), pour permettre la prise en compte de circonstances exceptionnelles, indépendantes de la volonté du demandeur, n'a pas été à ce jour expérimentée.
- **Prévenir les risques de caducité des subventions et des aides :** dans le cadre d'une directive administrative de la direction générale des services, une information systématique devrait être faite par les services opérationnels dans les six mois avant l'expiration du délai. Cette information n'est pas généralisée.
- **Dans le Règlement budgétaire et financier (RBF),** permettre qu'il soit possible de solliciter, pour des raisons exceptionnelles indépendantes de la volonté du bénéficiaire, une prorogation après une première demande d'acompte, dès lors qu'une demande de prorogation n'a pas été obtenue avant le premier acompte.
- **Dans le cas d'une demande de bourse ou d'aide régionale,** il est demandé un relevé d'identité bancaire au nom du demandeur. Cependant, beaucoup d'étudiants encore à la charge de leur parent n'ont pas de compte bancaire et ignorent qu'ils ont la possibilité d'ouvrir un compte « Nickel » dans un bureau de tabac ou de demander un relevé d'identité bancaire lorsqu'ils possèdent un plan d'épargne logement (PEL) ou un compte épargne classique. Il faudrait les en informer.
- **Pour toute demande faite par les étudiants d'une bourse ou d'une aide financière, dans le cas des familles recomposées,** les revenus des deux parents devraient être pris en compte.



PROPOSITIONS 2018 DU MÉDIATEUR

MESURES GÉNÉRALES

Mettre en place dans chaque service une adresse électronique fonctionnelle à l'exemple de ce qui se fait déjà dans certains d'entre eux, afin que les requérants puissent s'adresser à l'administration régionale sans que ce soit à une personne physique nommément désignée. L'impact des changements de personnels et l'activité de l'administration seraient donc atténués par cette boîte électronique partagée.

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

RÈGLEMENT BUDGÉTAIRE ET FINANCIER (RBF)

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

BOURSES

En cas de pièces constitutives demandées aux élèves boursiers ou autres étudiants sollicitant une aide, en cas d'absence ou d'inexistence du livret de famille, permettre au demandeur de remplacer ce document par un extrait d'acte de naissance.

Dans le cas des personnes en cours de formation se retrouvant sans emploi après une démission ou une rupture conventionnelle à l'amiable, spécifier de manière plus détaillée et explicite l'impossibilité pour l'administration régionale de prendre le relais des obligations de formation des employeurs (cas du FONGECIF).

Dans le règlement général des bourses (chap. IV, point 4) relatif aux situations exceptionnelles, tenir compte dorénavant des étudiants de moins de 25 ans, en rupture familiale.

DISPOSITIFS RÉGIONAUX

S'agissant des aides décidées par l'administration régionale mais payées par l'Agence de services et de paiement (ASP), préciser plus nettement les voies de recours :

- le médiateur de la Région Île-de-France, s'il s'agit de l'attribution de l'aide ;
- le médiateur de l'ASP, s'il s'agit d'un problème de paiement.

Pour les dispositifs à l'intention des particuliers, mais également des PME (exemple : dispositif relatif aux véhicules propres, informations auprès des concessionnaires), améliorer la communication : plus de détails avec, si besoin, une foire aux questions (FAQ), qui devrait être accessible au niveau des organismes concernés mais également sur le site institutionnel de la Région Île-de-France, en amont et en mode « alerte » du formulaire à compléter.



Réflexions sur la médiation

TROIS QUESTIONS À DAVID BONNEAU DIRECTEUR GÉNÉRAL DES SERVICES DE LA RÉGION ÎLE-DE-FRANCE



Cela fait cinq ans que la Région Île-de-France a décidé de créer un médiateur. Quelle est votre appréciation sur l'utilité de cette nouvelle voie de recours pour les Franciliens ?

En cinq ans, le médiateur s'est imposé au point de devenir incontournable au sein de la Région Île-de-France.

Il suffit de voir l'évolution du nombre de ses saisines, qui a connu un bond de 50 % entre 2016 et 2017.

Le médiateur a trouvé sa place dans le dispositif régional, aux côtés de l'administration, pour apporter une réponse toujours plus satisfaisante aux Franciliens et leur garantir un service public de haute qualité.

L'administration, c'est son rôle, est là pour garantir que les règles à caractère général visées par l'assemblée régionale soient strictement appliquées.

Le médiateur, de son côté, est confronté à des cas individuels et à des situations parfois difficiles. Qu'il s'agisse par exemple de petites communes qui risquent de perdre leur subvention régionale pour des projets importants pour leur population, faute d'avoir les moyens humains de suivre précisément toutes les procédures administratives. Qu'il s'agisse encore de Franciliens, qui, comme ces étudiants, pouvaient perdre le bénéfice d'une bourse et donc compromettre leur poursuite d'études pour avoir mal renseigné le formulaire de demande d'aide régionale ou avoir fourni le relevé d'identité bancaire de leurs parents au lieu du leur.

Grâce à la vigilance du médiateur et à l'écoute des services, nous parvenons à trouver des solutions pour tous ces Franciliens, et à faire en sorte qu'ils soient satisfaits du service public régional.



Quel jugement portez-vous sur les relations entre le médiateur et l'administration régionale ?

Les relations entre le médiateur, son équipe et l'administration régionale sont fluides et excellentes.

Le médiateur est en contact constant avec les différents services de la Région et nous avons, lui et moi, des échanges approfondis et réguliers. Nous pouvons ainsi répondre rapidement aux Franciliens qui le saisissent.

Deux chiffres témoignent de la qualité de cette relation : 56 %* des demandes faites au médiateur sont satisfaites. Et dans plus de 90 % des cas, la Région suit l'avis du médiateur.

Cette relation de qualité permet de renforcer le lien de confiance entre l'administré et la collectivité.

La présidente du Conseil régional, Valérie Pécresse, est en effet très attachée à ce que notre collectivité travaille dans une logique de service au public, et cet attachement à travailler au service des Franciliens est profondément ancré chez tous les agents de la Région.

Comment l'administration régionale prend-elle en compte les propositions du médiateur concernant l'amélioration des procédures et des méthodes ?

C'est un point sur lequel nous travaillons en effet.

Cinq années de travail ont permis au médiateur de constater les points de blocage qui reviennent le plus couramment.

Les services sont naturellement attentifs à se servir de cette expérience pour adapter leurs méthodes de travail et prévenir ainsi certaines difficultés.

Dans le prolongement des recommandations du médiateur, la Région a ainsi mis en place, et désormais généralisé, une gestion numérique du suivi du courrier qui permet de répondre plus efficacement et plus rapidement aux sollicitations des Franciliens.

Pour que le médiateur puisse pleinement jouer son rôle, la collectivité a également décidé d'informer largement tous les partenaires de la Région sur la possibilité qui leur était offerte de saisir le médiateur en cas de différend avec la collectivité.

Fort de son expérience, le médiateur a enfin formulé d'autres propositions que nous examinons avec beaucoup d'attention, comme la mise en place, pour certains dispositifs d'aide tels que les bourses aux étudiants, d'une « clause soupape » permettant de déroger, en cas de circonstances exceptionnelles dûment établies, avec éventuellement comme filtre supplémentaire l'avis préalable du médiateur, à une condition mise à l'obtention d'une aide.

* Chiffre 2017

UNE PROPOSITION DE LOI EN FAVEUR DE LA MÉDIATION DANS LES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES



PUBLICATION DE LA LETTRE D'INFORMATION DE L'ASSOCIATION DES MÉDIATEURS DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES (AMCT) D'OCTOBRE 2018

www.amct-mediation.fr

Article de Jean-Charles Bron, médiateur de la ville de Bordeaux, vice-président de l'AMCT.

En cette période de rentrée, grande satisfaction de découvrir le contenu d'une **proposition de loi visant à instituer un médiateur dans les collectivités territoriales,** que vient de déposer sur le Bureau du Sénat **Nathalie Delattre, sénatrice et vice-présidente de la Commission des lois.**

Si elle vient en discussion, comme on peut l'espérer, **cette proposition, aussi simple que claire, ne pourra que satisfaire les médiateurs en fonction,** et ce pour diverses raisons :

- **en obligeant les grandes collectivités territoriales à mettre en place un service de médiation,** elle créera ainsi un lien de confiance entre les élus, l'administration et les citoyens, alors que malheureusement la défiance se généralise de plus en plus dans notre société ;
- elle donnera par ailleurs **un cadre qui crédibilise l'indépendance du médiateur vis-à-vis de la collectivité,** apportant ainsi une meilleure garantie aux citoyens ;
- **elle accompagnera en outre utilement la loi du 18 novembre 2016 dite de modernisation de la justice du XXIe siècle** qui ouvrait déjà la voie à ce mode alternatif de règlement des conflits ;
- enfin, les mots « médiation » et « médiateur » employés quotidiennement à tort et à travers ne rendant pas suffisamment compréhensible la mission des médiateurs dans le règlement des conflits, **elle apportera une clarification nécessaire.**

Souhaitons donc que cette proposition de loi connaisse par la suite le succès qu'elle mérite.

PROPOSITION DE LOI N°699 VISANT À INSTITUER UN MÉDIATEUR TERRITORIAL DANS CERTAINES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES

SESSION EXTRAORDINAIRE DE 2017-2018
(enregistrée à la Présidence du Sénat le 30 juillet 2018)

PRÉSENTÉE

Par Mme Nathalie Delattre, MM. François Pillet, Guillaume Arnell, Mmes Martine Berthet, Anne-Marie Bertrand, MM. François Bonhomme, Bernard Bonne, Mme Pascale Bories, MM. Emmanuel Capus, Jean-Noël Cardoux, Daniel Chasseing, Alain Chatillon, Marc-Philippe Daubresse, Robert Del Picchia, Mme Jacky Deromedi, M. Yves Detraigne, Mmes Catherine Di Folco, Christine Lanfranchi Dorgal, M. Alain Dufaut, Mme Dominique Estrosi Sassone, MM. Michel Forissier, Jean-Marc Gabouty, Bruno Gilles, Mme Pascale Gruny, MM. Olivier Henno, Alain Houpert, Jean-Raymond Hugonet, Alain Joyandet, Guy-Dominique Kennel, Jean-Louis Lagourgue, Marc Laménie, Mmes Élisabeth Lamure, Florence Lassarade, MM. Robert Laufoaulu, Daniel Laurent, Michel Magras, Jean-François Mayet, Mmes Colette Mélot, Marie Mercier, Brigitte Micouleau, Patricia Morhet-Richaud, MM. Jean-Marie Morisset, Philippe Mouiller, Jean-Jacques Panunzi, Philippe Paul, Cyril Pellevat, Cédric Perrin, Rémy Pointereau, Christophe Priou, Michel Raison, Damien Regnard, Jean-François Rapin, Mme Michèle Vullien et M. Dany Wattebled,

Sénateurs

(Envoyée à la commission des lois constitutionnelles, de législation, du suffrage universel, du Règlement et d'administration générale, sous réserve de la constitution éventuelle d'une commission spéciale dans les conditions prévues par le Règlement).

EXPOSÉ DES MOTIFS

Mesdames, Messieurs,

Dans une société de plus en plus complexe et en proie à de nombreuses tensions, jamais la médiation n'a été aussi nécessaire.

Ce mode de règlement des conflits civils a déjà fait ses preuves dans de nombreux pays dans des domaines très divers et selon des formules multiples.

En France, depuis l'introduction de la médiation dans le code de procédure civile en 1995 et de plusieurs textes récents sur la résolution amiable des conflits, les juges sont désormais invités à envisager les modes alternatifs de règlement des litiges, et particulièrement la médiation, comme un complément approprié de la mission de justice.

Dans le domaine administratif, le Défenseur des droits, qui a succédé au Médiateur de la République, est chargé de veiller au respect des droits et libertés par les administrations de l'État, les collectivités territoriales, les établissements publics, ainsi que par tout organisme investi d'une mission de service public.

La loi permet la saisine directe et gratuite du Défenseur des droits, étant observé qu'il ne peut intervenir qu'après que le réclamant a lui-même engagé, devant l'administration ou l'organisme concerné, toutes les démarches préalables utiles au règlement de son affaire et que celles-ci ont échoué.

En outre, le Défenseur des droits dispose d'un pouvoir de proposition de réformes dans l'ensemble de son champ de compétence, pour remédier aux dysfonctionnements qu'il a pu constater lors de l'instruction des réclamations individuelles ou à partir de toute autre source puisqu'il bénéficie d'une prérogative d'auto-saisine en la matière.



De grandes entreprises publiques et privées ont également instauré des médiateurs à l'intention de leurs clients. Il existe aujourd'hui un médiateur des relations commerciales agricoles.

Par ailleurs, les textes européens relatifs au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation tendent à généraliser la possibilité de recourir à la médiation dans le champ économique, hors services d'intérêt général et hors soins de santé [1].

Dans quelque domaine que ce soit, la médiation a donc fait les preuves de son utilité et de son efficacité.

Au niveau local, plusieurs maires, s'inspirant de cette pratique, ont créé des médiateurs municipaux, compétents pour régler les litiges entre les usagers des services publics de leur commune et l'administration municipale. Il en est allé de même avec la création de médiateurs départementaux par des conseils départementaux et, plus récemment, d'un médiateur régional par deux conseils régionaux.

Ces expériences ont montré l'utilité de telles institutions qui se sont révélées propres à prévenir, réduire ou régler des conflits, à créer un climat d'écoute et de compréhension propice à améliorer la qualité du lien social.

L'ambition de ces structures de médiation consiste, d'une part, à agir en faveur du rapprochement des usagers avec l'administration en contribuant à une meilleure compréhension des règles de droit et des pratiques administratives et, d'autre part, à proposer des modifications de comportement ainsi que des suggestions d'amélioration pour remédier aux dysfonctionnements constatés.

Il est donc proposé de généraliser cette pratique en rendant obligatoire l'instauration d'un médiateur territorial compétent pour toutes les matières ressortant du domaine de la collectivité concernée, dès lors que les litiges ne sont pas pendants devant la justice.

Celui-ci serait désigné dans certaines collectivités territoriales : conseils régionaux, conseils départementaux et communes de plus de 60 000 habitants, ainsi que dans les établissements publics de coopération intercommunale de plus de 100 000 habitants.

[1] Directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE (directive relative au RELC)

Proposition de loi visant à instituer un médiateur territorial dans certaines collectivités territoriales

ARTICLE 1ER

-1- Après le chapitre II du titre unique du livre Ier de la première partie du code général des collectivités territoriales, il est inséré Un chapitre II bis ainsi rédigé :

-2- Chapitre II bis

- 3- Médiation

-4- *Art. L. 1112-24. – I.* – Sans préjudice des compétences du Défenseur des droits mentionnées aux articles 24 à 36 de la loi organique n° 2011-333 du 29 mars 2011 relative au Défenseur des droits, il est institué un médiateur territorial dans les communes de plus de 60 000 habitants et les établissement publics de coopération intercommunal à fiscalité propre de plus de 100 000 habitants, les conseils départementaux et les conseils régionaux.

-5- Dans les communes et les établissements n'excédant pas le seuil mentionné à l'alinéa précédent, le médiateur territorial peut être institué par délibération du conseil municipal ou de l'organe délibérant.

-6 - "II – Le médiateur territorial est compétent pour :

-7- "1° Faciliter la résolution à l'amiable des différends portés à sa connaissance, par voie de médiation, entre la collectivité ou l'établissement et les citoyens ;

-8- "2° Formuler des propositions visant à améliorer le service rendu par la collectivité ou l'établissement aux citoyens.

-9- "Le médiateur territorial est également compétent à l'égard des organismes et personnes de droit public et de droit privé chargés par la collectivité ou l'établissement de l'exécution d'une mission de service public.

-10- "En cas de mise à disposition, de regroupement de services ou de services communs, dans les conditions définies aux articles L. 5111-1-1, L. 5211-4-1 et L. 5211-4-2, les modalités d'intervention du médiateur territorial sont déterminées par accord entre les collectivités ou les établissements concernés.

-11- "III – Le médiateur territorial est désigné par la collectivité ou l'établissement pour une durée de cinq ans.

-12- "Un fonctionnaire territorial ne peut être désigné médiateur territorial dans la collectivité ou l'établissement où il exerce.

-13- "Un élu ne peut être désigné médiateur territorial dans la collectivité ou l'établissement au sein duquel il est élu.

-14- "Ses fonctions sont renouvelables une fois et non révocables sauf en cas de manquement grave à ses obligations légales ou d'incapacité définitive à exercer son mandat constaté par la collectivité ou l'établissement.

-15- "Il exerce ses fonctions en toute indépendance.

-16- "Dans la limite de ses attributions, il ne reçoit aucune instruction de la collectivité ou de l'établissement.

-17- "IV – Toute personne physique ou morale qui s'estime lésée par le fonctionnement de l'administration d'une collectivité ou d'un établissement ainsi que d'un organisme ou d'une personne visé au quatrième alinéa du II peut saisir le médiateur territorial.



-18- "Le médiateur territorial peut également se saisir d'office d'une situation qui serait portée à sa connaissance et relèverait de son champ de compétence.

-19- "La saisine du médiateur territorial est gratuite.

-20- "Le médiateur territorial ne peut être saisi d'un différend dès lors que le litige est porté devant une juridiction, ni ne peut remettre en cause une décision juridictionnelle.

-21- "Le médiateur territorial ne peut être saisi d'un différend entre l'administration d'une collectivité, d'un établissement, d'un organisme ou d'une personne visé au quatrième alinéa du II et de leurs agents.

-22-"V – La collectivité ou l'établissement met à la disposition du médiateur les moyens humains et matériels nécessaires à l'exercice de ses fonctions. La collectivité ou l'établissement informe les usagers de l'existence d'un médiateur territorial.

-23-"Chaque année, le médiateur territorial transmet un rapport d'activité à la collectivité ou à l'établissement qui l'emploie.

-24-"VI – Un décret en Conseil d'État détermine les modalités d'application du présent article. »

ARTICLE 2

La présente loi entre en vigueur au 1er janvier 2021.

ARTICLE 3

-1-"I – Le livre V de la sixième partie du code général des collectivités territoriales est complété par un article L. 6501 ainsi rédigé :

-2- "*Art. L. 6501.* – Les dispositions prévues au chapitre II bis du titre unique du livre Ier de la première partie sont applicables de plein droit en Polynésie française. »

-3- "II – La loi n° du visant à instituer un médiateur territorial dans certaines collectivités territoriales est applicable en Nouvelle-Calédonie.

ARTICLE 4

-1- I – 1° Les conséquences financières résultant pour les communes, les établissements publics de coopération intercommunale à fiscalité propre et les départements de la présente loi sont compensées, à due concurrence, par une majoration de la dotation globale de fonctionnement.

-2- 2° La perte de recettes résultants pour l'État du 1° est compensée, à due concurrence, par la création d'une taxe additionnelle aux droits prévus aux articles 575 et 575 A du code général des impôts.

-3- "II – Les conséquences financières résultant pour les régions de la présente loi sont compensées, à due concurrence, par une majoration de la fraction du produit net de la taxe sur la valeur ajoutée mentionnée au II de l'article 149 de la loi n°2016-1917 du 29 décembre 2016 de finances pour 2017.

LE MÉDIATEUR, ENTRE PRÊT-À-PORTER ET SUR-MESURE



PUBLICATION DANS "LA LETTRE D'INFORMATION" N° 13 DE L'ASSOCIATION DES MÉDIATEURS DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES (AMCT) DU 21 MAI 2018.

www.amct-mediation.fr

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

Les médiateurs, et tout particulièrement les médiateurs institutionnels, sont souvent confrontés à la question suivante : **comment concilier légalité et équité ?**

C'est le cas notamment lorsque nous sommes saisis d'un litige concernant une décision prise par l'administration et contestée par un administré.

Il y a, d'un côté, l'administration territoriale, qui a pris une décision unilatérale (sauf s'il s'agit d'un contrat). Cette décision, le plus souvent, est prise en application d'une loi ou d'un règlement, c'est-à-dire d'un texte à caractère général et impersonnel, par exemple un règlement budgétaire et financier, ou un règlement des bourses. La mission de cette autorité est de respecter scrupuleusement, dans la décision qu'elle prend, le principe de légalité, avec le souci de l'égalité de traitement entre les citoyens.

De l'autre côté, un particulier (personne physique ou morale), qui conteste l'application que lui a faite l'administration de ce texte, et fait valoir les spécificités de sa situation.

Et nous, médiateurs, au milieu, chargés de trouver une solution acceptable par les deux parties…

Soumis nous aussi, bien sûr, au **principe de légalité,** mais avec pour mission d'introduire, dans le règlement des litiges, un **souci d'équité.**

L'administration, en charge d'appliquer de la même manière un texte conçu pour une généralité d'ayants droit ou de bénéficiaires, fait du **prêt-à-porter.**

Et nous, médiateurs, qui avons pour mission d'introduire la dimension du particulier, de la singularité, de l'exception, faisons du **sur-mesure.**

Concilier l'égalité et l'équité, le prêt-à-porter et le sur-mesure, ce n'est pas évident. Dans nombre de cas, il n'existe pas de solution intermédiaire, donc d'espace pour la négociation, entre la décision prise par une administration en application d'un règlement, et la demande d'un particulier qui conteste cette décision, soit parce qu'il invoque l'erreur commise par l'administration, soit parce qu'il fait valoir des circonstances indépendantes de sa volonté, qui l'ont empêché de remplir une condition posée par le règlement.

Si l'erreur est prouvée, il n'est, en principe, pas difficile d'obtenir la révision de la décision contestée.

Mais dans le second cas – circonstance indépendante de la volonté du requérant –, c'est plus délicat.

Prenons l'exemple d'un étudiant qui conteste le refus de bourse qui lui a été opposé par l'administration parce qu'il est arrivé un jour après la date de clôture du délai prévu par le règlement pour déposer son dossier.



L'administration qui a refusé d'octroyer la bourse peut faire valoir qu'elle se trouvait dans une situation de **compétence liée,** et que, même si l'étudiant n'a déposé sa demande qu'avec un seul jour de retard, elle était tenue, quelles que soient les causes de ce retard, de refuser le dossier, sauf à s'exposer à la critique du contrôle de légalité et au risque de demandes reconventionnelles de la part d'autres candidats se trouvant dans une situation analogue. Elle était donc dans l'obligation de refuser la bourse demandée.

Il n'existe pas, dans ce cas de figure, de compromis possible entre refuser la bourse demandée (position de l'administration) ou l'accorder (demande du requérant).

Le médiateur ne peut se satisfaire d'une telle situation. Il doit examiner les arguments exposés par le requérant pour expliquer le retard intervenu dans le dépôt du dossier et, s'il est établi que ce retard ne lui est pas imputable, qu'il est dû à des circonstances imprévisibles (accident de trajet, maladie d'un proche…), **s'efforcer de convaincre l'administration de procéder à un réexamen de la décision qu'elle a prise.**

Dans la pratique, **l'administration, consciente de l'injustice à laquelle peut conduire une application stricte des textes,** s'efforce parfois de trouver, à la demande du médiateur, une solution permettant de donner satisfaction au requérant. Mais ce n'est pas toujours le cas. Il faut à l'administration, pour qu'elle accepte de réviser sa décision alors même qu'elle n'a pas commis d'erreur sur la lettre des textes, de la **souplesse,** de la **compréhension,** et parfois l'acceptation d'une **prise de risque au regard de la légalité.**

Pour sortir de cette situation, **faciliter la conciliation entre légalité et équité, entre droit et justice,** on pourrait envisager d'introduire dans la législation (par exemple dans un règlement budgétaire et financier, qui définit les conditions d'attribution des subventions ou dans un règlement des bourses, qui définit les conditions d'attribution des bourses), une sorte de **« clause soupape » – la clause du médiateur ?** – : elle permettrait à l'administration, en cas de circonstance exceptionnelle dûment établie par le requérant, de déroger, à la demande ou avec l'accord du médiateur, à une condition posée par le texte (date limite de dépôt du dossier, production tardive d'une pièce, document incomplet, pièce illisible…) pour l'exercice d'un droit ou l'octroi d'une aide.

De telles clauses existent dans certains textes, par exemple pour prolonger un délai prévu pour obtenir le versement d'une subvention. Mais leur nombre est restreint, et leur champ limité.

Une exception plus importante existe, en matière fiscale, en faveur de l'administration, en matière de remise d'impôt ou d'amende et de transaction (article L. 247 du Livre des procédures fiscales).

Il faudrait étendre cette possibilité à d'autres administrations, sous réserve, dans chaque cas, de l'accord du médiateur, en veillant bien sûr à définir strictement les cas et les conditions dans lesquels la « clause soupape » pourrait jouer, afin d'empêcher toute manœuvre ou dérive.

Une telle clause ne serait pas si éloignée, dans son esprit, de la loi sur le « droit à l'erreur », en cours d'adoption par le Parlement.

En élargissant le champ d'intervention du médiateur, elle permettrait à l'administration d'introduire plus facilement le souci de l'équité dans l'application qu'elle est chargée de faire de la loi et des règlements.

Elle améliorerait, ce faisant, l'image de l'administration auprès des citoyens.

QUEL RAPPORT LES FRANÇAIS ENTRETIENNENT-ILS AVEC LEUR JUSTICE ?



PUBLICATION DANS "LA GAZETTE DU MIDI".

www.forumeco.com

ACTUALITÉS JURIDIQUES" du 28 janvier au 3 février 2019 - n°8662

Article d'Éric Boyadjian, ancien vice-bâtonnier du barreau de Toulouse, et Robert-François Rastoul, président de l'association Médiateurs Ad Hoc (MAH).

Alors que, depuis le 20 avril 2018, le projet de loi de programmation pour la justice est en discussion devant les parlementaires, l'association Médiateurs Ad Hoc [1] vient de faire réaliser un sondage par l'institut Odoxa sur le thème « Les Français, la réforme de la justice et le recours à la médiation » [2].

Ainsi que le souligne Gaël Sliman, président et cofondateur d'Odoxa, « ce premier sondage sur le sujet livre incontestablement des éléments de réflexion précieux pour l'exécutif et les parlementaires à l'heure où les professionnels du droit manifestent leur inquiétude voire leur mécontentement et où le sujet de l'amélioration de l'efficacité de la justice figure, comme toujours, parmi les priorités du gouvernement ».

La surprise vient de ce que 82 % des personnes interrogées connaissent bien la médiation comme un processus dont l'objectif est de résoudre un différend de nature civile entre personnes privées et/ou morales en faisant intervenir un tiers, appelé « le médiateur », dont la mission est d'aider les parties à trouver par elles-mêmes une solution amiable au différend qui les oppose.

Dans les mêmes proportions, 83 % apprécient que l'objectif de la médiation soit de favoriser la résolution rapide et équitable des conflits les plus variés en toute confidentialité et en veillant à la maîtrise des coûts.

À une quasi-unanimité, il est encore plus étonnant de constater que 87 % des sondés estiment que la médiation est insuffisamment développée en France.

Les Français seraient-ils donc fâchés avec la justice traditionnelle réputée pour être longue, coûteuse et peu efficace ?

C'est ce que pourraient laisser penser leurs réponses à la comparaison avec la procédure judiciaire classique.

Les personnes interrogées estiment que la médiation est un processus :

- finalement moins coûteux pour les justiciables (86 %) ;
- qui peut contribuer à désengorger les juridictions (85 %) ;

- qui permet aux parties en conflit de trouver ensemble une solution et donc de conserver un minimum de lien social (84 %) ;
- plus efficace pour régler les conflits (73 %) ;
- qui garantit toute confidentialité (60 %).

Incontestablement donc, le recours à la médiation est plébiscité par les Français qui disent bien connaître ce processus.

Il est vrai que la médiation couvre un large champ d'application pour résoudre les conflits en matière de droit civil, social, commercial, de la consommation et même administratif, que le législateur s'est efforcé de développer depuis une vingtaine d'années et surtout depuis 2012.

Chaque Français peut y avoir recours un jour dans le cadre d'un licenciement, d'une relation de voisinage, d'un divorce ou d'un litige avec un professionnel, un associé, une administration…

À l'évidence, les avantages majeurs qu'elle présente pour nos concitoyens tiennent à son moindre coût et à sa rapidité [3], mais le sondage nous livre deux autres enseignements dont les parlementaires doivent s'inspirer :

- la médiation désengorge les tribunaux, ce qui peut se traduire en termes d'économie budgétaire, mais surtout en gain de qualité dans les décisions de justice en favorisant un meilleur temps d'écoute et une meilleure réflexion pour les affaires qui nécessitent un débat juridique.

- la médiation contribue à rétablir ou à restaurer le lien familial social, économique que le litige a pu rompre, grâce à l'intervention du médiateur, dont le rôle est de favoriser la recherche par les parties elles-mêmes de la solution à leur conflit.

En redonnant ainsi la parole aux « médiés », en évitant qu'il y ait au final un gagnant et un perdant, mais bien deux gagnants, le législateur poursuit son but principal qui est de préserver la paix sociale.

Faut-il pour autant systématiser le recours à la médiation ? C'est pour 48 % des sondés la voie à explorer en priorité sous la forme d'une proposition aux parties avant toute saisine du tribunal.

Selon Gaël Sliman, « cela ne signifie évidemment pas qu'ils rejettent les procédures judiciaires, mais les Français semblent voir en la médiation une étape préalable qu'il faut généraliser quitte à se tourner vers la justice classique si elle n'aboutit pas ».

Le législateur a déjà posé quelques jalons en ce sens notamment avec l'obligation, depuis le décret du 11 mars 2015, d'indiquer dans l'acte introductif d'instance « les diligences entreprises en vue de parvenir à une résolution amiable du litige » ou encore avec la loi du 18 novembre 2016 de modernisation de la justice du XXIe siècle, qui a instauré à titre expérimental, au sein de 11 juridictions, une tentative de médiation familiale obligatoire à peine d'irrecevabilité.

Le projet gouvernemental actuellement en discussion prévoit de généraliser le pouvoir d'injonction du juge de rencontrer un médiateur dans les conflits de voisinage et pour les litiges dont l'intérêt financier est peu important. On peut comprendre qu'il s'agit là d'évacuer autant que possible des tribunaux un volume important et chronophage de dossiers dans lesquels le bon sens et l'équité doivent l'emporter sur l'analyse juridique.

Cependant, il n'est pas évident de tracer cette limite, un faible intérêt du litige pouvant soulever des questions de droit délicates, comme un contentieux sur une servitude de passage.

Par contre, il ne faut pas perdre de vue que l'essence de la médiation repose sur la volonté des parties en conflit de la résoudre amiablement. Les y contraindre, comme en matière de droit du travail ou de divorce, avec un passage obligatoire en conciliation n'a jamais été une méthode productive (les taux de réussite sont négligeables). L'information des citoyens et la formation des professionnels du droit semblent être des méthodes, peut-être à plus long terme mais certainement, plus efficaces.

Les Français ne s'y trompent d'ailleurs pas :

- 22 % souhaitent qu'une campagne média soit organisée sur le plan national par le gouvernement et le ministère de la justice pour faire connaître la médiation et ses avantages.
- 16 % qu'une information complète et systématique soit donnée à toutes les parties concernées par une procédure en justice.
- 14 % qu'une formation soit réalisée auprès de l'ensemble des professionnels concernés (avocats, notaires, huissiers, experts-comptables) sur le processus de médiation.

Si les débats devant les parlementaires s'avèrent ardus sur le projet gouvernemental, le recours à la médiation est au moins une disposition sur laquelle la ministre de la Justice sait qu'elle est plébiscitée par les Français.

(1) Association pluridisciplinaire de médiateurs

(2) Enquête réalisée auprès d'un échantillon de 1 009 Français interrogés par Internet les 28 et 29 mars 2018

(3) La durée maximum d'une médiation est de six mois

Annexe 1

STATUT DU MÉDIATEUR DE LA RÉGION ÎLE-DE-FRANCE

ARTICLE PREMIER : Il est institué un médiateur de la Région Île-de-France qui met en œuvre les principes de déontologie de la médiation énoncés dans la charte des médiateurs du service public annexée à la présente délibération.

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

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

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

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

Le médiateur de la Région Île-de-France est nommé, sur proposition du 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 3 : La Région Île-de-France met à la disposition du médiateur les moyens nécessaires à l'exercice de ses missions.

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

ARTICLE 5 : Le médiateur de la Région Île-de- France est compétent pour connaître les litiges entre les usagers et les services de la Région Île-de-France. Il peut également connaître des litiges entre les usagers et les organismes associés à la Région qui lui ont donné compétence à cet effet. Le médiateur ne peut intervenir dans une procédure juridictionnelle en cours, ni remettre en cause le bien-fondé ou l'exécution d'une décision de justice. Il ne peut contester le bien-fondé d'un procès-verbal de contravention. Il ne peut remettre en cause les décisions individuelles prises par une instance collégiale ou intervenir dans les différends d'ordre statutaire entre l'administration régionale et ses agents.

ARTICLE 6 : Tout usager des services publics régionaux en litige avec un service ou un organisme visé à l'article 5 peut directement saisir le médiateur de la Région Île-de-France pour rechercher une solution amiable. Le demandeur doit avoir un intérêt personnel et direct à agir. Avant de saisir le médiateur, l'usager doit avoir épuisé toutes les voies de recours auprès du service avec lequel existe le litige. La saisine du médiateur est sans incidence sur les délais de recours contentieux.

La saisine du médiateur est gratuite. Le médiateur est tenu à la confidentialité des informations qu'il recueille. Les élus, les services de la Région ou d'autres administrations, les institutions de médiation ainsi que tout organisme public ou privé peuvent lui transmettre la réclamation d'un usager qui leur paraît relever de sa compétence. Le médiateur peut notamment être saisi par courrier ou par télé procédure. Le médiateur peut s'autosaisir, le cas échéant, de situations individuelles particulièrement sensibles qui seraient portées à sa connaissance et relèveraient de son champ de compétence.

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 forme 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 DU CLUB DES MÉDIATEURS DE SERVICES PUBLICS (CMSP) : clubdesmediateurs.fr



VALEURS DU MÉDIATEUR

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

PRÉAMBULE

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

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

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

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

- La médiation est un processus structuré par lequel des personnes physiques ou morales tentent, avec l'aide du médiateur, de manière volontaire, de parvenir à un accord amiable pour résoudre leur différend.

- Le médiateur est un tiers compétent et indépendant, non impliqué dans le différend. Son éthique repose sur les valeurs portées par la présente charte. Il dispose d'une compétence sur les sujets qui lui sont confiés en médiation. Il actualise et perfectionne ses connaissances théoriques et pratiques de la médiation par une formation continue, notamment dans le cadre du Club.

- Le médiateur s'attache au respect des personnes et à leur écoute attentive afin que les parties puissent dépasser leur différend pour aboutir à une solution.

L'INDÉPENDANCE

Le médiateur est indépendant vis-à-vis de toute influence extérieure.

Il ne reçoit aucune directive de quiconque.

Son indépendance est garantie par les moyens dont il dispose, sa désignation, les conditions d'exercice et la durée de son mandat.

Il s'engage à refuser, suspendre ou interrompre la médiation si les conditions de cette indépendance ne lui paraissent pas ou plus réunies.

LA NEUTRALITÉ

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

L'IMPARTIALITÉ

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

PRINCIPES APPLICABLES AU PROCESSUS DE MÉDIATION

Les médiateurs membres du Club s'engagent à conduire leur médiation en respectant les principes suivants :

L'ÉQUITÉ

Lorsqu'un avis est émis par le médiateur, celui-ci est fondé en droit et en équité. Il doit prendre en compte le contexte propre à chaque cas et notamment lorsque l'application stricte du droit produit des effets disproportionnés ou manifestement injustes.

LA GRATUITÉ

Le recours à la médiation est gratuit pour les demandeurs.

LA CONFIDENTIALITÉ

La médiation est soumise au principe de confidentialité.

Le médiateur s'assure, avant le début de la médiation, que les parties ont accepté les principes d'un processus contradictoire ainsi que les obligations de confidentialité qui leur incombent.

LA TRANSPARENCE

Le médiateur garantit la transparence de son activité et, notamment, il informe :

- sur son champ de compétence de façon large et accessible, notamment sur son site Internet et sur celui du Club des médiateurs de services au public.
- les publics de manière claire et complète sur les valeurs et les principes de la médiation ainsi que sur les conditions de déroulement du processus.
- sur les effets de la médiation notamment, le cas échéant, sur la suspension des délais de prescription applicables et sur le fait que les demandeurs conservent leur droit de saisir les tribunaux.

Le médiateur rend public, chaque année, un rapport détaillé sur son activité.

L'EFFICACITÉ

Le médiateur s'engage à répondre avec diligence à toutes les demandes, à conduire à son terme la médiation et à en garantir la qualité.

Annexe 3

LISTE DES MEMBRES DU CLUB DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC : clubdesmediateurs.fr

LE DÉFENSEUR DES DROITS
Membre d'honneur
Le Défenseur des droits
7, rue saint Florentin
75049 Paris Cedex 08

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

ASSURANCE
La Médiation de l'Assurance
TSA 50110
75441 Paris Cedex 09

ASSOCIATION FRANÇAISE DES SOCIÉTÉS FINANCIÈRES
Médiateur de l'Association française des sociétés financières
ASF
24, avenue de la Grande-Armée
75854 Paris Cedex 17

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

BNP PARIBAS POUR LA CLIENTÈLE DES PARTICULIERS
La médiation pour les clients-consommateur
TSA 62000
92308 Levallois-Perret
Médiateur auprès de B*CAPITAL
16, rue de Hanovre
75002 Paris

CERCLE DES MÉDIATEURS BANCAIRES
Président du Cercle des médiateurs bancaires
43, rue des Missionnaires
78000 Versailles

COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES
Médiateur des Communications électroniques
CS 30342
94257 Gentilly Cedex

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

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

EDF
Médiateur du Groupe EDF
TSA 50026
75084 Paris Cedex 08

ÉDUCATION NATIONALE ET ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR
Médiatrice de l'Éducation Nationale et de l'Enseignement Supérieur
Carré Suffren
110, rue de Grenelle
75357 Paris Cedex 07 SP

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

ENSEIGNEMENT AGRICOLE TECHNIQUE ET SUPÉRIEUR
Médiateur de l'enseignement agricole et de la recherche
1 ter, avenue de Lowendal
75700 Paris 07 SP

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

FÉDÉRATION DES BANQUES FRANÇAISE
Médiateur auprès de la FBF
CS 151
75442 Paris Cedex 09

FRANCE TÉLÉVISIONS
Médiateur des programmes de France Télévisions
7, esplanade Henri-de-France
75907 Paris Cedex 15

INFORMATION FRANCE 2 ET FRANCE 3
Médiateur de l'information de France 2 et de France 3
7, esplanade Henri-de-France
75907 Paris Cedex 15

GROUPE DE LA CAISSE DES DÉPÔTS
Médiatrice du groupe Caisse des dépôts
56, rue de Lille
75356 Paris

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

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

Médiateur de la Banque Postale
115, rue de Sèvres
CP G 009
75275 Paris Cedex 06

MINISTÈRE ÉCONOMIQUES ET FINANCIERS
Médiateur des ministères économiques et financiers
BP 60 153
14010 Caen Cedex 01

MUTUALITÉ SOCIALE AGRICOLE
Médiateur de la MSA
19, rue de Paris
CS 50070
93013 Bobigny Cedex

NOTARIAT
Médiateur du Notariat
60, boulevard de la Tour-Maubourg
75007 Paris

PÔLE EMPLOI NATIONAL
Médiateur national de Pôle emploi
Pôle Emploi
1, rue du Docteur-Gley
75987 Paris Cedex 20

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

RÉGION ÎLE-DE-FRANCE
Médiateur de la Région Île-de-France
2, rue Simone-Veil
93400 Saint-Ouen

RELATIONS COMMERCIALES AGRICOLES
Médiateur des relations commerciales agricoles
Ministère de l'Agriculture
et de l'alimentation
78, rue de Varenne
75349 Paris 07 SP

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

SNCF MOBILITÉS
Médiatrice de la SNCF Mobilités
TSA 37701
59973 Tourcoing Cedex

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

Annexe 4

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



PRÉAMBULE

L'Association des médiateurs des collectivités territoriales regroupe les médiateurs des villes et de leurs groupements, ainsi que des départements, quel que soit leur statut (élu, fonctionnaire territorial ou personnalité extérieure), dès lors qu'ils sont en charge de régler les litiges entre les services publics municipaux ou départementaux et les usagers.

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

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

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

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

- **Indépendance et impartialité**
- **Respect des personnes, de leurs opinions et de leurs positions**
- **Écoute équilibrée et attentive des parties en litige**
- **Respect du contradictoire**
- **Confidentialité**
- **Sens de l'équité**
- **Compétence et efficacité**
- **Transparence**

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

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

ARTICLE 1 : DÉFINITION DE LA MÉDIATION INSTITUTIONNELLE TERRITORIALE

La médiation institutionnelle territoriale est un processus structuré dans lequel le médiateur a pour mission de faciliter la résolution des différends qui opposent les usagers des services publics à l'administration concernée. Ce processus vise, dans toute la mesure du possible, à éviter le recours à l'institution judiciaire pour résoudre le conflit.

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

ARTICLE 2 : LE MÉDIATEUR

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

1. Impartialité et indépendance

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

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

2. Compétence et efficacité

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

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

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

ARTICLE 3 : LE PROCESSUS DE MÉDIATION

1. Information et communication

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

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

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

2. Gratuité

Le recours au médiateur est gratuit.

3. Confidentialité

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

4. Déroulement de la médiation

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

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

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

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

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

5. Fin de la médiation

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

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

ARTICLE 4 : RAPPORT ANNUEL ET PROPOSITIONS DE RÉFORME DU MÉDIATEUR

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

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

Le rapport fait également apparaître les propositions d'amélioration qu'il paraît opportun au médiateur de formuler pour obtenir une meilleure qualité des services rendus aux usagers et pour prévenir le renouvellement de certains litiges répétitifs ou significatifs.



Notes

Notes



COMMENT SAISIR LE MÉDIATEUR

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

Par courrier Internet :
www.iledefrance.fr/mediateur

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

www.iledefrance.fr

RegionIleDeFrance
iledefrance
iledefrance

ISSN 2649-1613

Rédaction : Médiature - avril 2018 - Conception maquette : Service Général/ Graphisme Édition - Illustrations : Istock- Impression : Service Imprimerie , (PPMG) Région Île-de-France