

Médiateur

de la Région Île-de-France

RAPPORT ANNUEL

2021

Région îledeFrance

DIX QUESTIONS AU MÉDIATEUR
de la Région Île-de-France

LES CHIFFRES EN 2021

1124
demandes traitées

50 %
d'augmentation
par rapport à 2020



L'activité de la médiature de la Région s'est beaucoup accrue en 2021, pouvez-vous en donner un aperçu ?

En effet, en 2021, 1 124 demandes ont été traitées, à comparer aux 747 demandes de l'année précédente, c'est une augmentation de 50 %. Dans l'ensemble des saisines, 865 relevaient de la compétence du médiateur de la Région ; les autres ont été réorientées vers les médiateurs concernés (RATP, SNCF, Pôle emploi, Éducation nationale, etc.). Parmi ces 865 dossiers, 420 étaient suffisamment renseignés pour être traités, et sur cet ensemble de dossiers, 209 ont reçu une réponse favorable de l'administration.

Comment s'explique cette croissance des saisines ?

La multiplication des dispositifs de soutien mis en place par la Région face à la pandémie a suscité mécaniquement de nouvelles sources de réclamation. Ces mesures d'aide sont à l'origine de deux tiers des saisines supplémentaires. Il faut aussi se réjouir de la notoriété croissante de la médiation, quand des citoyens mieux informés font valoir un droit dont ils ont découvert l'existence.

Et je remercie les élues et les élus de la Région de penser à orienter les administrés vers le médiateur quand c'est utile.

Le médiateur se réjouit-il toujours de l'augmentation des recours à son service ?

Non, la croissance des saisines n'est pas un indicateur en soi de performance. Le rôle du médiateur est aussi de travailler à tarir la source des requêtes. D'où l'importance d'agir sur l'origine des difficultés des administrés. Une amélioration, même ténue, d'une procédure administrative ou de la communication par les services, peut suffire à faire baisser le nombre des requêtes. C'est pourquoi, la capacité du médiateur à formuler des suggestions à l'administration est aussi importante que sa capacité à absorber la montée du nombre de dossiers.

Au bout du bout, que pèse l'intervention du médiateur ?

En résumé, en 2021, 1 124 citoyens d'Île-de-France ont eu à connaître une réponse personnelle de la médiature : ce sont 1 124 personnes qui ont été lues ou entendues par un interlocuteur, non pas par un robot, et qui ont reçu une réponse. Quand leur dossier ne relevait pas des compétences de la Région, il n'était pas rejeté, il était réorienté vers le médiateur compétent. Et au bout du chemin, parmi les 420 dossiers recevables et portés par le médiateur auprès des services, l'administration a donné une suite positive à 209 d'entre eux. Une demande recevable sur deux a reçu une réponse favorable.

La médiation est un recours pour des Franciliennes et des Franciliens démunis devant certaines démarches administratives. Tout ce travail, c'est un retour personnalisé de l'administration, c'est la disponibilité d'interlocuteurs identifiables, et ce sont des suggestions d'évolution des procédures ou des règles. C'est donc un travail de fond pour rapprocher la collectivité régionale et son administration d'un côté, les citoyens administrés de l'autre.

J'emprunterai volontiers à un sociologue cette définition du médiateur de collectivité, comme étant un « instituteur de la citoyenneté ».

Comment l'action du médiateur s'articule-t-elle avec celle des services administratifs ?

Le plus simplement du monde. L'administration traite les personnes morales ou physiques sur la base de règles applicables à toutes. Ces règles sont édictées pour atteindre le but visé par les décideurs politiques et pour exclure l'arbitraire. Mais le but de ces règles n'est pas « éliminatoire », la procédure administrative n'est pas conçue dans l'intention de « mieux écarter » certains dossiers. Au contraire, l'administration est intéressée à répondre à tous les administrés dont la démarche s'inscrit dans l'esprit des règles, même s'ils n'ont pas pu les suivre à la lettre pour des raisons recevables, et le rôle du médiateur commence ici. Il est clair que les services administratifs appliquent la même règle pour toutes et tous, sans considération particulière, et que c'est là leur mission. La démarche du médiateur ne met pas en cause la régularité de la décision des services, au contraire : elle invite à réinstruire cette décision sur la base d'éléments nouveaux apportés par le requérant. Les mêmes services se tiennent à l'écoute de l'administré dont le message est traduit et porté par le médiateur. La médiation introduit en quelque sorte un deuxième temps de l'instruction administrative.

DIX QUESTIONS AU MÉDIATEUR
de la Région Île-de-France



L'intervention du médiateur ne vient donc pas contredire la décision de l'administration en première instance ?

En effet, la médiature ne vient pas en « contrepoids », encore moins en contradiction des services. Elle en est un prolongement. La richesse du dialogue entre le service et le médiateur est fondée sur ce moteur à deux temps, dont chacun est nécessaire et complémentaire de l'autre :

a) l'application « anonyme » de la règle,

b) l'individualisation de l'instruction. Au terme de ce dialogue, il peut arriver que la conclusion du médiateur diverge de celle du service, mais l'administration a toujours le dernier mot.

Dans cette approche, l'indépendance du médiateur, garantie par son statut voté par le Conseil régional, légitime son intervention. Cette indépendance vient en appui du dialogue dont l'enjeu est de décider s'il est équitable ou non de déroger à la règle au bénéfice de Madame Y., de l'entreprise Z., de l'association A. ou de la collectivité C.

Tel est l'esprit dans lequel le médiateur et ses collaborateurs travaillent avec les services de la Région, dont je tiens à saluer l'engagement et la coopération.

Parmi les mots qui reviennent souvent dans vos propos, on entend « équité » et « dérogation »…

La dérogation à la règle, dès lors qu'elle est fondée sur l'équité, est une manière de faire prévaloir l'objectif politique de la règle sur le respect de sa lettre. Ce n'est pas là une motivation originale du médiateur, c'est l'objectif premier de la collectivité et de son administration dans son ensemble. Le médiateur s'incline devant cette ambition et se met à son service.

Quand vous proposez de déroger à la règle au nom de l'équité, sur quels critères vous fondez-vous ?

Nous avons retenu trois critères qui, à l'expérience, se révèlent assez facilement alignés.

a) Tout d'abord, la bonne foi du requérant. Par exemple, Madame Y. n'a pas rendu son dossier dans les temps, mais les raisons qu'elle invoque ne permettent pas de qualifier un comportement fautif de sa part. Il en va différemment de Monsieur X. qui occulte volontairement sa responsabilité dans sa relation dégradée avec l'administration… D'un cas à l'autre, le regard du médiateur n'est pas le même.

b) Le deuxième critère, c'est l'enjeu de la requête, autant pour la personne qui saisit que pour l'intérêt général. Par exemple, Madame T. ambitionne de suivre une formation utile pour elle-même comme pour la collectivité, faut-il compromettre cette opportunité pour une raison de forme ? Mais on regardera autrement le cas de l'association P. qui a négligé ses engagements vis-à-vis de la Région, sans pouvoir en justifier.

c) Enfin, le critère de l'égalité. Est-ce qu'en accédant à la demande du requérant, sur la base de sa bonne foi et de l'enjeu de son projet, l'administration désavantagerait les autres personnes dans une situation comparable ? Dit autrement, est-ce que ce qu'on accorderait à Pierre serait retiré à Jean, à Louise et aux autres ?

On comprend bien que le médiateur va dans le sens de donner une suite favorable aux saisines. Ne prend-on pas le risque d'ouvrir les vannes ?

Je ne le crois pas du tout. Nos trois critères constituent un guide d'analyse rigoureux pour nous prémunir de toute complaisance.

Faut-il contingenter les réponses favorables pour ne pas donner l'impression d'ouvrir une brèche dans l'application des règles ? C'est un raisonnement dangereux qui conduirait soit à privilégier les premiers dossiers traités, soit à renoncer à raisonner en équité. De plus, cette crainte est tout à fait injustifiée, car il n'y pas de jurisprudence à la médiature, chaque dossier est traité individuellement, chaque cas est singulier et nul ne peut se prévaloir du bénéfice d'un autre pour l'étendre à son endroit. D'ailleurs, les requêtes reçues à la médiature ne font jamais référence au traitement accordé à tel ou tel autre administré.

Le principe d'équité ne justifie pas de multiplier les réponses favorables de l'administration, mais il ne se satisfait pas davantage d'un numerus clausus qui le rendrait inapplicable au-delà d'un plafond. L'équité se juge au regard de chaque demande personnelle, elle ne peut être écartée au motif qu'on en aurait trop usé.

Quelles sont vos intentions pour 2022 ?

J'en retiendrai trois. La première est de faire face à la montée des saisines, en préservant le temps de la qualité relationnelle avec les requérants.

La deuxième est de poursuivre les rencontres directes avec les services de la Région, parce qu'on se comprend mieux quand on se connaît. Les mails et les visioconférences ne remplacent pas tous les échanges nécessaires. Les rencontres directes sont très enrichissantes.

Enfin, nous voulons continuer à partager les expériences et les bonnes pratiques des médiateurs de collectivités territoriales et à participer au mouvement d'implantation de la médiation dans les collectivités qui n'en disposent pas encore.



Sommaire

À QUOI SERT LE MÉDIATEUR ?

SON RÔLE p. 8
SA MÉTHODE p. 8
SON DOMAINE DE COMPÉTENCE p. 9
SES MOYENS p. 9
SA DÉONTOLOGIE p. 9
SAISIR LE MÉDIATEUR p. 10
LES CHARGÉS DE MÉDIATION p. 11
LES PARTENAIRES p. 12

BILAN D'ACTIVITÉ 2021
01

NOMBRE DE REQUÊTES 2021 p. 14
ÉVOLUTION ANNUELLE DU NOMBRE DE DOSSIERS TRAITÉS p. 15
MODE DE SAISINE p. 16
RÉPARTITION DES REQUÉRANTS p. 17
RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE p. 18
DOSSIERS DE LA COMPÉTENCE DU MÉDIATEUR p. 19
RÉPARTITION DES 420 REQUÊTES RECEVABLES PAR OBJET p. 20
SUITES DONNÉES AUX 420 REQUÊTES RECEVABLES p. 21
EXEMPLES DE SAISINE RELEVANT DE LA COMPÉTENCE DU MÉDIATEUR p. 22
EXEMPLES DE SAISINE AYANT REÇU UN AVIS DÉFAVORABLE p. 28
RÉPARTITION DES 259 SAISINES HORS COMPÉTENCE DU MÉDIATEUR p. 30
EXEMPLES DE SAISINE HORS COMPÉTENCE AYANT FAIT L'OBJET D'UN TRANSFERT p. 31
EXEMPLES DE SAISINE HORS COMPÉTENCE N'AYANT PAS FAIT L'OBJET D'UN TRANSFERT p. 29
ENTRETIEN AVEC SIHAME SBAI p. 36
ENTRETIEN AVEC NATHALIE CHAPPOT-GERBAUD p. 38

PROPOSITIONS DU MÉDIATEUR
02

PROPOSITIONS 2021 DU MÉDIATEUR p. 41
PROPOSITIONS ANTÉRIEURES EN INSTANCE p. 44
PROPOSITIONS MISES EN OEUVRE À LA SUITE DE RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR p. 46

ANNEXES

ANNEXE 1 : STATUT DU MÉDIATEUR DE LA RÉGION ÎLE-DE-FRANCE p. 48
ANNEXE 2 : CHARTE DU CLUB DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC (CMSP) p. 50
ANNEXE 3 : LISTE DES MEMBRES DU CLUB DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC (CMSP) p. 52
ANNEXE 4 : CHARTE DE L'ASSOCIATION DES MÉDIATEURS DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES (AMCT) p. 56

À QUOI SERT LE MÉDIATEUR ?

SON RÔLE

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

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

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

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

SA MÉTHODE

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



SON DOMAINE DE COMPÉTENCE

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

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

- **Que le réclamant ait d'abord essayé d'obtenir la révision de la décision qu'il conteste,** auprès du service qui l'a prise, et que cela n'ait pas donné de résultat,
- **Qu'il n'existe pas un médiateur spécialisé dans le champ de la décision contestée** (par exemple, s'il s'agit d'un litige concernant un transport par la RATP, il faut s'adresser au médiateur de la RATP).

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

Il ne peut pas intervenir :

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

Le médiateur n'a pas le pouvoir d'imposer à l'administration régionale de revenir sur une décision prise ; son avis a valeur de recommandation au service. Cet avis peut être soit favorable à la demande, soit défavorable. Si le service régional concerné estime ne pas devoir suivre l'avis du médiateur, le service doit motiver son refus. Dans le cas contraire, si le service accepte de suivre la recommandation du médiateur, il revient alors au service concerné de modifier ou de remplacer sa décision initiale, et d'en informer le requérant.

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

SES MOYENS

- Le médiateur dispose des concours, des moyens et des pouvoirs nécessaires pour pouvoir exercer sa mission.
- L'équipe de la médiature est composée du médiateur assisté de collaboratrices et de collaborateurs chargés de médiation.

SA DÉONTOLOGIE

- **LE RESPECT DE L'ÉTAT DE DROIT**
  La médiation ne peut s'inscrire que dans le respect des règles en vigueur et de la bonne administration.
- **L'INDÉPENDANCE**
  Le médiateur et son équipe doivent agir en toute indépendance vis-à-vis du réclamant et des services régionaux.
- **LA NEUTRALITÉ**
  Le médiateur se doit de respecter, d'une part une stricte neutralité, et d'autre part la liberté de jugement et les opinions de chaque intervenant.
- **LA CONFIDENTIALITÉ**
  Le médiateur et son équipe sont tenus au secret professionnel et à une totale confidentialité.
- **L'ÉQUITÉ**
  Chaque réclamant est traité de manière raisonnable, équitable et impartiale.

SAISIR LE MÉDIATEUR

Qui peut le saisir ?

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

Comment le saisir ?

- **On peut saisir le médiateur par courriel en suivant la procédure indiquée sur le site :**
  www.iledefrance.fr/mediateur

- **Soit en lui écrivant directement en ligne :**
  mediateur@iledefrance.fr

- On peut aussi s'adresser au Médiateur par voie postale :

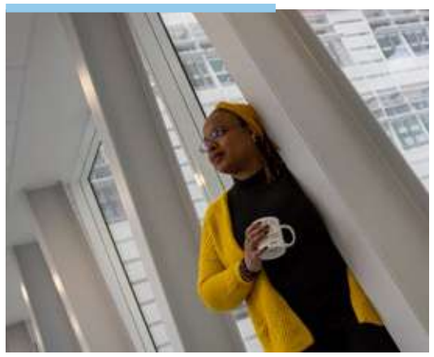
  Monsieur le médiateur de la Région Île-de-France
  2, rue Simone-Veil
  93400 SAINT-OUEN-SUR-SEINE

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.

LES CHARGÉ(ES) DE MÉDIATION



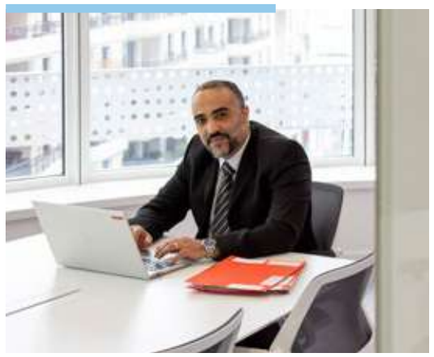
« Depuis plus de quatre ans que je suis chargée de médiation, chaque prise de poste quotidienne est un renouveau. Je vais certainement rencontrer de nouvelles personnes, de nouvelles situations, je vais certainement lire avec un œil nouveau un dispositif régional. Aucune journée de travail ne ressemble à une autre, chaque jour est un nouveau challenge ! »

Laurence ATEXIDE-MEERT



« Arrivé en janvier 2021, j'ai pris rapidement conscience de l'importance et du rôle de la médiation au sein de l'institution régionale. Accompagner les Franciliennes et Franciliens dans leurs démarches en leur proposant des solutions adaptées ou alternatives est particulièrement enrichissant et gratifiant. »

Jean-Pierre OBERTI



« Cela fait plus de deux ans que j'observe au sein de la médiation institutionnelle de la Région Île-de-France une constante évolution des saisines, toutes aussi singulières les unes par rapport aux autres. Ainsi, le processus de médiation mis en place par le médiateur permet à notre service d'offrir au requérant le moyen le plus adapté à sa situation personnelle. Le fait d'avoir participé à la résolution d'un litige ou d'avoir simplement géré le quotidien du service de la médiature restera pour moi une de mes plus belles expériences humaines et professionnelles. »

Ahmed LAKRAFI



LES PARTENAIRES

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

Le Club des médiateurs de services au public (CMSP) a été créé en 2002, afin de partager l'expérience des médiateurs et des médiatrices opérant dans deux domaines : la médiation de la consommation et la médiation institutionnelle (administrations et collectivités).

Le CMSP est un cadre de réflexion et une force de proposition.

Le médiateur de la Région Île-de-France est un des trente membres du Club.

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

L'Association des médiateurs des collectivités territoriales (AMCT) a été créée en mai 2013 pour promouvoir l'implantation et l'éthique de la médiation dans les collectivités territoriales.

Le médiateur de la Région Île-de-France est membre du Conseil d'administration de l'AMCT.

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



BILAN D'ACTIVITÉ

2021

01

NOMBRE DE REQUÊTES 2021

1 124
saisines

865
saisines sont de la compétence du médiateur

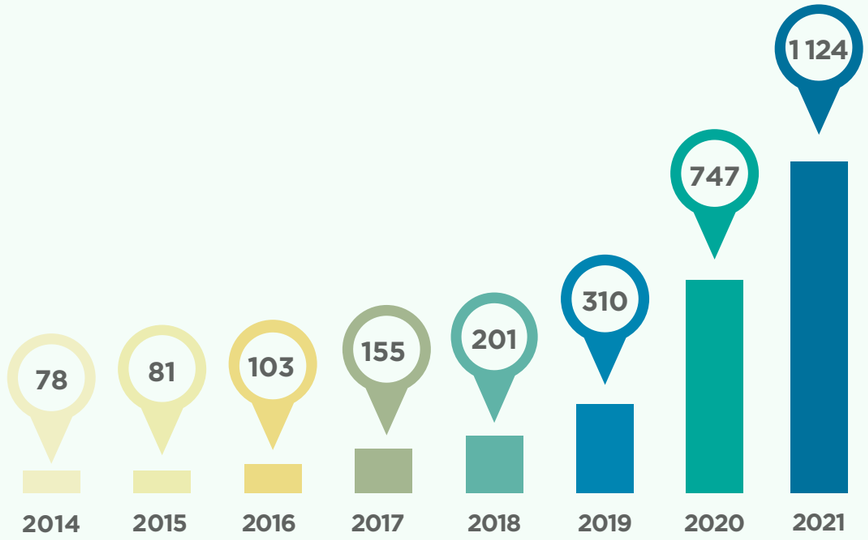
soit **77%** des saisines

259
saisines sont qualifiées «hors compétence» du médiateur

soit **23%** des saisines

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

ÉVOLUTION ANNUELLE DU NOMBRE DES REQUÊTES



MODE DE SAISINE

1 124
saisines

@ 1 079
sur le site internet de la Région

soit **96%** des saisines

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

45
par courrier postal

soit **4%** des saisines

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

Délai de réponse
1 jour à 2 mois (sauf exception)

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

RÉPARTITION DES REQUÉRANTS

1 124
saisines

480
personnes physiques

644
personnes morales

585
entreprises

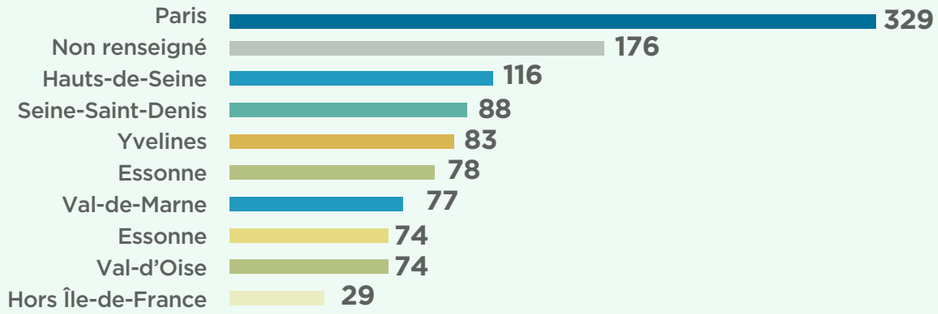
27
associations

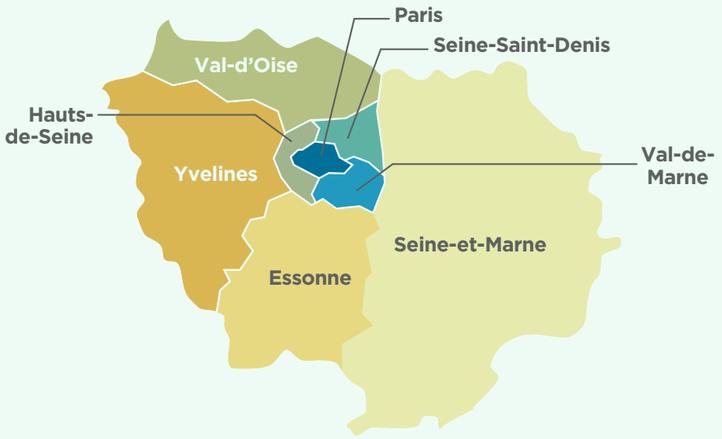
28
établissements publics

4
collectivités territoriales

RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE

1 124
saisines





DOSSIERS DE LA COMPÉTENCE DU MÉDIATEUR

865 saisines
relèvent de la compétence du médiateur de la Région

420
dossiers recevables
soit 49 % des saisines
(contre 39 % en 2020)

445
dossiers irrecevables
soit 51 % des saisines
(contre 61 % en 2020)

174
entreprises et emploi

109
Formation professionnelle, apprentissage

46
Action territoriale, environnement

43
Bourses et financement des formations sanitaires et sociales

25
Culture

8
Logement

6
Sports, santé, solidarité, modernisation

4
Lycées (patrimoine et gestion des établissements)

4
Finances

1
Affaires européennes et coopération internationale, tourisme

226
Sans objet

150
Absence

60
Non recours préalable

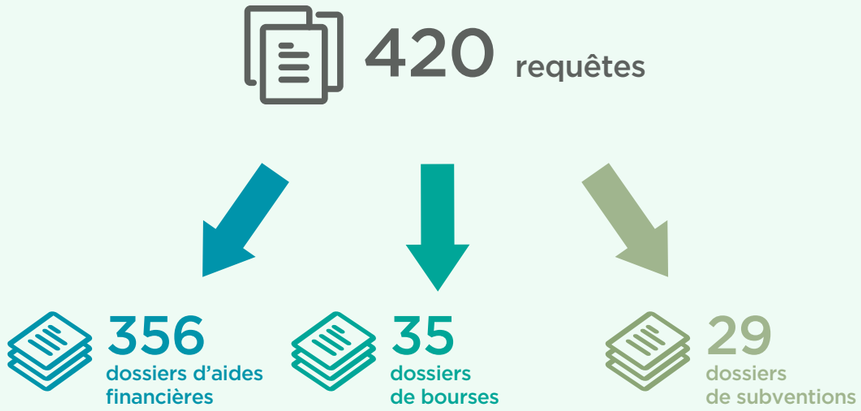
9
Désistement

Sur les **865** dossiers relevant de la compétence du médiateur, **445** dossiers ont été répertoriés **irrecevables.**

Ces dossiers concernent :

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

RÉPARTITION DES 420 REQUÊTES RECEVABLES PAR OBJET



Aides individuelles à l'emploi, formation professionnelle ;

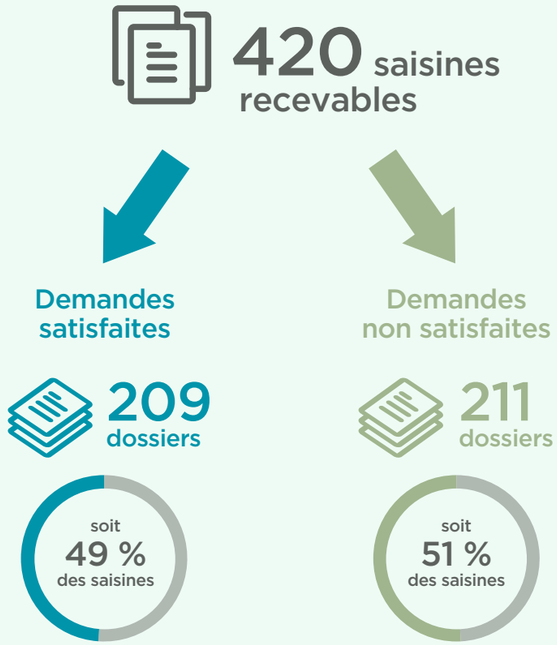
Aides financières aux entreprises (aide individuelle régionale vers l'emploi – AIRE, achat ou location de véhicules propres par les PME et les artisans, aides aux entreprises liées à la crise sanitaire de la Covid-19…

Bourses (formations sanitaires et sociales)

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

Les réclamations concernant l'enseignement professionnel, le développement économique et l'emploi sont majoritaires (**356** saisines, contre **90** saisines en 2020). En revanche, les dossiers de subvention ainsi que les dossiers de bourse ont sensiblement baissé pour la seconde année consécutive.

SUITES DONNÉES AUX 420 SAISINES RECEVABLES



Exemples de saisine

RELEVANT DE LA COMPÉTENCE DU MÉDIATEUR

Aides individuelles

BOURSE POUR UNE FORMATION SANITAIRE ET SOCIALE

Un étudiant en formation d'aide-soignant a sollicité l'aide du médiateur car sa demande de bourse sanitaire et sociale était bloquée. En effet, il lui restait à clarifier sa position vis-à-vis de Pôle emploi. La production d'une attestation de situation conforme a permis à l'administration régionale d'instruire de nouveau la demande de bourse et d'attribuer rétroactivement la bourse sollicitée.

FINANCEMENT D'UNE FORMATION SANITAIRE ET SOCIALE

Étudiante en soins infirmiers dans la région Occitanie pendant ses deux premières années de formation, Madame M. a dû s'installer pour des raisons familiales en Île-de-France. Elle a pu obtenir la poursuite de son cursus au sein d'un institut de formation en soins infirmiers (IFSI) francilien mais elle s'est vu refuser le financement de sa dernière année au regard du règlement régional des bourses.

Le médiateur a fait valoir que le changement de région s'était imposé à Madame M., et l'administration régionale a validé le financement de sa dernière année de formation.

Monsieur H., étudiant extra-communautaire, a fait état auprès du médiateur de sa difficulté à obtenir la prise en charge financière de sa formation en soins infirmiers au sein d'un IFSI francilien. Il a été admis en formation mais il ne dispose d'aucun revenu lui permettant de subvenir à ses besoins.

Au vu de sa situation atypique, l'administration régionale, à titre dérogatoire et exceptionnel, a accepté de lui accorder un financement pour sa formation et de prendre l'attache de l'AP-HP afin de garantir un suivi particulier de ce dossier. Monsieur H. devra cependant s'acquitter des droits d'inscription des étudiants extra-communautaires.

Gratitude

Je tiens à sincèrement vous remercier d'avoir pris soin de transférer et traiter ma demande avec autant d'attention et dans de brefs délais.

Je suis extrêmement heureuse d'obtenir le soutien de la Région et ainsi pouvoir finir mon cycle de formation dans lequel j'ai tant investi.

Encore une fois, je vous remercie d'avoir pris part dans cette décision.

Avec toute ma gratitude, je vous transmets mes sincères salutations.

Madame L.



AIDE INDIVIDUELLE RÉGIONALE VERS L'EMPLOI (AIRE 2)

Madame J. a sollicité le médiateur après le rejet de sa demande d'aide individuelle régionale vers l'emploi (AIRE 2). En effet, après avoir suivi une première formation courte en gemmologie, elle a souhaité poursuivre au sein d'un institut de formation agréé. Celui-ci a constitué le dossier de Madame J. sans vérifier la complétude du dossier, dont un élément essentiel faisait défaut. Cette erreur ayant entraîné le refus de la subvention émanait de l'organisme de formation, tandis que la bonne foi de la requérante était avérée. L'administration régionale a accepté de revenir sur sa décision et d'accorder l'aide AIRE 2 à Madame J.

Monsieur D., stagiaire de la formation professionnelle, a contesté auprès du médiateur l'instruction de sa demande d'AIRE 2. Certes, cette demande a reçu une réponse favorable, mais restreinte à une prise en charge partielle. Monsieur D. a fait valoir que la décision de l'administration se fondait sur la prise en compte du montant de son compte CPF et que cette approche ne procédait pas des règles d'attribution de l'aide régionale en l'espèce.

L'administration régionale a admis la pertinence de l'argumentation de Monsieur D. et a accordé à celui-ci un financement intégral.

DYSFONCTIONNEMENT D'UN ORGANISME DE FORMATION

Messieurs R. et B. ont signalé au médiateur de nombreux dysfonctionnements durant le déroulé d'une formation éligible aux aides régionales. Ils contestaient la qualité de la formation et s'inquiétaient de l'obtention du diplôme.

L'investigation par le service régional compétent et de multiples échanges avec l'organisme de formation ont confirmé les difficultés signalées et les lacunes dans l'accompagnement des stagiaires de cette formation. L'organisme de formation s'est engagé à encadrer plus spécifiquement les stagiaires en difficulté, et à permettre à Messieurs R. et B. de repasser gratuitement, durant cinq ans, les examens au sein de leur structure.

RÉMUNÉRATION STAGIAIRE

Stagiaire au sein d'un organisme agréé, Monsieur T. indique au médiateur qu'il n'a perçu aucune indemnité de stage depuis son entrée en formation. Après vérification auprès de son centre de formation, il a constaté être le seul stagiaire non rémunéré.

L'administration régionale a pris l'attache de l'organisme de formation. Il est apparu que le dossier complet de Monsieur T., notamment se+s états d'assiduité, n'avaient pas été transmis à l'Agence de services et de paiement. Cette anomalie a pu être corrigée, et il a été procédé rapidement au versement de l'arriéré dû à Monsieur T.



PRIME À LA FORMATION

Madame O., en formation de « développeur intégrateur web », a sollicité le médiateur afin qu'il relaye sa démarche pour l'obtention de la prime à la formation dans les métiers sous tension. Madame O. est en outre titulaire d'une reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH).

Le service régional compétent a confirmé au médiateur que Madame O. était bien éligible à la prime « aide à la formation » et que, du fait de la RQTH, cette prime pouvait être majorée. Cependant, Madame O. étant rémunérée par Pôle emploi durant sa formation, le versement de la prime sollicitée relevait de la compétence des services de Pôle emploi. Ayant été alertés par l'administration régionale, ceux-ci ont pu faire le nécessaire pour la mise en paiement de l'aide sollicitée.

AIDE AU MÉRITE

Le médiateur a été saisi du cas d'un **étudiant inscrit en deuxième année de licence universitaire,** qui avait négligé par ignorance de solliciter l'aide régionale au mérite. Sa mère a pris l'attache du médiateur et a pu apporter les informations requises, notamment l'attestation de l'obtention du baccalauréat avec la mention très bien.

L'administration régionale a émis un avis favorable à l'octroi de l'aide régionale au mérite. Le vote de cette aide a été validée par les élus lors d'une séance de la Commission permanente. Le Crous a été informé afin de mettre en paiement la somme accordée.

AIDE AU PERMIS DE CONDUIRE

Madame R. a saisi le médiateur de l'absence de réponse à la suite de la demande de sa fille de l'aide régionale au permis de conduire. Malgré de multiples relances et un dossier complet, Madame R. n'arrivait pas à comprendre la raison du blocage.

Après recherche, il est apparu que l'aide ne pouvait être accordée à cette jeune fille car elle n'avait pas encore l'âge requis, même si elle répondait aux autres critères d'obtention de l'aide.

Madame R. a bien compris qu'elle pourrait renouveler la demande d'aide pour sa fille, sur la plateforme dédiée, lorsque toutes les conditions seront remplies.

Remerciements

J'aimerais tout d'abord vous exprimer mes plus sincères remerciements.

Merci de nous avoir consacré du temps pour répondre à cette demande et de votre engagement.

Nous accusons réception de cette super nouvelle !

Monsieur B.



AIDE AU PERMIS DE CONDUIRE

Monsieur J. a saisi le médiateur du rejet de sa demande d'aide au permis de conduire pour les jeunes en insertion.

L'administration régionale a fait valoir à Monsieur J. qu'il ne faisait pas partie des catégories de publics éligibles à ce dispositif car sa formation en cours n'était pas considérée comme « un parcours de formation en espace de dynamique d'insertion ».

La formation était arrivée à terme et il ne fut pas possible de corriger cette situation. Cependant, le médiateur, après avoir attentivement étudié le dossier de Monsieur J., a relevé qu'il était demandeur d'emploi « habitant en quartier prioritaire » et a pu inviter à Monsieur J. à faire une nouvelle demande en tant que demandeur d'emploi habitant en quartier prioritaire.

Aides non individuelles

CADUCITÉ DE SUBVENTION/AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE

Une commune a saisi le médiateur de la Région Île-de-France de la décision de caducité du versement d'une subvention qui avait été accordée pour l'aménagement d'un terrain communal.

En raison du retard dans le démarrage des travaux faisant suite à la démission du maître d'œuvre, au délai de son remplacement et au rejet d'une demande de prorogation, les services communaux n'avaient pas été dans la possibilité de transmettre dans les délais la demande de versement de la totalité de la subvention.

Au vu des arguments et des documents présentés par la commune et étant donné la situation financière de celle-ci, l'administration régionale a accepté la demande de la commune et a procédé à la réaffectation des crédits perdus.

PÔLE LYCÉES/ACCESSIBILITÉ PMR

Un groupement scolaire a sollicité le médiateur à propos d'une subvention de la Région pour des travaux d'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite.

Le groupement a transmis sa demande de versement de la subvention avec retard. Il invoque le ralentissement de son activité induit par le confinement.



DIRECTION DU LOGEMENT

Une association de gestion de logements sociaux a interpellé le médiateur à la suite de difficultés rencontrées dans le suivi de la subvention accordée pour la construction de huit logements financés en prêt locatif aidé d'intégration (PLAI).

Après l'envoi de la demande de versement d'un acompte, les services régionaux ont sollicité des pièces complémentaires, qui ont été transmises sous quinzaine. Cependant, une nouvelle demande de pièces étant restée sans retour, la subvention est tombée en caducité.

L'association gestionnaire a pu prouver qu'elle n'avait reçu la demande de pièces complémentaires ni par mail, ni par voie postale. L'administration régionale a procédé à la réaffectation de la totalité de la subvention.

DIRECTION DE LA CULTURE

Un groupement de librairies saisit le médiateur après avoir reçu cinq décisions de refus de subventions.

Aucune des décisions n'étant motivée, ce groupement a souhaité connaître les raisons des rejets et obtenir soit la reconsidération des décisions, soit une aide pour la constitution de futures demandes de subventions.

L'administration régionale a informé le médiateur que le requérant a été contacté et qu'il sera accompagné lors du dépôt d'une prochaine demande d'aide régionale.

PÔLE ENTREPRISES ET EMPLOI/AIDE AU LOYER

Une entreprise de restauration a appelé l'attention du médiateur, à la suite du rejet de sa demande d'aide au loyer.

Le motif du rejet était que son code APE ou NAF l'identifiait à la restauration rapide, exclue du dispositif. Pour bénéficier de celui-ci, il convenait de relever de la restauration traditionnelle. De fait, contrairement à son code, l'activité réelle de l'entreprise relevait de la restauration traditionnelle et non de la restauration rapide.

L'entreprise, sur les conseils du médiateur, a obtenu la modification de son code APE auprès de l'INSEE. Le médiateur a donc pu solliciter la compréhension de l'administration régionale afin de débloquer le versement de l'aide. L'administration a répondu favorablement.

PÔLE ENTREPRISES ET EMPLOI/CHÈQUE NUMÉRIQUE

La société V. s'est vu opposer un rejet de sa demande du « chèque numérique pour un commerce connecté ».

En effet, le siège de la société est basé dans l'Eure (27), en dehors du périmètre de la Région, alors que le dispositif cible les seules entreprises franciliennes.

La société requérante a donc informé le médiateur que seul son atelier de création est localisé dans l'Eure et que sa boutique se situe bien à Paris, où elle pratique le « click and collect », seule et unique source de revenus pendant la pandémie.

Le médiateur a fait valoir ces considérants auprès de l'administration régionale et celle-ci a donné satisfaction au requérant.



PÔLE ENTREPRISES ET EMPLOI/PM'UP

Monsieur D., directeur général d'une société d'informatique, a exprimé auprès du médiateur son incompréhension quant au non-versement de la subvention régionale au titre du dispositif Innov'up 2019.

Il a souligné que la nécessité de garantir la sauvegarde de sa société l'a obligé à placer sa société en protection judiciaire.

Cette situation a bloqué toutes les démarches entamées par l'administration régionale pour l'instruction du dossier de subvention.

À la suite d'échanges entre la société requérante et le service régional compétent, il a été acté que, après l'homologation par le tribunal d'un plan de redressement (et donc la sortie du statut d'entreprise en difficulté), il serait possible de relancer l'instruction de la demande de la subvention et de procéder au versement de l'aide régionale.

PÔLE TRANSFERT RECHERCHE ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET ORIENTATION RÉSEAUX/SUBVENTION RECHERCHE

Le médiateur a été saisi par le **directeur d'un institut de recherche technologique** à la suite de la notification du rejet de la demande de versement du solde d'une subvention qui avait été accordée à cet institut au titre d'un programme de soutien aux projets collaboratifs de R&D.

À l'échéance du premier acompte, l'institut avait sollicité une prolongation du délai de fin de projet. Celle-ci ayant été accepté, la demande de versement du solde de la subvention a été transmise dans les nouveaux délais.

Cependant, c'est la date limite d'origine qui a été retenue lors de l'instruction de la demande de versement et qui a justifié de prononcer la caducité.

La bonne foi de l'institut ayant été prouvée, l'administration a accepté de présenter au vote d'une séance ultérieure de la Commission permanente la réaffectation du solde de la subvention.

Une société spécialisée dans la cybersécurité s'est tournée vers le médiateur à la suite de la décision de caducité opposée par l'administration régionale pour le versement de l'intégralité d'une subvention.

La société a reconnu son retard, explicable par des difficultés d'organisation interne et un sous-effectif conjoncturel.

L'administration régionale a accepté de procéder à la réaffectation des crédits.

Témoignage

Nous sommes très contents d'avoir cette bonne nouvelle.

Merci infiniment d'avoir suivi notre dossier. Heureusement que vous êtes là.

Madame A.

Exemples de saisine

AYANT REÇU UN AVIS DÉFAVORABLE

AIDE VÉHICULES PROPRES

Le médiateur a été saisi par **Monsieur S.** du rejet de sa demande d'aide pour l'acquisition d'un véhicule propre.

En effet, après avoir introduit sa demande et envoyé ses justificatifs, Monsieur S. s'est vu opposer par l'administration que « le véhicule a été commandé ou acheté avant la notification de l'aide », en contradiction avec la règle. Le requérant contestait ce motif, affirmant que le tutoriel relatif à l'acquisition des véhicules propres n'exigeait pas que le bon de commande soit daté postérieurement à la date de la notification d'attribution de l'aide.

Le service régional compétent a indiqué au médiateur que la demande d'aide de Monsieur S. avait été formulée avant la date d'entrée en vigueur du nouveau règlement dont fait état le tutoriel. Le règlement en vigueur à la date de demande de Monsieur S. stipulait que « dans le cas de l'achat d'un véhicule, sa commande, son paiement et la demande de carte grise devront intervenir postérieurement à la date de notification de l'aide au bénéficiaire ».

Le service régional a donc confirmé le caractère non éligible de sa demande.

FONDS AIR BOIS

Monsieur V. a appelé l'attention du médiateur sur le rejet de sa demande d'aide « Fonds Air Bois ».

Le rejet était motivé par le fait que l'achat du nouveau matériel, ainsi que les travaux, ne devaient pas être effectués avant la réception d'une notification d'accord. Mais Monsieur V. a indiqué que son habitat avait fait l'objet d'une rénovation intégrale et qu'il lui était donc impossible de suspendre ses travaux en l'attente de la notification d'accord.

Le service régional compétent a confirmé le caractère non éligible de ce dossier, soulignant que le règlement faisait apparaître de manière très explicite la mention suivante « ATTENTION : vous ne pourrez bénéficier d'une aide que si vous achetez et faites installer votre nouvel équipement après en avoir reçu l'accord. »

BOURSE POUR UNE FORMATION SANITAIRE ET SOCIALE

Madame B. a requis l'intervention du médiateur au sujet d'une demande de bourse sanitaire et sociale pour une formation d'infirmière. En effet, l'administration régionale a refusé d'accorder à Madame B. une bourse sur critères sociaux au motif que les ressources de son foyer fiscal étaient supérieures au barème en vigueur. Madame B. conteste cette décision de rejet car, en invoquant le cas de sa propre sœur, dont elle a joint en temps utile le certificat de scolarité attestant que cette dernière a obtenu une bourse à l'échelon 0Bis, Madame B. allègue qu'elle est éligible au même barème.

Le service régional compétent a maintenu son avis défavorable sur la base des taux et du barème du règlement des bourses régionales de la Région Île-de-France. De plus, le service a signalé que certains étudiants se comptent parmi les enfants à charge alors que les points de charge sont calculés uniquement sur la fratrie.

CADUCITÉ DE SUBVENTION

L'association F. a appelé l'attention du médiateur sur le sort d'une subvention de plus de 20 000 euros, attribuée par la Région au titre de l'aide à la réalisation d'un logement social hors charge foncière.



L'administration régionale avait notifié à l'association F. le rejet du versement de cette subvention au motif que celle-ci était tombée en caducité. À sa décharge, l'association F. soutient que l'entreprise mandatée en 2015 pour la réalisation des travaux a fait défaut et produit de nombreuses malfaçons.

Le service régional compétent a rappelé que l'association F. avait déjà bénéficié de plusieurs subventions et qu'elle était de longue date l'un des plus anciens opérateurs de la maîtrise d'ouvrage d'insertion à être accompagnés par la Région. De plus, elle a négligé de se manifester dans les délais pour présenter une demande de premier versement ou une prorogation du délai correspondant. Pour le service, il n'y a donc pas lieu de donner une réponse favorable à la demande présentée auprès du médiateur, ni de justifier une réaffectation partielle ou totale de l'aide régionale.

Saisines classées "irrecevables"

PÔLE SPORT, SANTÉ, SOLIDARITÉ ET MODERNISATION

Un centre médico-social a interpellé le médiateur sur l'absence de réponse de l'administration à une demande de subvention.

Bien que la réponse écrite ait été tardive, l'administration régionale a informé le médiateur que le projet avait été examiné avec beaucoup d'attention mais que, malgré son intérêt et l'importance portée à son instruction, il n'avait pas pu être retenu lors d'une réunion préparatoire en présence d'un élu pour être soumis au vote de la Commission permanente.

En vertu du statut du médiateur, cette saisine est irrecevable car le médiateur ne peut remettre en question une décision administrative prise en présence d'un élu.

PROPOSITIONS DE NOUVEAUX DISPOSITIFS

Par courriel, **une association d'entrepreneurs** souhaitait la présence, en qualité d'invité d'honneur, du médiateur de la Région Île-de-France à la visite des nouveaux locaux et à la présentation des projets et différents services de chacun des entrepreneurs participants. Cette association sollicitait également une entrevue avec le médiateur pour leur chaîne d'informations interne.

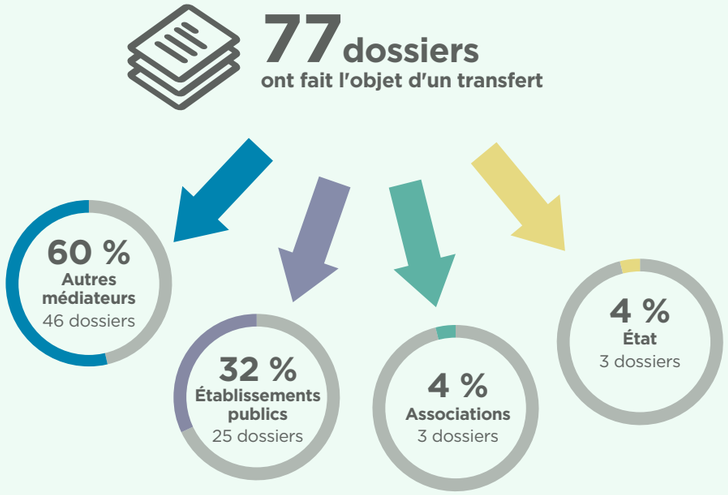
Cette invitation a été déclinée du fait de la neutralité du médiateur.

AIDE INDIVIDUELLE RÉGIONALE VERS L'EMPLOI (AIRE 2)

Dans le cadre des formations professionnelles, **un organisme de formation** dédié au monde artistique a suggéré au médiateur de modifier le règlement d'intervention afin d'étendre le dispositif AIRE 2 aux formations débouchant sur des habilitations, au-delà des seules formations diplômantes comme c'est le cas.

La requête de cet organisme de formation est irrecevable, car le médiateur de la Région, indépendant et neutre, ne peut intervenir dans le choix des dispositifs définis et votés par le Conseil régional.

RÉPARTITION DES 259 SAISINES HORS COMPÉTENCE DU MÉDIATEUR



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

Sur les 182 dossiers, 36 ont fait l'objet d'un classement sans suite car les requérants n'ont pas répondu à l'accusé de réception du service de la médiature.

Cependant, les 146 autres dossiers ont fait l'objet d'un traitement et/ou d'un conseil afin d'apporter aux requérants une réponse adaptée à leur situation.

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

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

Exemples de saisine

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

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS

Madame G. a saisi le médiateur de ses difficultés pour obtenir la réévaluation d'une aide pour l'acquisition d'un vélo électrique.

Madame G. avait obtenu une première aide auprès de sa ville de résidence. Mais le montant était erroné.

Elle a ensuite sollicité une aide auprès d'Île-de-France Mobilités cumulable avec celle obtenue auprès de sa commune. Après correction par la commune, ce devait être au tour d'Île-de-France Mobilités de rectifier le montant de sa propre subvention.

Le médiateur a informé Madame G. que sa requête sortait de son champ de compétence, car Île-de-France Mobilités est une structure indépendante dotée de sa propre organisation de traitement des réclamations.

CAISSE D'ALLOCATIONS FAMILIALES

Madame H. a appelé l'attention du médiateur sur la suspension de ses droits à l'allocation logement auprès de sa Caisse d'allocations familiales (CAF).

Cette suspension découlait de l'intégration dans son revenu de ses indemnités journalières versées au titre d'un accident du travail. Madame H. soutient que ces indemnités auraient dû faire l'objet d'un traitement spécifique de la part de la CAF et qu'elle aurait ainsi conservé l'allocation logement.

Le médiateur a informé cette requérante que sa demande ne relevait pas de sa compétence car la CAF est une structure indépendante de la Région. Il a transmis sa requête au service de médiation de la CAF.

CAISSE PRIMAIRE D'ASSURANCE MALADIE

L'affiliation à la Sécurité sociale était indispensable à **Monsieur E.** pour poursuivre sa formation professionnelle de technicien supérieur. À la date où il saisit le médiateur, aucune réponse ne lui a été apportée par la Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM).

Le médiateur a dû informer Monsieur E. que sa demande sortait de son domaine de compétence car la CPAM ne relève pas de l'administration régionale.

Le médiateur a transmis la requête de Monsieur E. au service conciliation de la CPAM, qui a informé le médiateur qu'une solution était imminente.



Exemples de saisine

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

.

CAISSE NATIONALE D'ASSURANCE VIEILLESSE

Selon lui, **Monsieur L.** aurait dû percevoir sa retraite à partir de décembre 2019. Or le premier versement n'est intervenu qu'en avril 2020. Après plusieurs réclamations, aucune solution ne lui a été proposée.

L'administration régionale ne gère pas les dossiers de retraite et la liquidation des pensions. Le médiateur de la Région n'est donc pas en situation d'intervenir, il ne peut que transférer le dossier de Monsieur L. au médiateur de la CNAV.

RATP

Le médiateur a été saisi par **Madame R.** au sujet d'un litige relatif à un procès-verbal dressé par des agents de la RATP. Elle aurait acheté un billet Mobilis à la journée dans une gare francilienne et à son arrivée à la Gare de Lyon, la sortie au portillon aurait été bloquée à la suite d'une démagnétisation de son titre de transport. Un autre voyageur l'aurait fait passer avec lui, ce qui aurait amené les agents de contrôle à dresser un PV à son encontre. Madame R. souhaite être remboursée.

Le médiateur a informé Madame R. que sa requête relève de la médiatrice de la RATP, à laquelle son dossier a été transmis. Dans ce dossier, la requérante obtiendra une réponse favorable.

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

Monsieur B. a fait part au médiateur de son mécontentement du fait de l'absence, pour une durée indéterminée, de deux professeurs du collège de son enfant.

Or les requêtes relatives aux compétences du ministère de l'Éducation nationale doivent être adressées à la médiatrice de ce ministère, seule habilitée pour les instruire. Le dossier lui a donc été transféré.

Reconnaissance

Merci beaucoup pour votre réactivité et pour la clarté de votre mail.

Avec grand plaisir, je veux bien un transfert du dossier vers la bonne instance de médiation.

Monsieur R.

RESTAURATION DES LYCÉES

Pendant la pandémie, certains enseignements ont eu lieu à distance. De ce fait, les élèves ont fréquenté la restauration scolaire uniquement les jours de cours en présentiel. **Monsieur P.** sollicite donc le remboursement des repas non consommés par son fils.

L'intendance de l'établissement n'a pas accédé à sa requête, car Monsieur P. aurait dû anticiper les déjeuners non pris et suspendre l'inscription de son fils via le site Internet dédié.

Le service régional chargé des lycées a affirmé que l'administration régionale n'était pas compétente en la matière et que la position de l'établissement était fondée sur les dispositions qui régissent l'accès à la demi-pension. L'intervention du service n'a pas permis d'aboutir à un changement de position de l'établissement, lequel a bel et bien produit le repas.

Les repas réservés et non consommés par la famille ont en effet été produits par la restauration du lycée et représenté un coût de production.

Par conséquent, compte tenu des fait exposés ci-dessus, le médiateur a informé Monsieur D. qu'il n'était malheureusement pas compétent pour résoudre favorablement sa requête. Néanmoins, cette démarche a entraîné un complément d'information.

UNE SOCIÉTÉ DE TRANSPORT ÎLE-DE-FRANCE

Madame N. a appelé l'attention du médiateur au sujet d'une contravention de 200 euros dressée par des agents d'une société de transport.

Or cette société est une structure indépendante disposant de sa propre organisation de traitement des réclamations.

Le médiateur a informé la requérante que sa demande ne relevait pas de sa compétence et il lui a rappelé qu'elle pouvait s'adresser au service réclamation de la société de transport concernée par lettre recommandée ou en ligne.

CAISSE DE RETRAITE DES PROFESSIONS LIBÉRALES

Madame B. a saisi le médiateur de difficultés rencontrées auprès de la Caisse de retraite des professions libérales (Cipav).

Le médiateur a rappelé à Madame B. que le fonctionnement de la Cipav ne relève pas de l'administration régionale. Il lui a indiqué l'adresse à laquelle elle pouvait saisir la commission de recours amiable de la Cipav.



PROCÉDURE D'EXPULSION ET DETTE LOCATIVE

Par suite d'impayés de loyer et d'une injonction par lettre d'huissier de quitter les lieux, **Madame T.** a saisi le médiateur pour obtenir un accord à travers un échéancier afin d'arrêter la procédure d'expulsion.

Le médiateur n'a pas compétence pour intervenir dans des litiges entre particuliers, qu'ils aient ou non pour cadre le territoire francilien. Il a invité la requérante à prendre l'attache du délégué de la Défenseure des droits et à solliciter un rendez-vous avec une assistante sociale.

LITIGE AVEC UNE COMPAGNIE AÉRIENNE

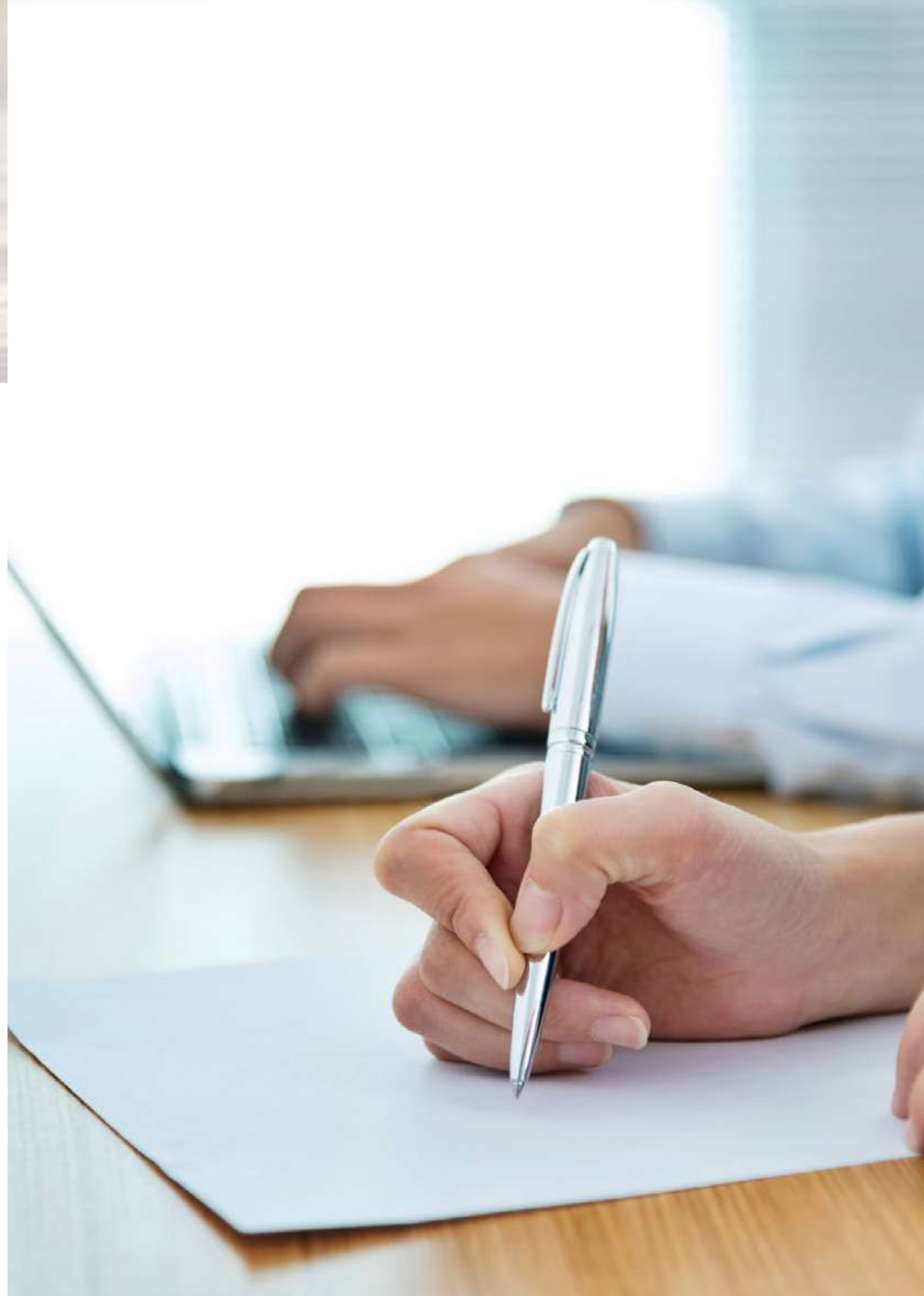
Monsieur M., octogénaire, souhaitait se rendre à la Réunion. Cependant, les mesures sanitaires l'ont conduit à repousser d'abord, puis finalement à abandonner ce voyage. Il a donc demandé le remboursement de son billet d'avion. Malgré l'envoi de cinq courriers en recommandé avec accusé de réception, il n'a jamais obtenu de réponse de la part de la compagnie aérienne.

Le médiateur de la Région a informé Monsieur M. que sa demande ne relevait pas de sa compétence, mais de celle du médiateur du Tourisme, vers lequel la requête a été redirigée.

Remerciement

Je vous remercie pour ces précieuses informations. Je vais donc faire le nécessaire et je reviendrai vers vous afin de vous tenir informé de la situation.

Madame D.



ENTRETIEN AVEC SIHAME SBAI,

CHEFFE DU SERVICE CONCEPTION ET MISE EN OEUVRE DES DISPOSITIFS MÉTIERS À LA DIRECTION QUALIFICATION ET MÉTIERS



DANS LE CADRE DES DISPOSITIFS GÉRÉS PAR VOTRE SERVICE, VOUS ÊTES AMENÉS À ÊTRE SAISIS PAR LE MÉDIATEUR À LA SUITE D'UNE DÉCISION PORTANT GRIEF. COMMENT PROCÉDEZ-VOUS AVEC VOTRE ÉQUIPE ?

Les demandes émanant du médiateur sont traitées en priorité avec l'objectif de répondre dans les meilleurs délais au service de la médiature, car nous avons bien à l'esprit que si le requérant s'est tourné vers le médiateur, c'est qu'il n'a pas eu de réponse des services. Ou qu'il n'a pas eu la réponse escomptée, ou qu'il n'est pas d'accord avec la procédure ou décision qui lui a été appliquée, ou encore qu'il est « perdu ». Et donc que, globalement, il est en attente ou en recherche depuis un certain temps. Par conséquent, il est d'autant plus important de proposer une réponse vérifiée après nouvelle investigation de la part de notre service. Et l'ensemble des membres de l'équipe y sont sensibilisés régulièrement.

Nous vérifions dans nos systèmes d'information, ensuite, que la demande nous concerne bien (n'y a-t-il pas un un problème d'homonymie ? Le programme est-il régional ou pas ? Le responsable de la rémunération est-il la Région ou Pôle emploi ?).

COMMENT VOUS ADAPTEZ-VOUS AUX DIFFÉRENTS TYPES DE SAISINE ?

Nous avons deux niveaux de traitement au regard de la « complexité » de la saisine :

- Si elle est en lien direct avec l'application de procédures ou du règlement d'intervention, des modèles de réponse sont déjà à disposition, car cette saisine a déjà été rencontrée et traitée par le service ou la Direction. Il s'agit ici de demandes d'ordre « financier » (rémunération, aide à la formation, aides mobilités ou autres, remboursement de frais de formation…)

- La saisine peut aussi nécessiter des investigations auprès des prestataires ou partenaires, ainsi que des échanges avec le requérant, l'organisme de formation, d'autres stagiaires, le délégué des stagiaires, nos collègues du service administratif et financier, etc. Dans ce genre de saisine auprès du médiateur, cette dernière est confiée au chargé de mission référent sur le parcours de formation concerné. Et c'est donc le chargé de mission qui vérifie, retrace la procédure qui a été appliquée et recroise les éléments pour proposer des éléments de réponse voire des solutions alternatives. Après analyse par l'encadrement, nous formalisons les éléments auprès du médiateur pour répondre au requérant. Nous soumettons à validation hiérarchique jusqu'au niveau du DGA s'il y a eu erreur dans le traitement et qu'il y a donc nécessité de rectification ou lorsque cela crée un cas de « jurisprudence » par rapport à la règle appliquée jusqu'alors.

QUELLE EST, SELON VOUS, LA PLUS-VALUE DE VOTRE TRAVAIL EN COLLABORATION AVEC LES CHARGÉS DE MÉDIATION ?

Cette collaboration est précieuse pour orienter les Franciliennes et les Franciliens qui ont du mal à se situer dans nos dispositifs et procédures.

Cela permet de vérifier et de « confronter » nos modalités de traitement, nos procédures et même nos process. Notre travail avec les chargés de médiation nous permet en effet de réinterroger nos dispositifs, voire de les déconstruire. Et, de manière globale, cela nous permet de nous remettre en question, de remettre en question nos « règles ». À travers nos différents échanges et les situations que la médiature nous présente, un processus de vérification et d'ajustement se met en œuvre, nous obligeant à questionner ce que nous faisons et comment nous le faisons en lien avec les Franciliens. Effectivement, travailler avec les chargés de médiation, c'est observer et constater l'impact et la compréhension de nos dispositifs auprès des usagers (les demandeurs d'emploi et les stagiaires de la formation professionnelles d'Île-de-France).

PENSEZ-VOUS, DE MANIÈRE GÉNÉRALE, QUE LES RELATIONS DES FRANCILIENNES ET DES FRANCILIENS AVEC L'ADMINISTRATION RÉGIONALE SONT FACILITÉES AVEC LE RECOURS AU MÉDIATEUR ?

Sans hésiter, oui, le recours au médiateur contribue à faciliter les relations des Franciliennes et des Franciliens avec l'administration régionale. La saisine du médiateur ouvre un dialogue privilégié, ciblé et cadré entre l'administration régionale et les Franciliens. Nous, services régionaux, avons le devoir de répondre à toute sollicitation d'un usager et nous nous attachons à le faire systématiquement à la Direction qualification et métiers (DQM) mais il est vrai que les demandes transmises par le biais du médiateur nous incitent à questionner nos process et offrent un cadre de réponse plus structurant.

ENTRETIEN AVEC NATHALIE CHAPPOT-GERBAUD,

CHEFFE DU SERVICE RELATION AVEC LES ÉTUDIANTS À LA DIRECTION RÉGIONALE DES FORMATIONS SANITAIRES ET SOCIALES



DANS LE CADRE DES DISPOSITIFS GÉRÉS PAR VOTRE SERVICE, VOUS ÊTES AMENÉS À ÊTRE SAISIS PAR LE MÉDIATEUR À LA SUITE D'UNE DÉCISION PORTANT GRIEF. COMMENT PROCÉDEZ-VOUS AVEC VOTRE ÉQUIPE ?

Mon service au sein du Pôle transfert recherche enseignement supérieur et orientation réseau (TRÉSOR) a pour principale mission d'instruire les demandes d'aides individuelles (bourse et fonds régional d'aide sociale FRAS) pour des élèves et étudiants en formation sanitaire et sociale. Il s'agit donc d'attribuer ou de refuser une aide individuelle sur la base de critères sociaux qui sont inscrits dans un règlement d'attribution. Or, quand on prend des décisions sur 15 232 dossiers de bourse1 et que l'on verse 10 907 bourses mensuellement, il y a inévitablement des déceptions de certains étudiants et des situations particulières à gérer. De plus, le financement de la formation ou l'attribution d'une rémunération restent des sujets sensibles. En effet, toutes ces aides sont essentielles car elles permettent aux étudiants de leur assurer de bonnes conditions de formation.

Depuis 2014 et les premiers dossiers du médiateur, le nombre de sollicitations relevant de notre périmètre d'intervention n'a cessé d'augmenter2. Pour gérer ce flux croissant, une chargée de mission référente assure le suivi de ces demandes traitées au fil de l'eau. Elle mène un premier travail d'analyse sur la nature de la demande et identifie les personnes ressources en interne. Pour une question d'attribution d'aide individuelle, une gestionnaire est sollicitée en interne et collecte les éléments factuels de prise de décision en remontant parfois sur plusieurs années. S'il s'agit de financement de la formation, la chargée de mission peut être amenée à contacter le requérant pour mieux comprendre la situation et apporter une réponse adaptée.

Quelle que soit la nature de la demande, toute l'équipe veille à apporter une réponse au médiateur dans les meilleurs délais.

QUELLE EST, SELON VOUS, LA PLUS-VALUE DE VOTRE TRAVAIL EN COLLABORATION AVEC LES CHARGÉS DE MÉDIATION ?

Entre services, il me semble essentiel de travailler en concertation et bonne entente afin de trouver la meilleure solution pour le requérant. C'est pourquoi nos échanges avec les chargés de médiation sont réguliers et constructifs de manière à assurer de la fluidité dans le partage des informations et de la qualité dans les réponses apportées.

[1] Sur l'année 2021.

[2] En 2014, 13 demandes, en 2020, 42 demandes.

Au fil des années de saisine, le médiateur a identifié certaines difficultés récurrentes dans l'application de notre règlement qui ont fait l'objet de recommandations. Parmi elles, en 2019, une proposition de « clause soupape sur les dossiers hors délai » a été portée par le médiateur auprès de notre service.

Après plusieurs échanges, la plus-value nous a semblé évidente pour l'usager en nous permettant d'instruire exceptionnellement des dossiers déposés hors délai tout en respectant le principe de notre règlement d'intervention.

Notre règlement des bourses a donc évolué et stipule désormais qu'une demande de bourse sanitaire et sociale considérée comme « hors délai » peut désormais être instruite en cas de circonstances exceptionnelles appréciées par la présidente du Conseil régional d'Île-de-France et dûment justifiées notamment dans le cadre d'un recours auprès du médiateur.

PENSEZ-VOUS, DE MANIÈRE GÉNÉRALE, QUE LES RELATIONS ENTRE LES FRANCILIENS ET L'ADMINISTRATION RÉGIONALE SONT FACILITÉES AVEC LE RECOURS AU MÉDIATEUR ?

Clairement oui, car pour une collectivité telle que la Région Île-de-France, cette possibilité de recours offre une chance supplémentaire pour les Franciliennes et les Franciliens de faire valoir leurs droits sans pour autant passer par une démarche lourde et longue en contentieux. Ce niveau de réponse est donc profitable autant pour l'administration régionale que pour les usagers.

Par ailleurs, le médiateur délivre bien souvent, au travers de ses réponses, un éclairage plus précis sur les raisons de la décision régionale et il apporte ainsi de la transparence qui facilite la bonne compréhension de nos règlements.

Enfin, même négative, la réponse du médiateur est souvent accompagnée de pistes de solution pour le requérant qui va au-delà d'une seule réponse administrative, ce qui rend l'administration plus humaine et accessible.

PROPOSITIONS DU MÉDIATEUR



02

PROPOSITIONS *2021* DU MÉDIATEUR



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

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

MESURES GÉNÉRALES

- **Chaque année, l'adresse d'un message groupé à destination des directeurs généraux adjoints (DGA), des directeurs et des chefs de service** permettrait de rappeler les grands principes de la médiation instaurée par l'assemblée délibérante de la Région Île-de-France.
- **La navigation du site Internet institutionnel qui référence les aides,** ainsi que la lisibilité des dispositifs, des critères de sélection et du pôle opérationnel (à doter d'une adresse mail générique) pourraient être améliorées, tant pour les usagers que pour les gestionnaires.

FORMATIONS PROFESSIONNELLES

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

DISPOSITIFS RÉGIONAUX

AIDE INDIVIDUELLE RÉGIONALE VERS L'EMPLOI (AIRE)

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

BOURSE SANITAIRE ET SOCIALE

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

AIDE AU PERMIS DE CONDUIRE POUR LES JEUNES EN INSERTION PROFESSIONNELLE

- **Sur le site institutionnel,** il conviendrait d'indiquer que les titulaires d'une reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH) ont accès à l'aide régionale dès lors qu'ils ont un contrat de formation de conduite de 10 heures sur un véhicule avec boîte automatique.

AIDE À L'ACHAT D'UN VÉLO ÉLECTRIQUE

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

PROPOSITIONS ANTÉRIEURES EN INSTANCE



MESURES GÉNÉRALES

- **Dans le cas des caducités de subventions,** il serait pertinent de faire apparaître le pôle ou la direction opérationnelle chargée du dossier sur tous les courriers de notification de décision de rejet.
- **Dans les courriers de rejet de subvention,** il est suggéré d'inclure obligatoirement les motifs de refus dans la notification écrite.

RÈGLEMENT BUDGÉTAIRE ET FINANCIER (RBF)

- **Dans le cas où le bénéficiaire d'une subvention établit qu'il rencontre des difficultés rendant impossible,** pour des raisons indépendantes de sa volonté, le respect des délais impartis et s'il en informe l'administration régionale suffisamment à l'avance, les services régionaux devraient pouvoir proposer un rééchelonnement des délais.
- **À propos des subventions et de leurs acomptes,** il conviendrait d'introduire dans le Règlement budgétaire et financier (RBF) la possibilité d'accorder une prorogation après une première demande d'acompte, dès lors que cette demande n'a pas déjà été accordée avant le premier acompte, et pour des raisons exceptionnelles indépendantes de la volonté du bénéficiaire.
- **Dans le cas de bénéficiaires de subventions qui alertent l'administration régionale** sur leur incapacité à solliciter le versement du solde ou de la totalité de leur subvention avant la date de caducité, il est suggéré de mettre en place une procédure permettant d'étudier ces situations et de proposer la réaffectation ou le vote d'une nouvelle subvention, lors d'une séance ultérieure de la Commission permanente, d'une partie ou de la totalité du montant restant à verser.

FORMATION PROFESSIONNELLE

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

DISPOSITIFS RÉGIONAUX

- **Dans le cadre de l'aide individuelle régionale vers l'emploi version 2 (AIRE 2),** il conviendrait de renforcer les informations et les mises à disposition de FAQ à l'intention des organismes de formation et des stagiaires. Il conviendrait aussi de faire apparaître plus clairement la différence entre un organisme de formation référencé au RNCP et un organisme de formation proposant des formations certifiantes/ diplômantes éligibles à l'aide.

BOURSES ET AIDES RÉGIONALES

- **Dans le règlement régional des bourses** (chapitre IV, point 4 relatif aux situations exceptionnelles), il est proposé d'intégrer le cas des étudiants de moins de 25 ans en rupture familiale.
- **À l'endroit des personnes en cours de formation,** se retrouvant sans emploi après une démission ou une rupture conventionnelle, il conviendrait de signifier plus explicitement l'impossibilité pour l'administration régionale de prendre le relais des employeurs.
- **Lorsqu'un demandeur de bourse se dit en rupture familiale,** il faut l'informer qu'il doit fournir une enquête sociale faite par une personne agréée (selon le décret du 12 mars 2019), prouvant la rupture familiale.

PROPOSITIONS MISES EN OEUVRE À LA SUITE DE RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR

GÉNÉRALITÉS

- **Dans tous les courriers de notification de décision prise par l'administration régionale,** faire apparaître la nécessité d'introduire un recours gracieux avant de saisir le médiateur. Cette précision a disparu dans de nombreux courriers ou courriels.
- **Dans le cas des courriers de rejet de subvention,** rendre obligatoire la transmission d'une notification écrite avec les motifs de refus.

DISPOSITIFS RÉGIONAUX

- **Dans le cadre des dispositifs à l'intention des particuliers mais aussi des PME,** accroître et clarifier la communication et la mise en place des dispositifs régionaux (exemple : dispositif relatif au Chèque numérique). Une communication plus détaillée, avec si besoin une FAQ, devrait être accessible au niveau des organismes concernés mais aussi sur le site institutionnel en amont et en mode « alerte », lors de la saisie du formulaire de demande d'aide régionale.
- **Supprimer du site institutionnel les dispositifs devenus inactifs** et, dans certains cas, proposer leur abrogation en Commission permanente pour éviter tout dépôt de dossier qui serait ensuite classé sans suite (exemple : dispositif relatif au deuil en outre-mer).

BOURSES ET AIDES RÉGIONALES

- **Dans le cas des recours concernant l'attribution d'une bourse,** tenir compte du délai nécessaire à l'administration fiscale pour rectifier l'avis d'imposition sur lequel le dossier de demande de bourse a été instruit. La rectification peut intervenir au-delà des deux mois prévus pour faire un recours.
- **Mettre en place un accord avec le Centre régional** des œuvres universitaires et scolaires (Crous) pour que soit indiqué, sur leur notification, qu'après la première année de formation, les demandes de bourses doivent être faites sur le site institutionnel de la Région Île-de-France.
- **Il serait utile de convaincre le Crous** d'indiquer sur sa notification que, après la première année de formation, les demandes dwe bourses doivent être faites sur le site institutionnel de la Région Île-de-France.
- **Dans le cadre de l'AIRE 2,** il conviendrait de renforcer les formations, les informations et les mises à disposition de FAQ à l'attention des organismes de formation.

ANNEXES

ANNEXE 1

STATUT DU MÉDIATEUR
DE LA RÉGION ÎLE-DE-FRANCE

Le statut du médiateur a été actualisé par la délibération du Conseil régional n° 2021-031 du 23 septembre 2021, pour tenir compte de la loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ARTICLE 6 : En application de l'article L. 1112-24 du CGCT, les médiations conduites par le médiateur sont soumises aux dispositions de la section 1 du chapitre III du titre Ier du livre II du Code de justice administrative (art. L. 213-1 à L. 213-10).

6.1 – Saisine par un usager

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

6.2 – Saisine par un tiers ou autosaisine

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

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

6.3 – Modalités de saisine

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

6.4 – Effets de la saisine

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

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

6.5 –Exclusions

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

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

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

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

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

ANNEXE 2

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

PRÉAMBULE

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

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

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

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

VALEURS DU MÉDIATEUR

Ces valeurs garantissent

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

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

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

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

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

DÉFENSEUR DES DROITS
Membre d'honneur
Le Défenseur des droits
3, place de Fontenoy
75334 PARIS Cedex 07

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

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

BNP PARIBAS POUR LA CLIENTÈLE DES PARTICULIERS
La médiation pour les clients-consommateurs
TSA 62000
92308 Levallois-Perret

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

ASSURANCE
Médiateur de l'Assurance
TSA 50110
75441 Paris Cedex 09

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

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

COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES
Médiateur des Communications électroniques
CS 30342
94257 Gentilly Cedex

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

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

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

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

EDF
Médiateur du Groupe EDF
TSA 50026
75084 Paris Cedex 08

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

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

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

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

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

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

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

AMCT

Président de l'Association des médiateurs des collectivités territoriales
6, rue Duguay-Trouin
75006 Paris

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

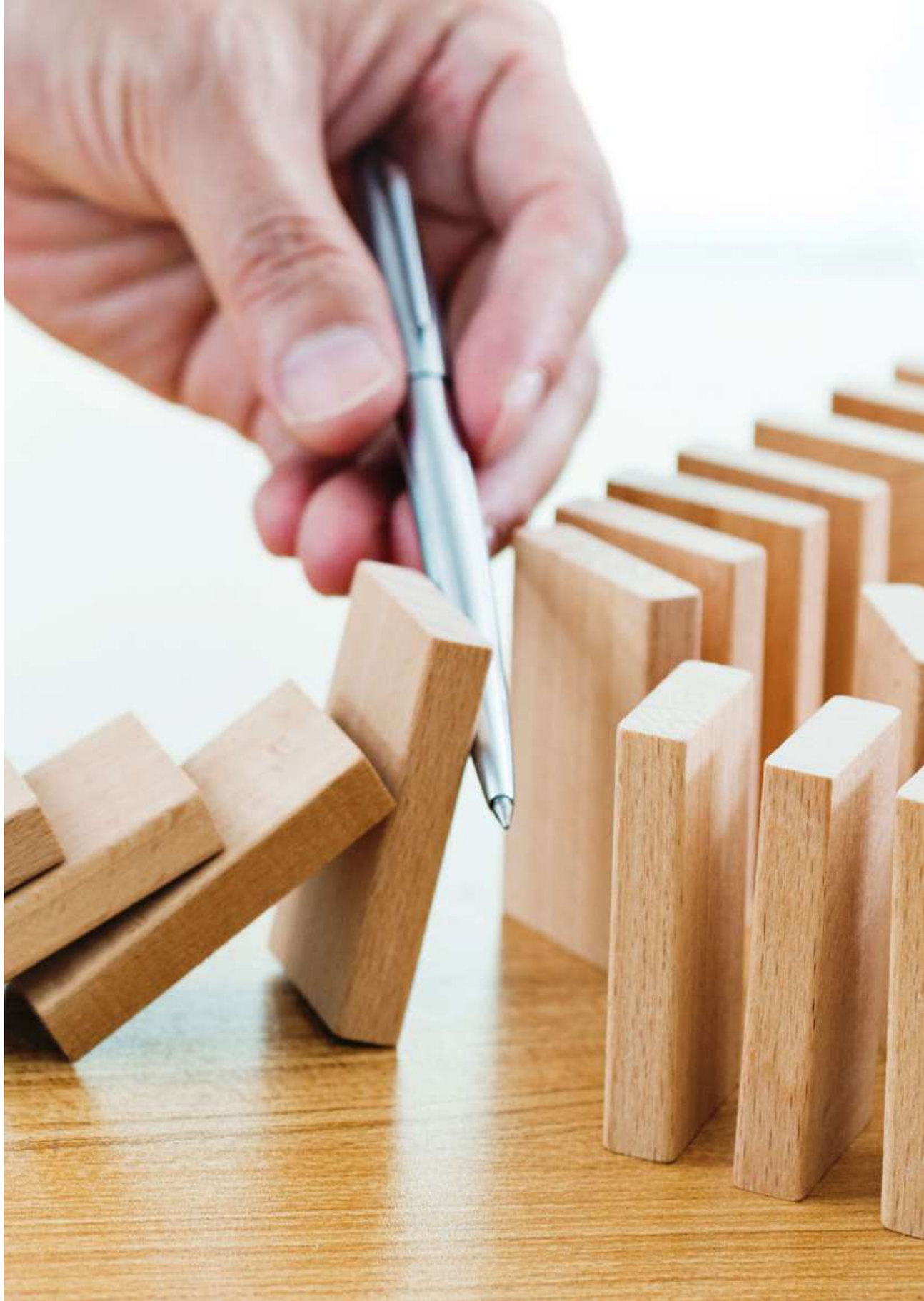
Médiateur de la sécurité sociale pour les indépendants
260-264, avenue du Président-Wilson
93457 La-Plaine-Saint-Denis Cedex

SNCF VOYAGEURS

Médiateur SNCF Voyageurs
TSA 37701
59973 Tourcoing Cedex

TOURISME ET VOYAGE

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



ANNEXE 4

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

PRÉAMBULE

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

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

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

Un certain nombre de principes doivent guider les médiateurs dans l'exercice de leurs fonctions ; ces principes sont ceux qui se retrouvent dans tous les textes traitant de la médiation en général, notamment dans le Code de déontologie de l'Association nationale des médiateurs ou dans la charte du Club des médiateurs de services au public. Ces principes, rappelés ci-après, constituent dès lors le cadre de référence de l'action des médiateurs des collectivités territoriales :

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

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

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

ARTICLE 1 : DÉFINITION DE LA MÉDIATION INSTITUTIONNELLE TERRITORIALE

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

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

ARTICLE 2 : LE MÉDIATEUR

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

▶ 1. IMPARTIALITÉ ET INDÉPENDANCE

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

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

▶ 2. COMPÉTENCE ET EFFICACITÉ

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

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

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

ARTICLE 3 : LE PROCESSUS DE MÉDIATION

▶ 1. INFORMATION ET COMMUNICATION

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

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

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



▶ 2. GRATUITÉ

Le recours au médiateur est gratuit.

▶ 3. CONFIDENTIALITÉ

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

▶ 4. DÉROULEMENT DE LA MÉDIATION

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

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

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

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

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

▶ 5. FIN DE LA MÉDIATION

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

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

ARTICLE 4 : RAPPORT ANNUEL ET PROPOSITIONS DE RÉFORME DU MÉDIATEUR

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

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

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

NOTES



COMMENT SAISIR LE MÉDIATEUR

Par courriel :
www.iledefrance.fr/mediateur

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

Région îledeFrance

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

www.iledefrance.fr

RegionIleDeFrance
iledefrance
iledefrance

ISSN 2649-1613

Région île-de-France mars 2022- **Rédaction** : Médiature - **Conception maquette :** Graphisme Édition - **Photos : © Hugues-Marie Duclos, Cyril BADET/Île-de-France Mobilités,** Istock - **Impression :** Reprographie Région île-de-France.