

© Shutterstock

Rapport annuel de la médiatrice 2018

Agence de Services et de Paiement

sommaire

- indépendance - gratuité - autonomie - neutralité - compétence - impartialité - indépendance - gratuité - autonomie - neutralité - compétence - impartialité -

Repères ..... • 5 •

Edito du Président directeur général ..... • 6 •

Lettre de la médiatrice ..... • 7 •

L'ASP en quelques données ..... • 9 •

Le positionnement et le rôle de la médiatrice de l'ASP ..... • 14 •

Le bilan 2018 ..... • 18 •

L'évolution du nombre de saisines ..... • 18 •

L'origine des saisines ..... • 20 •

L'objet des saisines ..... • 20 •

Les issues favorables aux requérants ..... • 23 •

La communication en interne ..... • 24 •

La communication en externe ..... • 25 •

Les recommandations de la médiatrice ..... • 31 •

Les remerciements ..... • 34 •

Bloc-notes ..... • 36 •

Les annexes ..... • 37 •

56 %

En 2018 la cellule de médiation a vu le nombre de **saisines augmenter de 56 %** par rapport à l'année précédente

14

Régions ont été concernées par des saisines de la médiatrice, qu'il s'agisse de saisines internes (agents ASP) ou externes (bénéficiaires des aides).

60 %

des saisines externes ont eu une issue favorable pour le requérant

67

jours, c'est le délai de traitement d'une saisine par la cellule de médiation (en moyenne)

66

Le nombre mensuel de **consultations** de la page **intranet** de la médiatrice de l'ASP (en moyenne)

275

Le nombre mensuel de **consultations** de la page **internet** de la médiatrice de l'ASP (en moyenne)

édito

– indépendance – gratuité – autonomie – neutralité – compétence – impartialité – indépendance – gratuité – autonomie – neutralité – compétence – impartialité –

Président directeur général



L'Agence a créé la fonction de médiation en 2012. Cette mission est aujourd'hui bien identifiée par les usagers, ce dont témoigne l'augmentation du nombre de saisines (+64 %).

L'année 2018 a vu la poursuite des efforts engagés pour améliorer le service rendu par l'agence aux usagers : moins de pièces justificatives demandées grâce à l'interopérabilité avec les autres administrations, identification facilitée pour l'usager avec France Connect, amélioration de la réponse téléphonique avec le numéro unique employeur.....

L'année 2019 doit nous permettre de préparer d'autres étapes de renforcement de la qualité de service.

La dématérialisation de nos procédures qui se poursuit est une opportunité qui permet d'alléger les formalités des usagers, mais elle pose aussi la question de la fracture numérique, à laquelle répond l'annonce par le Président de la République d'un réseau des Maisons France Services.

Le langage utilisé pour échanger avec les usagers comprend encore trop de jargon, aussi nos courriers vont être revus pour être plus lisibles.

L'amélioration obtenue sur les échanges téléphoniques va être prolongée par des travaux sur la réponse aux mails.

Faire évoluer notre relation avec les bénéficiaires implique aussi de fonctionner de manière plus collaborative, car pour le bénéficiaire la seule réalité qui compte c'est l'Agence dans sa globalité et non pas la relation qu'il a avec tel ou tel service.

Stéphane Le Moing
Président directeur général

la lettre de la médiatrice

- indépendance - gratuité - autonomie - neutralité - compétence - impartialité - indépendance - gratuité - autonomie - neutralité - compétence - impartialité -



En 2018, l'ASP s'est vu confier plusieurs dispositifs par les différents Ministères concernés et notamment le **chèque énergie** et surtout sa généralisation à toute la France puisqu'il était précédemment dans une phase d'expérimentation. Ce dispositif issu de la loi de transition énergétique pour la croissance verte a concerné un large public et ceci a engendré beaucoup de dossiers en gestion, une assistance utilisateurs avec un très grand nombre d'appels et en parallèle des sollicitations de la cellule de médiation de l'ASP, comme le montre ce rapport.

Concernant la **prime à la conversion automobile**, l'ASP a ouvert au public un télé service zéro papier. La saisie de la demande de la prime à la conversion a été largement simplifiée pour l'usager : son nom et son adresse sont pré remplies, de même que les caractéristiques du véhicule après saisie du numéro d'identification. La liste des pièces justificatives à fournir (facture, certificat de destruction de l'ancien véhicule...) s'adapte automatiquement selon les caractéristiques renseignées du dossier. Ces pièces sont uniquement à télécharger en ligne. Néanmoins, pour ce dispositif, quelques dossiers ont été réceptionnés à la cellule de médiation, comme seconde voie de recours.

Concernant les **employeurs** la mise en place du numéro unique a été une réussite et a permis de répondre en amont à leurs questions. Des relations fluidifiées s'en sont suivies et qui ont eu pour conséquence cette année, une moindre sollicitation de la cellule de médiation.

Compétente pour la **médiation interne**, j'ai été sollicitée plutôt pour « faciliter » les relations entre collègues. Sans aller jusqu'à la médiation à proprement parler, les agents m'ont sollicitée pour des conseils afin de résoudre eux-mêmes leurs difficultés relationnelles avec un collègue ou un hiérarchique.

Ce rapport vous montrera la très forte **progression du nombre de saisines** par rapport à 2017. (+64%). La cellule de médiation bien connue est sollicitée majoritairement par le biais du site internet ASP. (91%). Les dossiers irrecevables sont de plus en plus nombreux, à l'instar de ce qui se passe également chez les autres médiateurs. Les usagers pour la plupart n'utilisent pas les voies habituelles de premier recours et s'adressent directement à la médiatrice pourtant en charge des demandes de second recours.

Enfin, vous verrez qu'en 2018, j'ai profité de cette année pour multiplier les échanges toujours très riches, avec les autres médiateurs. Les occasions ont été nombreuses grâce à l'ANM (Association nationale des médiateurs) mais aussi au Club des médiateurs de services au public, et enfin au Club des médiateurs internes d'entreprises.

Je vous souhaite une bonne lecture de ce rapport.

Claudette Hénoque-Couvois
Médiatrice

L'OPERATEUR DES AIDES PUBLIQUES DE DEMAIN

L'ASP s'adapte, innove, invente...

De la demande d'aide à son paiement, elle dématérialise ses processus pour :

- simplifier les démarches des usagers, améliorer la qualité du service
- faciliter la gestion des dispositifs par les agents publics.

PRIME À LA CONVERSION AUTOMOBILE :

création d'un téléservice interconnecté entre services de l'Etat

S'identifier avec FranceConnect

Impots.gouv.fr impots.gouv.fr

ameli.fr

LOGIN IDENTITE NUMERIQUE idn.laposte.fr

mobile connect et moi

PRIME À LA CONVERSION

ROULONS PLUS PROPRE
Le plan climat en action

POLITIQUE AGRICOLE COMMUNE :

réalisation des contrôles à l'ère du numérique

Contrôles des surfaces et cultures réalisés par télédétection : interprétation de photos aériennes et satellites.

Tablettes numériques pour disposer, sur le terrain, du dossier de l'agriculteur et tracer les constats.

SES DOMAINES D'ACTIVITÉ

L'ASP intervient dans plus d'une dizaine de domaines d'activité.



AGRICULTURE



DÉVELOPPEMENT RURAL



PÊCHE



FORMATION PROFESSIONNELLE



EMPLOI



APPRENTISSAGE



ENVIRONNEMENT



SERVICE CIVIQUE



COHÉSION SOCIALE



CULTURE



INTÉGRATION

SES PRINCIPAUX DISPOSITIFS

L'ASP intervient dans la mise en place de plus de 200 dispositifs.



AIDES DE LA POLITIQUE AGRICOLE COMMUNE



AIDES DU FONDS EUROPÉEN POUR LES AFFAIRES MARITIMES ET LA PÊCHE



RÉMUNÉRATION DES STAGIAIRES DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE



CONTRATS AIDÉS



AIDE UNIQUE AUX EMPLOYEURS D'APPRENTIS



PRIME À LA CONVERSION AUTOMOBILE



SERVICE CIVIQUE



GARANTIE DE RÉMUNÉRATION DES TRAVAILLEURS HANDICAPÉS



SOUTIEN DE L'EMPLOI DANS LE SPECTACLE VIVANT ET ENREGISTRÉ



AIDE AUX MINEURS ISOLÉS ÉTRANGERS

SON EXPERTISE

de la mise en place d'une aide publique à son paiement.



Conseiller

Partenaire des pouvoirs publics, l'ASP les accompagne dès l'élaboration de leurs politiques.

Elle participe à la simplification des procédures et à la réduction des coûts.



Gérer

L'ASP est au service des bénéficiaires et des demandeurs d'aide. Garante des fonds publics qu'elle verse, l'Agence est en charge également du contrôle des conditions d'attribution et du respect des engagements pris par les bénéficiaires.



Payer

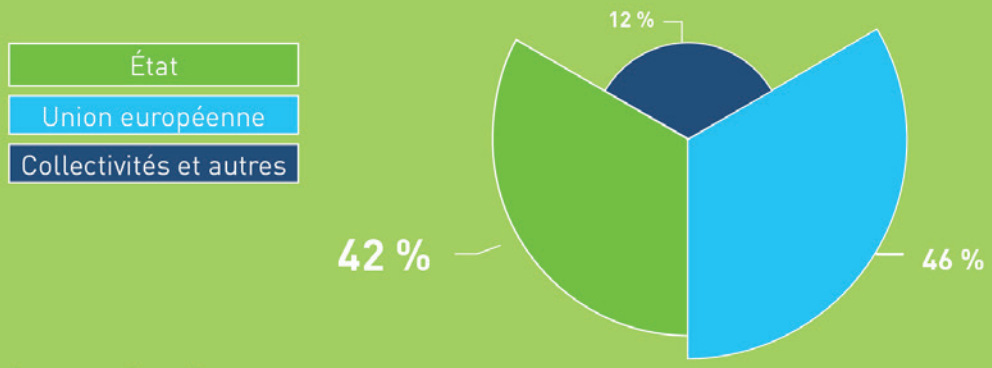
Avec 19 milliards d'euros d'aides publiques versées par an l'ASP est :

- le premier organisme payeur européen d'aides agricoles
- un des premiers opérateurs de l'Etat en termes de budget géré.

SES CHIFFRES CLÉS EN 2018

19 milliards d'euros d'aides publiques

Origine des fonds d'intervention gérés par l'ASP



- **Au service de :**
  - l'Union européenne
  - 13 ministères
  - nombreux établissements publics
  - 18 Régions
  - 96 Conseils départementaux

- **Plus de 2 000 collaborateurs**, implantés dans toute la France métropolitaine et dans les Dom

- **Plus de 60 métiers**, dont ceux de demain dans le numérique, les systèmes d'information, les interprétations d'images satellites

- **Au cœur de la transformation numérique :**
  - 14 millions de connexions/an
  - 800 serveurs
  - 850 bases de données
  - 306 applications.

Son positionnement

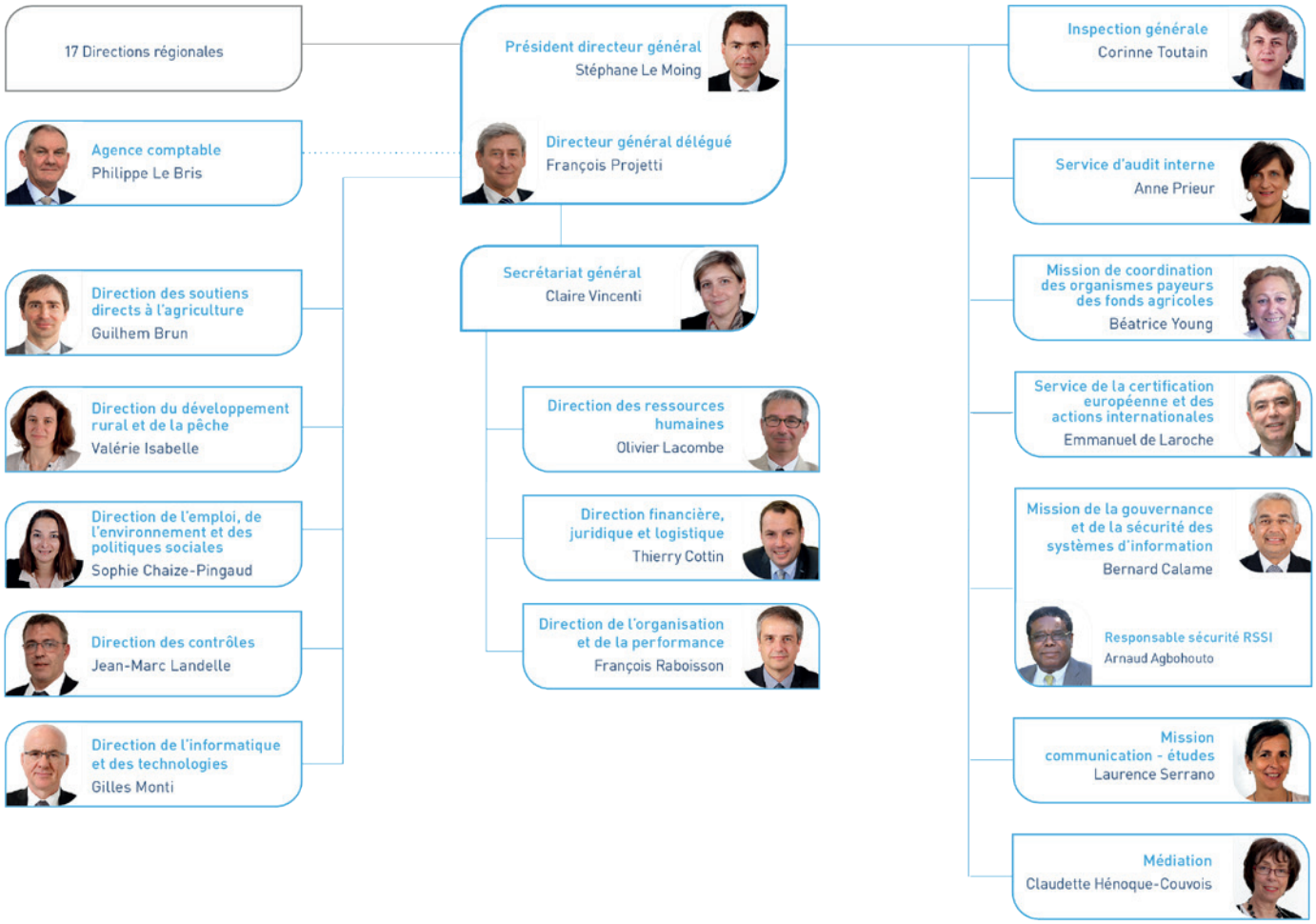
Elle est présente dans les différents organes de gestion et de décision de l'établissement. La Médiatrice de l'ASP est rattachée au plus haut niveau de l'établissement, comme il est de coutume pour tous les médiateurs, c'est-à-dire auprès du **Président directeur général** qui l'a nommée. Elle bénéficie ainsi d'une totale indépendance et autonomie, ce qui garantit aussi l'impartialité et la confidentialité de ses interventions.

La médiatrice au sein de l'Agence, participe aux **comités de direction** afin d'être informée de la situation générale de l'établissement, des difficultés rencontrées comme des dossiers aboutis mais aussi des nouveaux dispositifs gérés par les services régionaux. Elle participe aux **réunions trimestrielles de l'encadrement** de l'Agence pour connaître l'actualité de l'ASP.

Elle participe au **Comité technique d'Etablissement** en juin, pour présenter son rapport d'activité annuel aux représentants des différentes organisations syndicales.

Elle peut présenter des dossiers de demandes de recours gracieux lors des **Commissions des recours bi-annuelles**, lorsque ceux-ci concernent des requérants.

Organigramme



La Médiatrice poursuit sa formation continue

La Médiatrice a poursuivi sa formation continue en 2018 avec l'Association Nationale des Médiateurs (ANM) et le Club des Médiateurs de services au public (CMSP) respectant ainsi l'obligation de formation continue des médiateurs fixée par la Directive 2008/52/CE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2008.

anm association nationale des médiateurs

62 rue de Tiquetonne-75002 PARIS

De la communication non violente à la négociation raisonnée : les outils du médiateur

Descriptif : La fonction de médiateur est d'abord de rétablir un dialogue apaisé, condition nécessaire à la recherche d'un accord par les médiés. Acquérir la compétence, pratiquer et se perfectionner dans la maîtrise des techniques de communication utiles à la restauration du lien est donc une nécessité pour tout médiateur.
C'est Catherine EMMANUEL, Médiatrice, expert certifié en négociation, formatrice, qui a accompagné les stagiaires dans la pratique et la mise en situation. Cette formation a permis de savoir clarifier les besoins profonds derrière les demandes non négociables, d'être capable de traduire les messages à risque de manière non violente, de favoriser une inter compréhension et de coconstruire une solution négociée, savoir être communicant et savoir faire communiquer.

Ces informations ont été récupérées à partir du site du Club des médiateurs de services au public à la rubrique « actualités ».

la médiation sous l'angle juridique

Mardi 27 novembre 2018 s'est déroulée la conférence annuelle organisée par le Club des Médiateurs de Services au Public. Grâce aux interventions de Mme Marielle COHEN-BRANCHE, ancien conseiller à la Cour de cassation, Médiatrice de l'Autorité des marchés financiers, et de M. Amaury LENOIR, agent du Conseil d'Etat, chargé de mission « Médiation » auprès du secrétariat général du Conseil d'Etat, les participants ont pu faire le point sur le processus de médiation dans son environnement juridique à travers les principes légaux y afférant et les outils juridiques dont dispose le médiateur.

La matinée était animée par Mme COHEN-BRANCHE qui a abordé les thématiques touchant plus particulièrement les Médiateurs de la consommation puis, l'après-midi, M. LENOIR a pris la parole concernant la justice administrative et la médiation en général.

Lors de cette 5ème édition, les participants ont apporté leurs réflexions sur l'article 3 du projet de loi de programmation 2018-2022 et de réforme pour la justice visant la fixation d'un cadre juridique pour encadrer les services en ligne des résolutions alternatives des différends. Ils ont également débattu sur un sujet primordial au sein de la médiation de la consommation, à savoir le point de départ du délai de 90 jours, délai prévu par la loi pour traiter un dossier. A ce jour, les processus de médiation mis en place par chaque Médiateur ne prennent pas tous le même point zéro.

Une attention particulière a été portée sur la loi 2018-287 du 20 avril 2018 qui a ratifié l'Ordonnance 2016-131 du 10 février 2016. Cette ratification législative s'est accompagnée, de façon peu courante, d'une réforme du texte initial sur des points majeurs. En effet, en parallèle d'une redéfinition du contrat d'adhésion, le législateur a opté pour une réduction du champ d'application de ces clauses réputées non écrites.

Cette conférence, qui attire chaque année une participation plus nombreuse, a permis à son public de se familiariser encore plus avec les exigences réglementaires et les différentes problématiques auxquelles font face les 86 Médiateurs de la consommation.

CLUB DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC



CONFÉRENCE « LA MÉDIATION SOUS L'ANGLE JURIDIQUE»

Saisir la médiatrice

1 - le public



Les usagers ayant rencontré un refus de prise en charge de leur dossier d'aide doivent utiliser les voies ordinaires de premier recours.

En second recours, la médiatrice est compétente pour instruire leurs saisines.

L'usager devra donc apporter les preuves de son premier recours et la copie de la réponse qui lui a été faite.

Ce n'est qu'alors que la médiatrice de l'ASP peut intervenir.

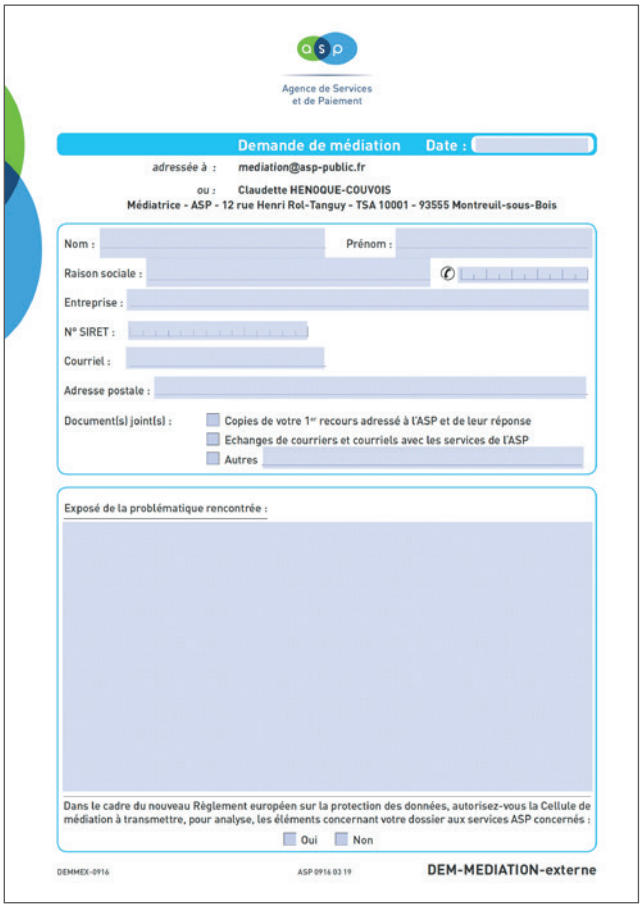
Il arrive également que le **Défenseur des Droits** et ses délégués saisissent directement la médiatrice après avoir été interrogé par un usager sur un dossier géré par L'ASP.

Les médiateurs peuvent également saisir la médiatrice sur un dossier qui a été géré par les services régionaux de l'ASP. (Médiateur des entreprises, Médiateur de l'Energie, Médiateur de villes, Médiateur des Finances, ...)

2 - les modalités de saisine

La Médiatrice de l'ASP peut être saisie depuis le site internet de l'Agence : www.asp-public.fr .





Agence de Services et de Paiement

Demande de médiation Date :

adressée à : mediation@asp-public.fr

ou : Claudette HENOQUE-COUVOIS
Médiatrice - ASP - 12 rue Henri Rol-Tanguy - TSA 10001 - 93555 Montreuil-sous-Bois

Nom : Prénom :

Raison sociale : ✆

Entreprise :

N° SIRET :

Courriel :

Adresse postale :

Document(s) joint(s) :
- ☐ Copies de votre 1er recours adressé à l'ASP et de leur réponse
- ☐ Echanges de courriers et courriels avec les services de l'ASP
- ☐ Autres

Exposé de la problématique rencontrée :

Dans le cadre du nouveau Règlement européen sur la protection des données, autorisez-vous la Cellule de médiation à transmettre, pour analyse, les éléments concernant votre dossier aux services ASP concernés :
☐ Oui ☐ Non

DEMMEX-0916 ASP 0916 03 19 **DEM-MEDIATION-externe**

L'usager remplit le formulaire de saisine officielle qu'il trouve aisément sur le site internet de l'ASP, il y joint ses justificatifs et adresse le tout à l'adresse mail suivante :



mediation@asp-public.fr

ou par courrier :



ASP - Médiation
12 rue Henri Rol Tanguy
TSA 10001
93555 Montreuil sous Bois cedex

Les services de la médiatrice sont **gratuits** pour l'usager.

3 - la saisine

La cellule administrative de la médiation accuse réception de la saisine et de ses pièces jointes dans un délai de 5 jours.

La médiatrice se rapprochera alors des services gestionnaires du dossier pour obtenir une note de synthèse. Le cas échéant elle prendra l'attache des services juridiques du siège de l'ASP pour disposer d'une expertise juridique.

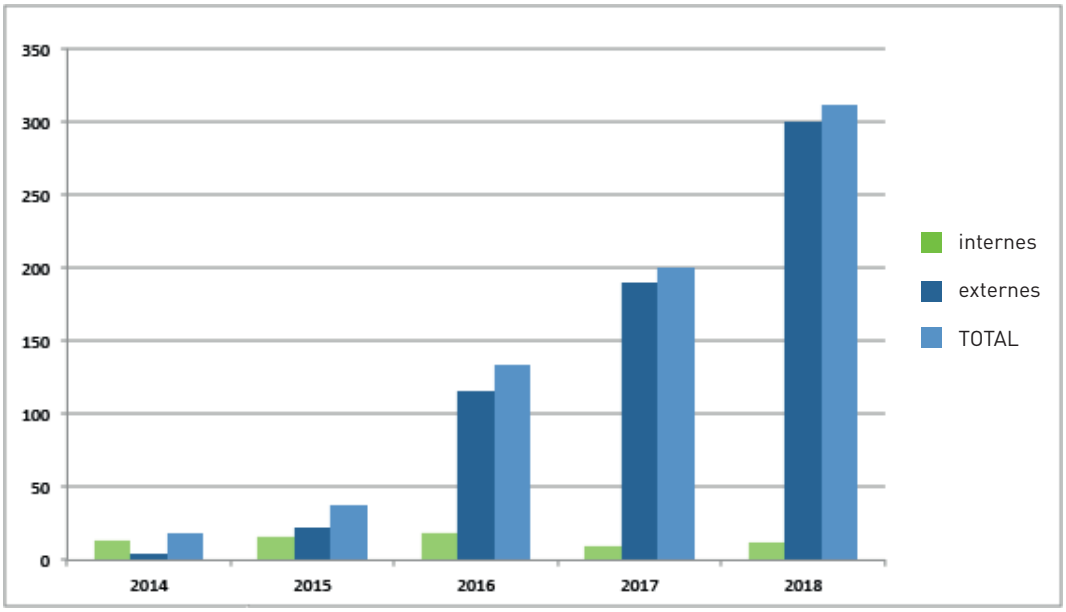
Elle informe régulièrement le requérant des démarches entreprises.

Un courrier de clôture sera adressé au requérant lui rappelant toutes les étapes de la médiation entre lui et les services de l'ASP, ainsi que l'issue réservée à sa requête.

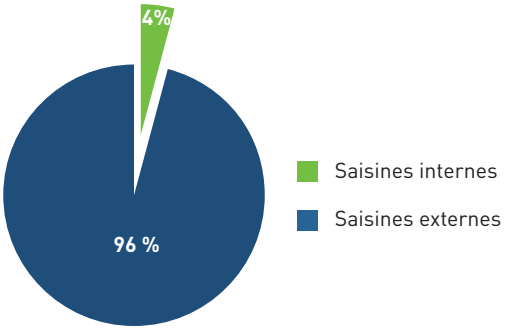
Quelques chiffres

Ce rapport ne restitue que les informations relatives aux saisines officielles. Il est à noter, qu'en parallèle, la cellule de médiation est très sollicitée par les agents de l'ASP pour obtenir un conseil sur une situation difficile ; sollicitations également de la part des usagers qui pour autant ne déposent pas de saisines, mais sont plutôt redirigés vers les services compétents de l'ASP (directions régionales, agence comptable,.....).

L'évolution du nombre des saisines depuis 2014



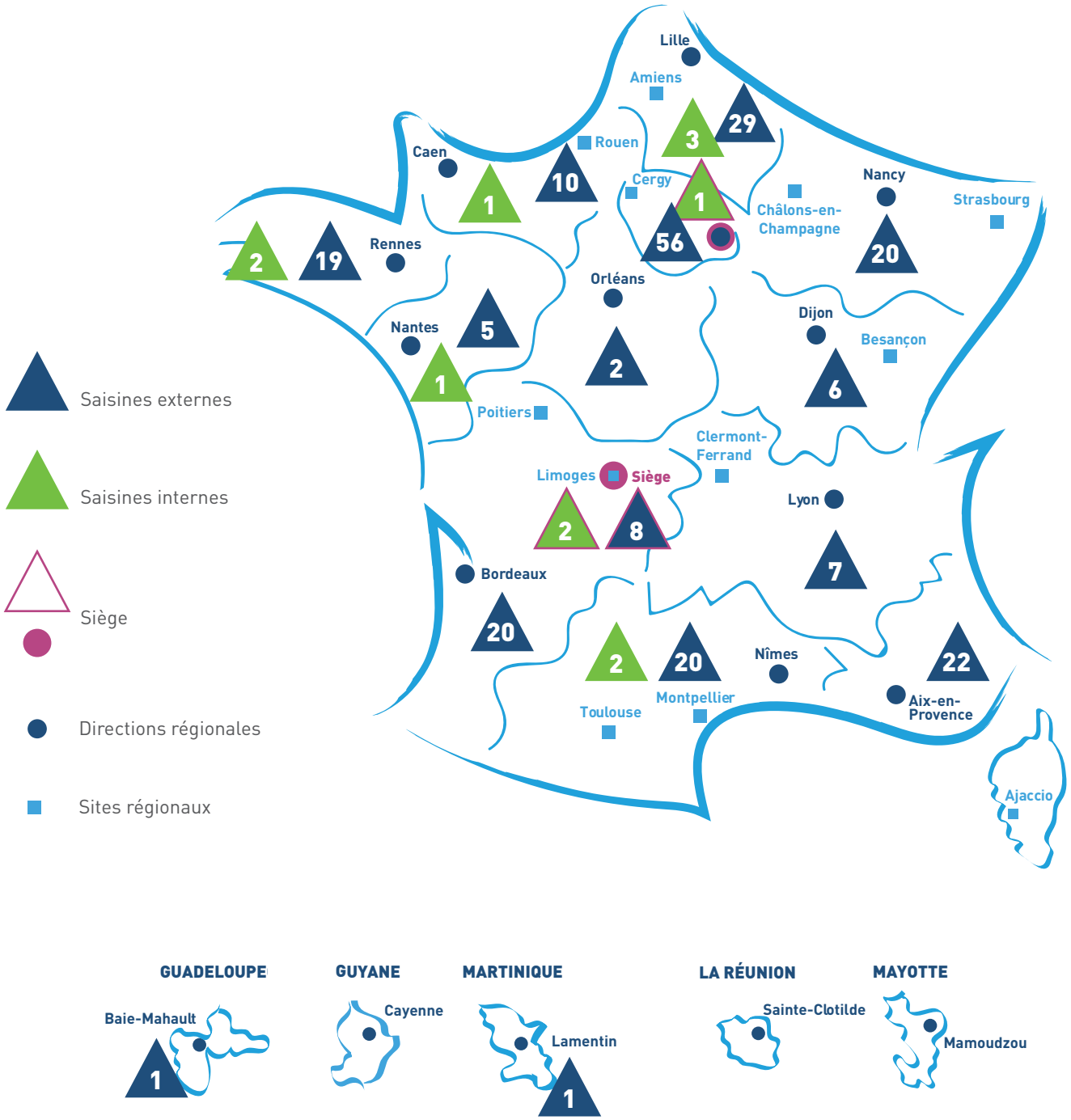
Pourcentage des saisines internes et externes en 2018



L'ASP a poursuivi la prise en charge des politiques publiques environnementales destinées à un large public, tel que Bonus vélo, Bonus écologique, Prime à la conversion, Chèque énergie. Ce sont ces dispositifs qui expliquent l'accroissement du nombre de dossiers traités par l'établissement et par voie de conséquence le nombre de saisines adressées à la Médiatrice.

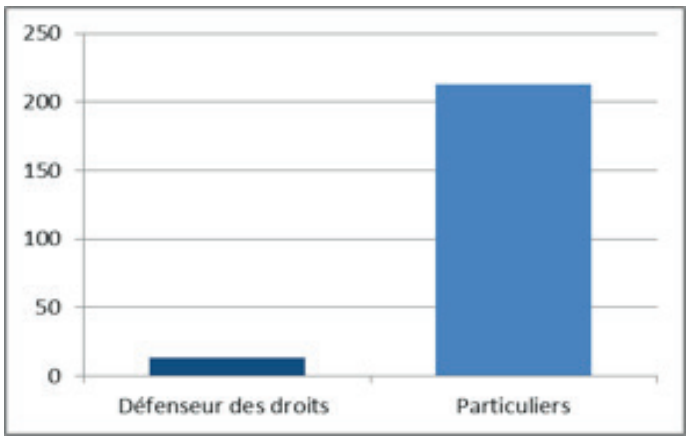
Localisation géographique des saisines

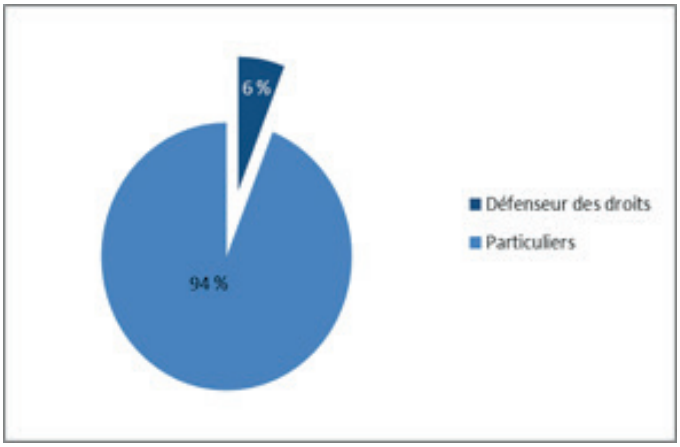
En ce qui concerne les saisines externes c'est le site gestionnaire de rattachement du dossier qui a été retenu sur cette carte.



Cette carte ne prend en compte que les saisines recevables (238). En effet, ce sont 74 saisines qui ont été par ailleurs déclarées irrecevables en 2018. Les requérants ont dans ces cas-là omis d'utiliser les voies habituelles de recours, la Médiatrice n'intervenant quant à elle qu'en second recours.

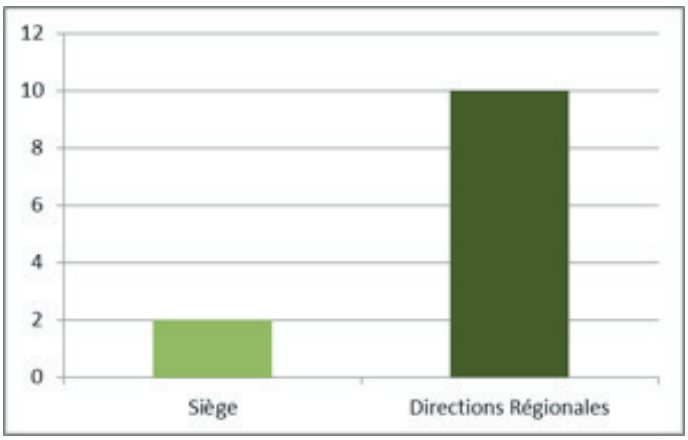
L'origine des saisines externes

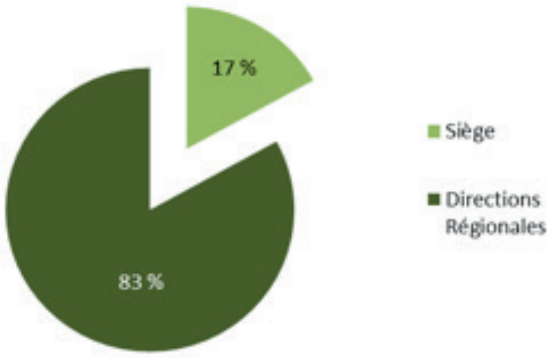




La Médiatrice de l'ASP est désormais reconnue comme la correspondante du Défenseur des droits et de ses délégués (500) qui la sollicitent directement lorsqu'ils sont saisis par un usager sur un dossier qui concerne l'établissement public.

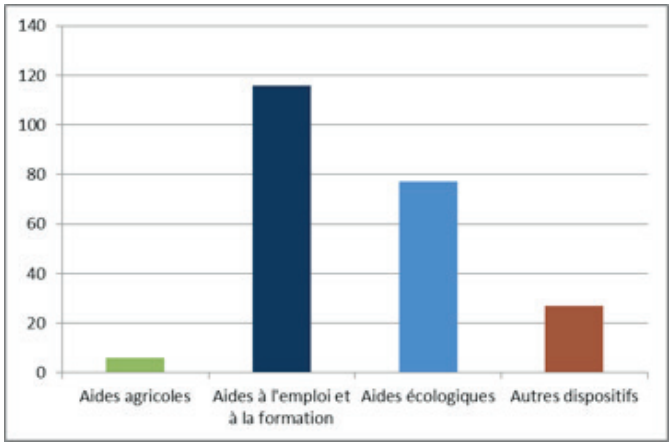
L'origine des saisines internes





Les saisines internes en provenance des Directions régionales sont majoritaires et représentent 83 % de toutes les saisines.

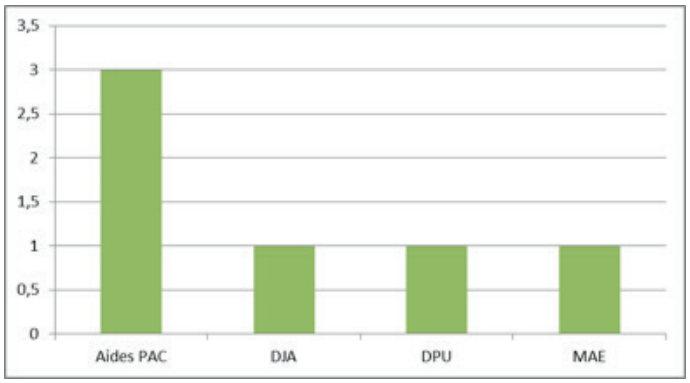
L'objet des saisines externes



Concernant les aides à l'emploi cette année encore le dispositif EPME a produit un nombre important de saisines. Toutefois l'augmentation du nombre de saisines externes est due à l'accroissement des saisines concernant la prime à la conversion, le bonus éco et le bonus vélo, mais aussi le chèque énergie.

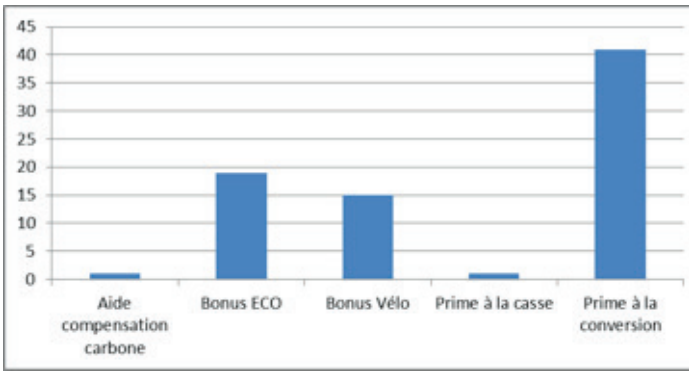
Les dispositifs par famille d'aides vous sont détaillés ci-après.

Aides agricoles

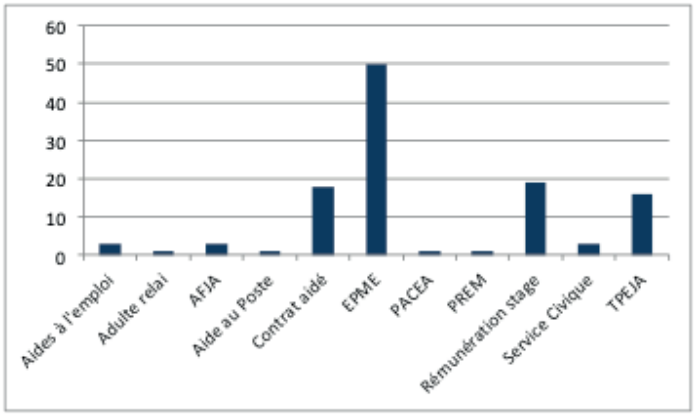


PAC : Politique agricole commune
DJA : Dotation aux jeunes agriculteurs
DPU : Droits à paiement unique
MAE : Mesures agro environnementales

Aides environnementales

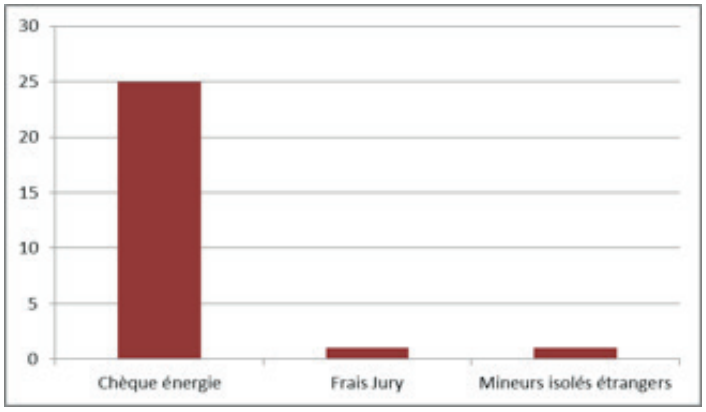


Emploi

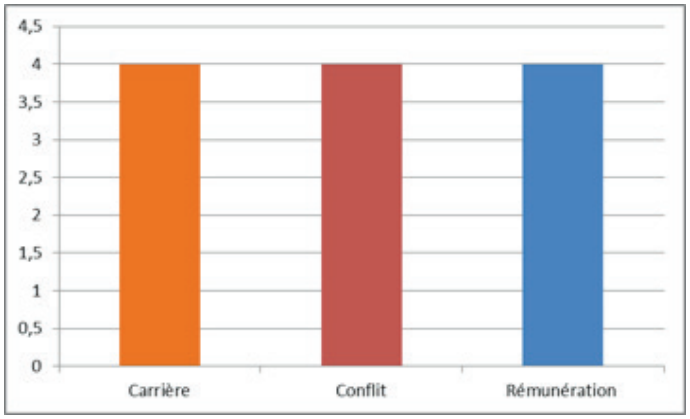


AFJA : Aide financière aux jeunes apprentis
EPME : Aide à l'Embauche pour les les petites et moyennes entreprises
PACEA : Parcours contractualisé d'accompagnement vers l'emploi et l'autonomie
PREM : Aide à la Première Embauche
TPEJA : Aides à l'embauche pour les Très petites Entreprises Jeunes Apprentis

Autres dispositifs



L'objet des saisines internes



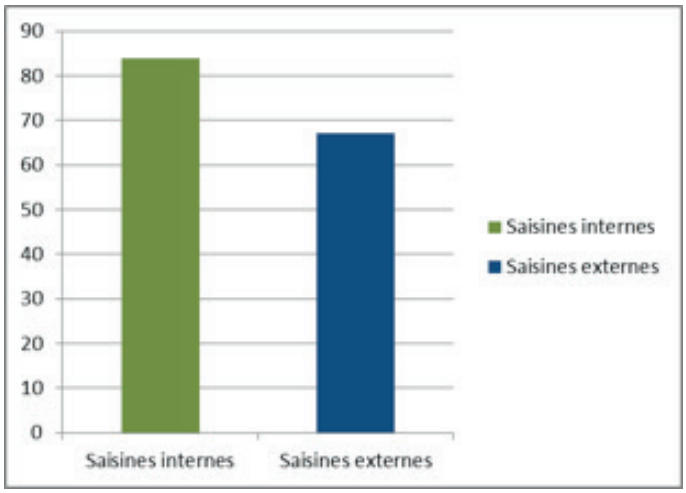
Ce sont les problèmes liés à la rémunération des agents , à la carrière et aux conflits ou désaccords entre agents ou entre un agent et son supérieur hiérarchique qui composent les saisines internes adressées à la médiatrice.

Concernant les problèmes liés à la carrière, il s'agit cette fois du personnel titulaire qui souhaite être accompagné dans une démarche de mobilité ou encore une démarche de reconnaissance de la qualité de leur travail.

Enfin, en ce qui concerne les conflits interpersonnels les agents sollicitent l'aide de la médiatrice pour trouver une solution « amiable » à leurs différends

Les délais de traitement

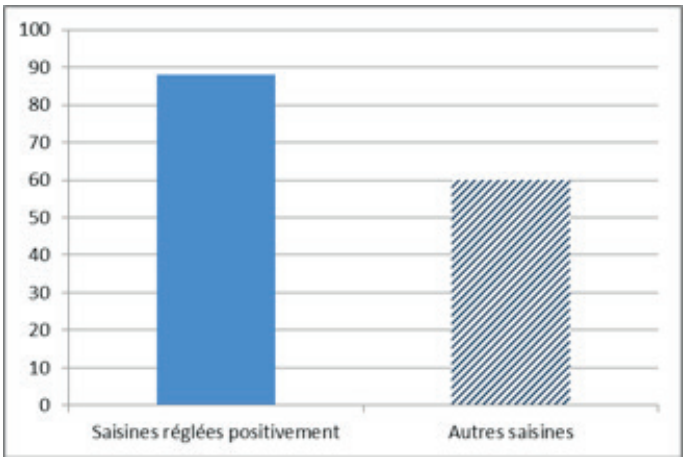
Durée moyenne des saisines



Chaque dossier fait l'objet d'un accusé de réception envoyé au requérant sous 5 jours ce qui lui permet de savoir que son dossier a bien été pris en charge par la cellule de médiation. En 2018, le délai de traitement moyen d'un dossier s'établit à 67 jours pour les saisines externes. Il est de 84 jours pour les saisines internes qui nécessitent davantage d'échanges entre les parties (agent, hiérarchie ASP, Ministère de l'agriculture). Pour les saisines externes il faut ici noter que ce délai prend en compte le délai pris par chacun des intervenants (requérant, médiateur, directions régionales, directions du siège, agence comptable....) pour répondre aux sollicitations de la Médiatrice

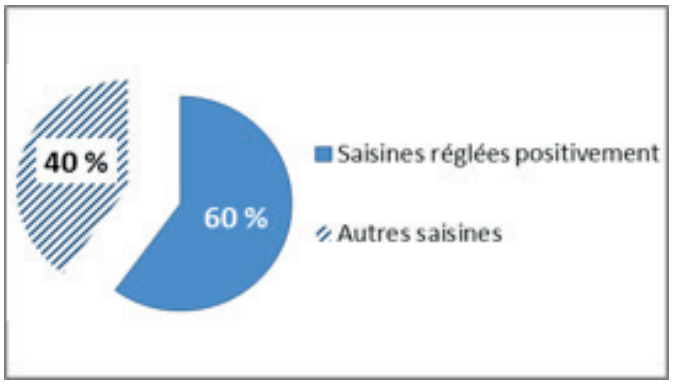
Les issues favorables aux requérants

Saisines externes



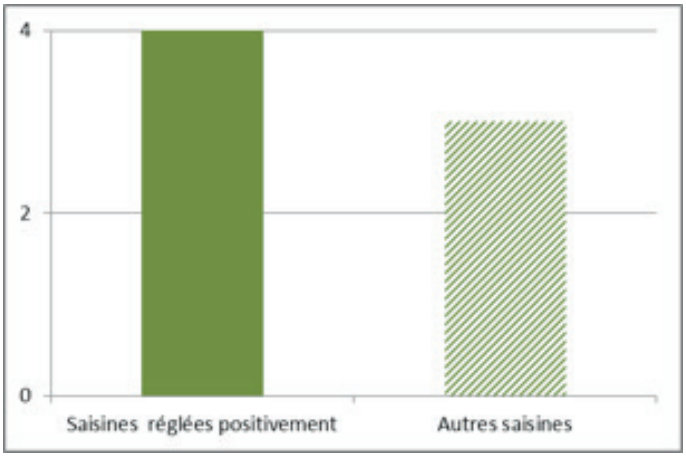
L'issue est désignée « favorable au requérant » lorsque celui-ci a obtenu ce qu'il demandait soit en début de saisine, ou bien lorsque sa demande évolue pendant la médiation, et qu'à l'issue il considère avoir été écouté, entendu et avoir eu satisfaction.

Données en pourcentage



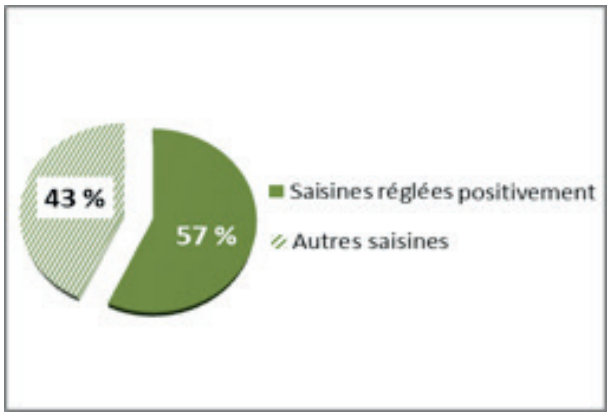
Dans 40 % des cas la médiation n'a pu permettre de donner une suite favorable à la demande du requérant parce que l'analyse réalisée à la médiation a conforté la position des services de l'ASP. Pour rappel, la médiatrice intervient en second recours, mais également en toute impartialité.

Saisines internes



A noter qu'outre les saisines réglées positivement, la procédure de médiation est en soi une source de satisfaction pour l'agent qui se dit « écouté » et « entendu».

Données en pourcentage



Une écoute attentive des requérants et une collaboration active des parties (agents, hiérarchie, équipe de la DRH....) ont permis ces résultats positifs.

La communication en interne

Le site intranet de l'ASP

Régulièrement la médiatrice informe les agents de l'Agence sur l'espace thématique de l'intranet dédié à la médiation

- **Janvier 2018**
  La médiatrice communique sur le texte qui traite du droit à l'erreur des usagers face à l'administration, texte qui laisserait une plus grande place à la médiation.

- **Février 2018**
  La médiatrice se rend au salon de l'agriculture pour assurer une permanence sur le stand de l'ASP où elle sera à l'écoute du public.

- **Avril 2018**
  La médiatrice de l'ASP a été auditionnée devant le Club des médiateurs de services au public, audition précédée d'un parrainage et suivie d'un vote qui valide son entrée dans le club.

- **Juillet 2018**
  La médiatrice de l'ASP rend compte aux agents des échanges lors du colloque organisé au ministère de la Justice sur le thème « médiation, expériences, évaluation et perspectives.

- **Octobre 2018**
  Après avoir présenté son rapport d'activité au Comité technique d'établissement, la médiatrice le diffuse sur son site.

- **Novembre 2018**
  La médiatrice de l'ASP participe aux 25 ans de l'Association nationale des médiateurs (ANM) et rend compte aux agents de l'ASP.



La communication en externe

Le site internet de l'ASP

L'espace de la médiatrice permet aux requérants de trouver le formulaire de saisine. L'accès à l'espace de la médiatrice se fait depuis le site internet de l'ASP : www.asp-public.fr . Il a été visité **3309** fois au cours de l'année 2018.



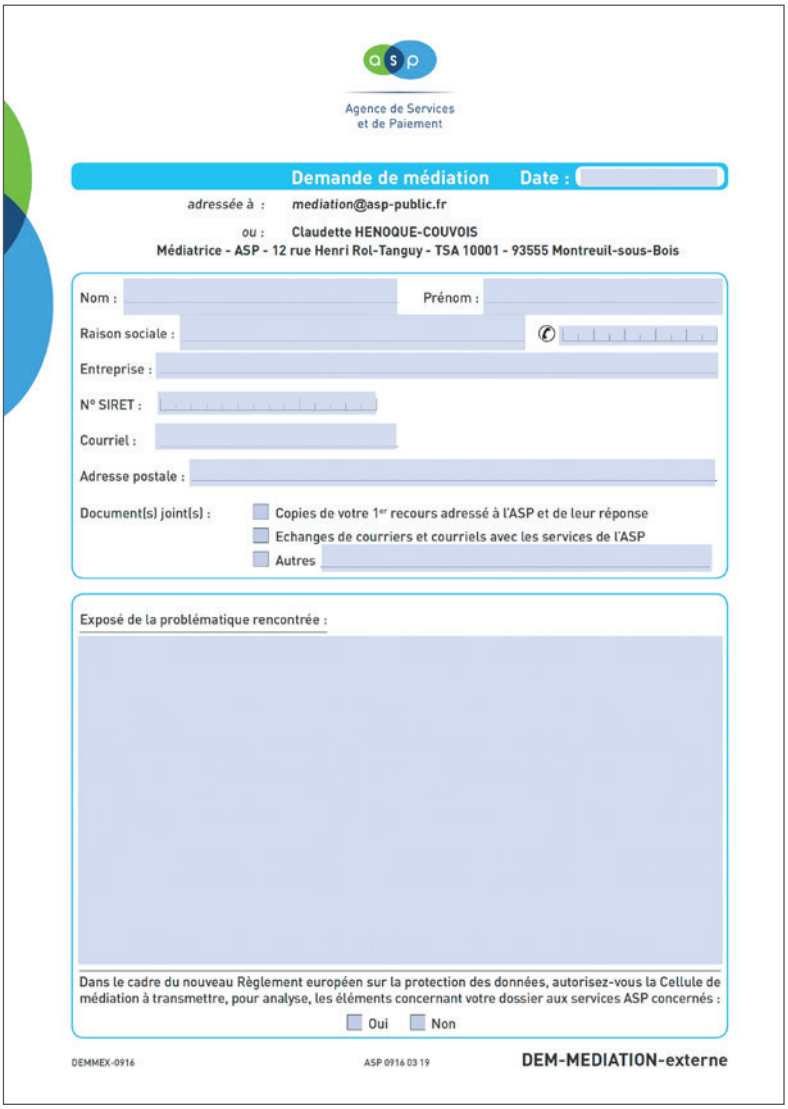


Les documents de communication



La Mission communication études de l'ASP qui a produit une plaquette de présentation de l'établissement a consacré un espace pour faire connaître la mission de médiation externe assurée par Mme Hénoque-Couvois.

Ce document peut être téléchargé à partir du site internet de l'ASP à l'adresse suivante : https://www.asp-public.fr/mediatheque/brohure-de-presentation-de-lasp



Agence de Services et de Paiement

Demande de médiation Date :

adressée à : mediation@asp-public.fr

ou : Claudette HENOQUE-COUVOIS
Médiatrice - ASP - 12 rue Henri Rol-Tanguy - TSA 10001 - 93555 Montreuil-sous-Bois

Nom : Prénom :

Raison sociale : ✆

Entreprise :

N° SIRET :

Courriel :

Adresse postale :

Document(s) joint(s) :
- Copies de votre 1er recours adressé à l'ASP et de leur réponse
- Echanges de courriers et courriels avec les services de l'ASP
- Autres

Exposé de la problématique rencontrée :

Dans le cadre du nouveau Règlement européen sur la protection des données, autorisez-vous la Cellule de médiation à transmettre, pour analyse, les éléments concernant votre dossier aux services ASP concernés :
Oui Non

DEMMEX-0916 ASP 0916 03 19 **DEM-MEDIATION-externe**

La participation aux séminaires et conférences



- Mars 2018
  - Réunion du Club des médiateurs de services au public (adhésion de la médiatrice de l'ASP)
    (article détaillé en page suivante)
  - Participation au salon international de l'agriculture sur le stand de l'ASP
  - Réunion du Club des médiateurs internes d'entreprise

- Avril 2018

  Assemblée générale de l'Association nationale des médiateurs (ANM)

- Mai 2018

  Rencontre avec les associations de consommateurs et réunion plénière du Club des médiateurs de services au public

- Juillet 2018

  La médiation, expériences, évaluation et perspectives

- Septembre 2018

  Réunion du Club des médiateurs de services au public

- Novembre 2018
  - 25 ans de l'Association nationale des médiateurs (ANM)
  - Accueil des médiateurs du Club des médiateurs de services au public au siège de l'ASP à Montreuil

- Décembre 2018

  Réunion du Club des médiateurs internes d'entreprise (CMI)

CLUB DES MÉDIATEURS
DE SERVICES AU PUBLIC

Réunion du Club des médiateurs de services au public du 22 mars 2018

(à l'ordre du jour l'adhésion de la médiatrice de l'ASP)



Cette adhésion s'est déroulée de la manière suivante.

1 – la sollicitation du Club

« A la demande du Président du Club, Jean Pierre TEYSSIER, je reviens vers vous pour préciser les modalités de votre venue.

Les statuts du Club imposent un formalisme minimal, lié notamment au caractère intuitu personae de l'adhésion :

- *que le bureau du Club décide de proposer l'adhésion à l'ensemble des membres, qui votent lors d'une réunion plénière*
- *se présenter lors d'une réunion plénière,*
- *être parrainé par deux membres..*

La prochaine réunion plénière du Club se tiendra le jeudi 22 mars matin, à Paris. Souhaiteriez vous venir pour votre présentation, d'environ 30 minutes, par exemple en début de matinée, la décision de l'assemblée étant prise sur le champ, vous permettant ainsi de participer aux travaux ...

Une note retraçant votre parcours et fixant le cadre de la médiation de l'ASP, destinée à être diffusée de manière préalable aux membres, doit nous être adressée .

Bien à vous

Le Secrétaire général du Club »

2 – l'accord de la Direction générale de l'ASP

Mme C.HENOQUE-COUVOIS obtient l'accord de son PDG, M. Stéphane LE MOING, pour présenter sa candidature au Club des Médiateurs de Services au Public

3 - Le parrainage



Bernard DREYFUS

Délégué général à la médiation des services publics auprès du Défenseur des Droits.

Il avait été reçu au siège de l'ASP et avait rencontré précédemment le Président Directeur général. Il avait communiqué les coordonnées de la médiatrice de l'ASP à ses délégués territoriaux



Christophe BAULINET

Délégué général à la médiation des services publics auprès du Défenseur des Droits.

Il avait participé, à travers l'organisme de formation, l' IGPDE , (Institut de gestion publique et de développement économique) à la formation continue de la médiatrice de l'ASP.

4 – la candidature de la Médiatrice de l'ASP

→ Voir en l'annexe n° 1

5 – le vote pour l'adhésion de la Médiatrice de l'ASP

Mme HENOQUE-COUVOIS intègre le Club des médiateurs de services au public le 27 mars 2018. Elle est accueillie par son Président Jean-Pierre TEYSSIER, par ailleurs médiateur du Tourisme.



6 – Rappel des médiateurs ayant intégré ce club

CLUB DES MÉDIATEURS
DE SERVICES AU PUBLIC

LES MÉDIATEURS

- La Médiatrice de l'Agence de Services et de Paiement
- Le Médiateur de l'Autorité des marchés financiers
- Le Médiateur de l'Association Française des Sociétés Financières
- Le Médiateur de l'Assurance
- Le Médiateur auprès de BNP Paribas pour la clientèle des particuliers
- Le Médiateur des Communications Electroniques
- Le Médiateur de l'Eau
- Le Médiateur de l'Education Nationale et de l'Enseignement Supérieur
- Le Médiateur de l'enseignement agricole technique et supérieur
- Le Médiateur des entreprises
- Le Médiateur du E-commerce de la FEVAD (Fédération des entreprises et de la vente à distance)
- La Médiatrice auprès de la Fédération des Banques Françaises
- La Médiatrice du Groupe Caisse des Dépôts
- Le Médiateur du Groupe EDF
- Le Médiateur du Groupe ENGIE
- Le Médiateur du Groupe La Poste, Le Médiateur de La Banque Postale
- Le Médiateur de l'information de France 2 et France 3
- Le Médiateur des Ministères Economiques et Financiers
- Le Médiateur de la Mutualité Sociale Agricole
- Le Médiateur National de l'Energie
- Le Médiateur National de Pôle Emploi
- Le Médiateur National de la Sécurité Sociale des Indépendants
- Le Médiateur du Notariat
- La Médiatrice de la RATP
- Le Médiateur de la Région Ile-de-France
- Médiateur des Relations commerciales agricoles
- La Médiatrice SNCF Mobilités
- Le Médiateur Tourisme et Voyage
- Le Président du Cercle des médiateurs bancaires

Les suivis des recommandations 2017 de la médiatrice

1 - En interne, faire mieux connaître la cellule d'accompagnement

créée au sein de la Direction des ressources humaines afin que les agents puissent la solliciter en tant que de besoin.



Cette recommandation a été suivie par la Direction générale de l'Etablissement.

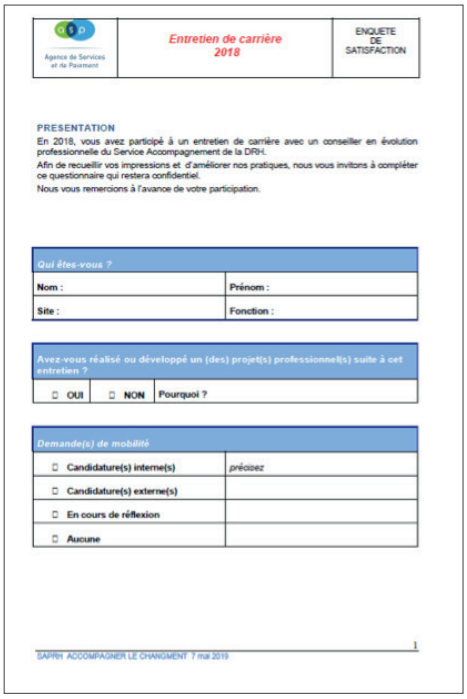
C'est ainsi que la DRH communiquait par la suite auprès des agents :

« Afin d'améliorer les prestations de la DRH en matière d'accompagnement, je vous informe du lancement d'une enquête de satisfaction auprès :

- des agents ayant bénéficié d'un entretien de carrière

-des participants aux ateliers d'échange sur les pratiques managériales organisés en 2017.

Vous trouverez pour information les questionnaires qui seront envoyés en début de semaine prochaine aux agents concernés. Les résultats vous seront communiqués ainsi que les éventuelles pistes d'amélioration. »



Entretien de carrière 2018 — ENQUETE DE SATISFACTION

PRESENTATION

En 2018, vous avez participé à un entretien de carrière avec un conseiller en évolution professionnelle du Service Accompagnement de la DRH.
Afin de recueillir vos impressions et d'améliorer nos pratiques, nous vous invitons à compléter ce questionnaire qui restera confidentiel.
Nous vous remercions à l'avance de votre participation.

Qui êtes-vous ?

Nom :	Prénom :
Site :	Fonction :

Avez-vous réalisé ou développé un (des) projet(s) professionnel(s) suite à cet entretien ?

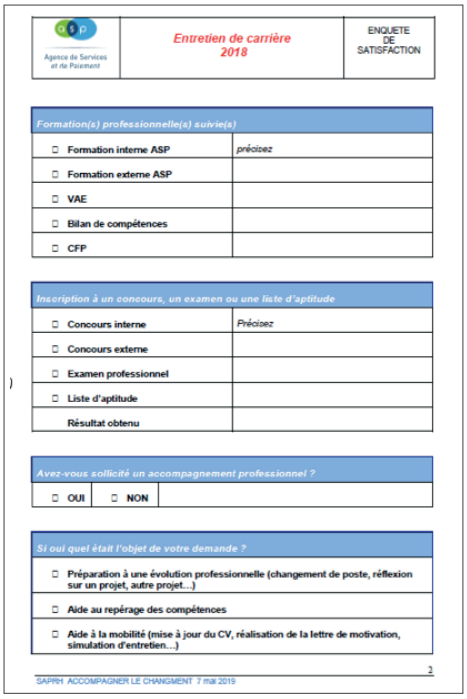
☐ OUI ☐ NON Pourquoi ?

Demande(s) de mobilité

☐ Candidature(s) interne(s)	précisez
☐ Candidature(s) externe(s)	
☐ En cours de réflexion	
☐ Aucune	

1

SAPRH ACCOMPAGNER LE CHANGMENT 7 mai 2019



Entretien de carrière 2018 — ENQUETE DE SATISFACTION

Formation(s) professionnelle(s) suivie(s)

☐ Formation interne ASP	précisez
☐ Formation externe ASP	
☐ VAE	
☐ Bilan de compétences	
☐ CFP	

Inscription à un concours, un examen ou une liste d'aptitude

☐ Concours interne	Précisez
☐ Concours externe	
☐ Examen professionnel	
☐ Liste d'aptitude	
Résultat obtenu	

Avez-vous sollicité un accompagnement professionnel ?

☐ OUI ☐ NON

Si oui quel était l'objet de votre demande ?

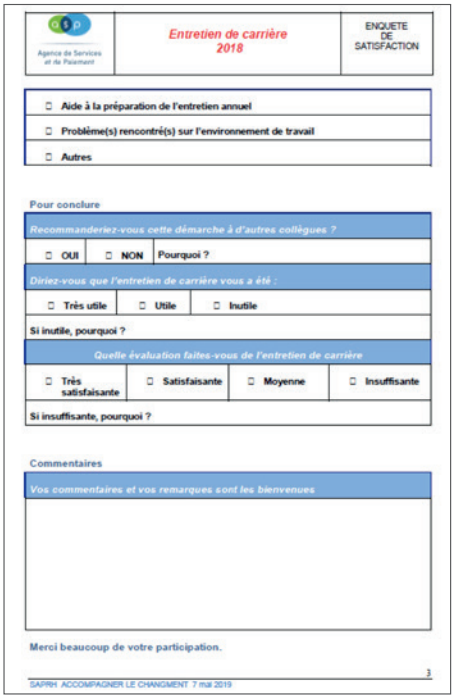
☐ Préparation à une évolution professionnelle (changement de poste, réflexion sur un projet, autre projet…)

☐ Aide au repérage des compétences

☐ Aide à la mobilité (mise à jour du CV, réalisation de la lettre de motivation, simulation d'entretien…)

2

SAPRH ACCOMPAGNER LE CHANGMENT 7 mai 2019



Entretien de carrière 2018 — ENQUETE DE SATISFACTION

☐ Aide à la préparation de l'entretien annuel

☐ Problème(s) rencontré(s) sur l'environnement de travail

☐ Autres

Pour conclure

Recommanderiez-vous cette démarche à d'autres collègues ?

☐ OUI ☐ NON Pourquoi ?

Diriez-vous que l'entretien de carrière vous a été :

☐ Très utile ☐ Utile ☐ Inutile

Si inutile, pourquoi ?

Quelle évaluation faites-vous de l'entretien de carrière

☐ Très satisfaisante ☐ Satisfaisante ☐ Moyenne ☐ Insuffisante

Si insuffisante, pourquoi ?

Commentaires

Vos commentaires et vos remarques sont les bienvenues

Merci beaucoup de votre participation.

3

SAPRH ACCOMPAGNER LE CHANGMENT 7 mai 2019

2 - revoir la qualité des courriers adressés aux usagers.

Avec l'accroissement du nombre de dossiers « chèque énergie » notamment, la médiatrice avait suggéré de poursuivre le chantier sur la réécriture des courriers et courriels aux bénéficiaires et qui s'inscrivait pleinement dans la démarche engagée par l'ASP pour améliorer ses relations avec les usagers.

La réponse de la Direction générale de l'ASP a été de poursuivre effectivement les travaux déjà initiés



Voici l'article paru sur le site intranet de l'ASP à destination de tous les agents :

S'inscrire dans un cadre tout en faisant preuve de souplesse

Des guides sur la rédaction administrative délivrent des conseils et bonnes pratiques. L'ASP doit s'en inspirer pour définir ses propres « standards ». Elle ne doit pas s'enfermer dans un cadre trop rigide et savoir s'adapter. Le bon sens collectif doit prévaloir.

Enrichir la note déjà rédigée pour en faire un document de référence

Le document diffusé à l'occasion du comité de relecture inter-directions va être enrichi pour devenir un **document de référence, diffusé à l'ensemble des agents.**

Pour répondre aux besoins des directions régionales, des exemples de **courriers génériques, en réponse à une contestation,** seront intégrés à la note.

Nombre d'agents répondent, en direct, par message électronique, à des usagers. La note résumera les **bonnes pratiques spécifiques à ce vecteur**, en s'appuyant sur des exemples concrets.

Les recommandations de la Médiatrice pour 2019

La médiatrice au vu des saisines qui lui sont parvenues en 2018 recommande :



1 - De bien **indiquer sur les courriers** de rejet de prise en charge toutes les voies ordinaires de recours mais d'indiquer aussi que la **médiatrice ne peut être saisie qu'en second recours**. Cette annotation permettrait peut-être de réduire le nombre de saisines irrecevables qui ont contribué et contribuent encore à engorger les services de la médiation.



2 - De veiller à la **qualité des réponses** qui sont apportées par les agents sur les plateformes téléphoniques notamment celles dédiées au « chèque énergie ». Qualité mais aussi cohérence avec les réponses obtenues parfois par l'usager directement auprès des services des directions régionales.

Les usagers témoignent de fortes incompréhensions.

Lorsqu'ils considèrent être concernés par la mesure d'aide et qu'il leur est répondu que « leur situation fiscale n'ayant pas été modifiée », ils ne comprennent pas, par exemple, cet argumentaire.

Il leur faut comprendre que :

- au vu des justificatifs (revenus, taxe d'habitation, ...) l'administration fiscale a envoyé à l'ASP un fichier des bénéficiaires du chèque énergie dans lequel ils ne sont pas.

  Si un usager n'est pas dans ce fichier il peut porter réclamation et lorsque sa situation s'est **modifiée**, c'est-à-dire changée après la composition de ce fichier, et que cette correction de situation permet au ménage de satisfaire les critères d'éligibilité, l'ASP lui donne alors droit à ce chèque ou à un montant plus élevé.

La cellule de médiation, lors des nombreux appels téléphoniques, a dû faire preuve de pédagogie à postériori auprès des usagers qui réclamaient plus de clarté dans les arguments présentés par les sites de gestion.

Bien des courriers ont d'ailleurs été revus au sein des services de l'ASP, et pour cette même raison, mais cette vigilance ne doit pas baisser et s'étendre aux renseignements fournis par téléphone que ce soit au niveau des plates-formes comme au niveau des accueils des sites régionaux.

remerciements

Un agent dans une délégation régionale rencontrait de très grosses difficultés relationnelles avec son chef de service. Il avait pris sa décision de quitter le service pour effectuer une mobilité extérieure lui permettant de retrouver confiance en lui. Il était en arrêt maladie depuis plusieurs semaines.



Il a saisi la médiatrice pour disposer de son aide car il ne savait pas comment gérer les derniers jours de présence sur le site vis-à-vis de ce hiérarchique.

La médiatrice ayant été sollicitée tardivement, un entretien de médiation pour tenter de réconcilier les deux parties n'a pas été possible. Toutefois, elle a accompagné, pas à pas, l'agent jusqu'à son départ lui permettant ainsi de ne pas se retrouver dans des situations difficiles. Le face à face avec son chef de service était devenu insupportable pour lui et il craignait de s'emporter.....Le départ a pu se faire dans l'apaisement. La médiatrice a ici joué son rôle de « facilitatrice ».

Comme convenu lors de nos différents échanges du mois dernier, je reviens vers vous pour vous informer de l'évolution de ma situation...

Je vous remercie ***pour les conseils et aides que vous m'avez apportés****.*

M. H »

Mme G. en stage de formation professionnelle ne parvient pas à faire reconnaitre sa situation de « parent isolé » qui lui permettrait d'être rémunérée pendant son stage sur une base mensuelle de 652.02 euros au lieu des 300 euros qu'elle perçoit comme « jeune de 18 à 25 ans ».



Après plusieurs échanges entre la médiatrice et le centre de formation, la stagiaire, le site de gestion du dossier ASP, le centre des finances publiques, le problème trouve sa résolution. La jeune dame n'avait pas correctement servi le document de déclaration de sa situation (une case non cochée) et ne bénéficiait pas de ce fait non plus de 2 parts vis-à-vis de l'administration fiscale.

Rectification faite, le site de gestion de l'ASP modifie, au vu du nouveau justificatif, la décision de prise en charge et fait un rappel de rémunération pour tous les mois depuis son début de stage.

Effet collatéral, parallèlement de son côté l'administration fiscale reverra la situation de cette dame... !

Bonjour madame, moi et ma fille c. nous tenons à vous remercier très sincèrement pour le très beau résultat de ce litige qui par le biais de votre travail va permettre à c. de toucher son dû.

C'est ***la première fois que nous faisons appel à une médiation*** *et nous sommes fiers de toute l'attention que vous avez portée à ce dossier c. va pouvoir se consacrer entièrement à sa recherche d'emploi qui est en bonne voie car pour le mois de septembre elle met en route un contrat pour aider les enfants dans une maternelle.*

Alors merci madame, un grand merci pour ce très beau travail ... très cordialement. .

Mme G »

remerciements

Un jeune agriculteur a dû abandonner son installation prévue et subventionnée par l'Etat pour éviter un « drame familial » avec son associé. Il lui manquait 8 mois d'exercice de la fonction pour garder le bénéfice de l'aide. La réglementation contraint les services à lui demander le remboursement du montant total de l'aide.



Circonstances très particulières dans ce dossier, l'intégralité de la subvention avait servie à l'installation et le jeune avait cédé ses parts à son ex associé permettant ainsi le maintien de l'exploitation et le maintien des emplois. Le jeune effectue un premier versement correspondant à la seule somme disponible sur son compte. Parallèlement, la chambre d'agriculture émet un avis favorable à la remise gracieuse de la dette qui est examinée par la commission des recours où la médiatrice, sous le sceau de la confidentialité levée par le requérant, expose la situation actuelle de M. L.

Le vote des participants à la commission permet alors de remettre cette dette.

J'ai reçu hier le courrier de l'ASP m'indiquant l'exonération de remboursement de ma dette.

*Je tiens à **vous remercier tout particulièrement pour votre intervention dans ce dossier**.*

Je vais maintenant pouvoir regagner en sérénité pour mener le difficile combat qui est le mien concernant ma santé, et je vous en suis sincèrement reconnaissant.

M. L »

Une entreprise accueillant un jeune en apprentissage pouvait bénéficier d'une prime à l'embauche mais ne parvenait pas à être payée malgré les nombreuses interventions qu'elle avait initiées auprès des différents services de l'ASP.



La médiatrice se penche sur cette saisine et découvre qu'il n'y a pas de problème d'éligibilité du dossier et que seul un problème technique pas identifié bloque les nombreuses tentatives de mise en paiement par le site de gestion ASP.

Ce seront alors de multiples relances de la médiatrice auprès des services informatiques notamment et un suivi régulier de sa part qui permettra à ces services de trouver la solution pour permettre à l'agent comptable d'effectuer le paiement du à l'entreprise depuis plusieurs mois.

Bonjour. Je vous remercie infiniment pour votre intervention.

***Vous étiez mon dernier espoir**, et ma persévérance a été récompensée.*

Avec mes remerciements.
Bien Cordialement.

Mme F »

bloc-notes

- indépendance - gratuité - autonomie - neutralité - compétence - impartialité - indépendance - gratuité - autonomie - neutralité - compétence - impartialité -

Annexes

1. **Candidature de la Médiatrice de l'ASP au Club des Médiateurs de Services au Public**

2. **Décret n° 2018-101 du 16 février 2018 portant expérimentation d'une procédure de médiation préalable**

3. **Arrêté du 2 mars 2018 relatif à l'expérimentation d'une procédure de médiation préalable obligatoire**

4. **LOI n° 2018-727 du 10 août 2018 pour un Etat au service d'une société de confiance**

5. **Décret n° 2018-919 du 26 octobre 2018 relatif à l'expérimentation d'un dispositif de médiation en cas de différend entre les entreprises et les administrations**



© Shutterstock

Pour en savoir plus : www.asp-public.fr

Agence de Services et de Paiement

ASP / Mission communication et études / PAO • juin 2019

XB / 15 09 2016 R 17 01 2018

La Médiatrice de l'Agence de Services et de Paiement (ASP)

Claudette HENOQUE-COUVOIS



Expérience professionnelle

1976 à 1990 - CNASEA (Centre national pour l'aménagement des structures agricoles) Picardie Délégation régionale d'Amiens. Participe à l'ouverture du bureau « formation professionnelle et emploi » de Lille en 1985.

1990 - Nommée chef du bureau « formation professionnelle et emploi » CNASEA de Rouen

1991 - Premier Chef de Bureau CNASEA à Chalons sur Marne à son ouverture

2006 - Nommée Déléguée régionale du CNASEA en Limousin

2009 - Déléguée régionale du CNASEA à Amiens et Directrice régionale de l'AUP (Agence unique de paiement).
Puis Déléguée régionale de l'ASP (*Agence de Services et de Paiement issue de la fusion CNASEA et AUP*) en Picardie.

Nommée Médiatrice en avril 2015 par Edward JOSSA, succédant à Charles BONISSOL, premier médiateur de l'ASP.

Officier du Mérite Agricole

Mandat – Positionnement de la fonction

La médiatrice est nommée par décision individuelle du Président-Directeur Général de l'Agence. La fonction a été créée le 1er janvier 2012, date du début du mandat de Charles BONISSOL

Elle est placée auprès du Président Directeur Général, au sein de la Direction générale. Elle dispose d'une assistante. Une ligne budgétaire spécifique lui est allouée. Elle bénéficie d'un ordre de mission permanent pour assurer ses déplacements.

Domaines de compétence de la Médiatrice

La Médiatrice est compétente pour les litiges, tant internes qu'externes à l'ASP. Elle traite les saisines internes (*demandes des agents de l'ASP concernant leur situation*) comme les saisines externes (*demandes des bénéficiaires des aides vis-à-vis des services de l'ASP*).

Elle est le correspondant du Défenseur des Droits. Elle peut être saisie directement par l'ensemble des agents relevant de l'ASP et par les bénéficiaires d'aides versées par l'ASP.

Elle « *intervient pour aider à résoudre les différends quels qu'ils soient dans la vie de l'agence* » et pour « *faciliter les relations entre l'établissement, son personnel et les services extérieurs* ».

Déontologie

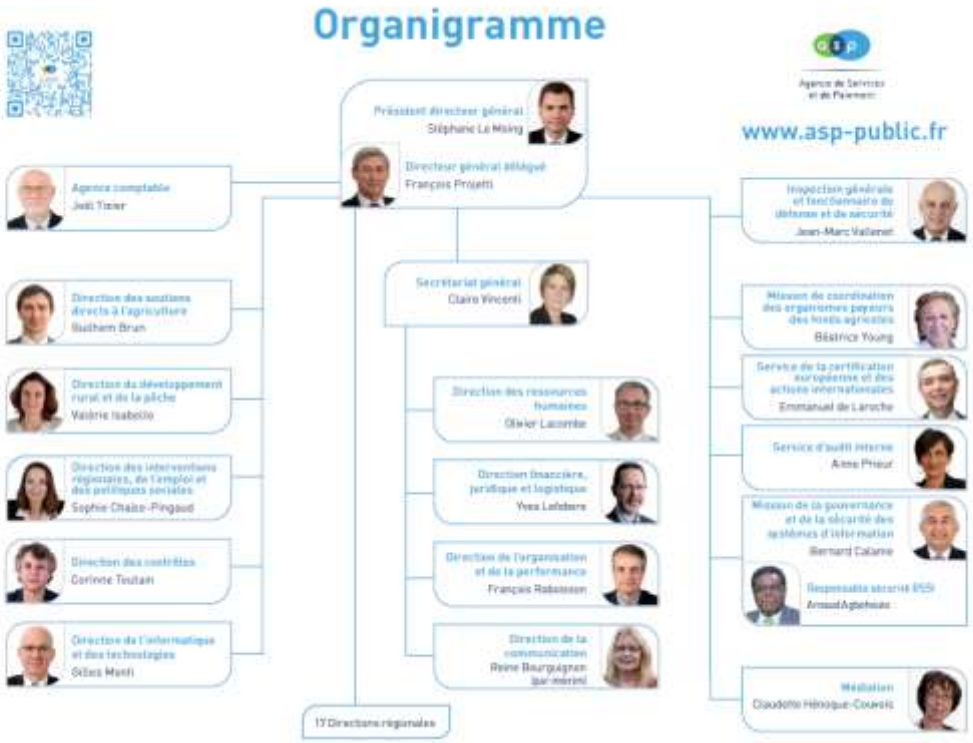
La Médiatrice s'appuie sur la déontologie que l'on retrouve par ailleurs dans la Charte des Médiateurs de Services au Public, qui est affichée sur le site de l'ASP, sous la rubrique « **ses valeurs** » qui « *constituent le cadre de référence de son action, dans le respect des règles des droits français et européens ».*

Activité - Rapport annuel

La Médiatrice établit un rapport d'activité annuel qui dresse un bilan de sa mission et elle peut proposer des améliorations au fonctionnement des structures de l'agence.

Site

La Médiatrice apparaît dans l'organigramme sur le site public de l'ASP,



Elle dispose d'une rubrique http://www.asp-public.fr/la-mediatrice-de-lasp qui donne accès à un formulaire de saisine qui doit être imprimé, rempli et retourné par mél ou voie postale.



Activité en 2017

200 saisines , (38 en 2015, 134 en 2016), dont 13 reçues du Défenseur des droits,

- dont **10 internes. (**Rémunérations, Conflits, carrière…..)
- **190 externes. (**Ordres de reversement, Bonus écologique, rémunération de stage, ….

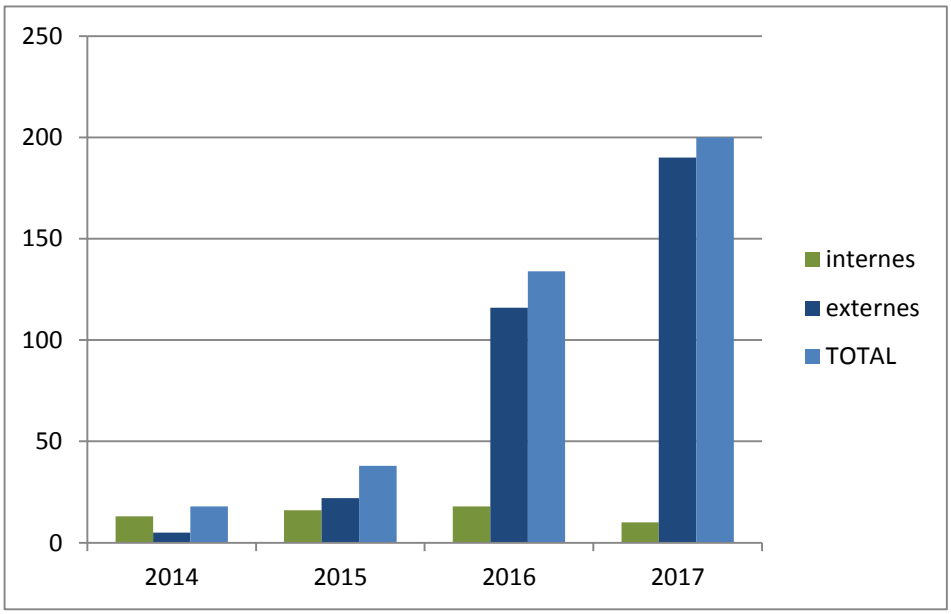
L'ASP s'est vu confier en 2016 la gestion et le paiement de plusieurs politiques publiques notamment à destination des entreprises (Aide à l'embauche pour les PME-EPME, Aide à la première embauche – PREM, Très petites entreprises jeunes apprentis – TPEJA). Ceci explique l'augmentation du volume des saisines externes. La plupart de ces dernières émanent de bénéficiaires des aides qui contestent les rejets de prise en charge de leurs dossiers ou qui contestent leurs dettes vis-à-vis de l'ASP ou souhaitent en réduire le montant.

60 % des saisines externes et 50 % des saisines internes ont connu une « **issue favorable » pour le requérant.**

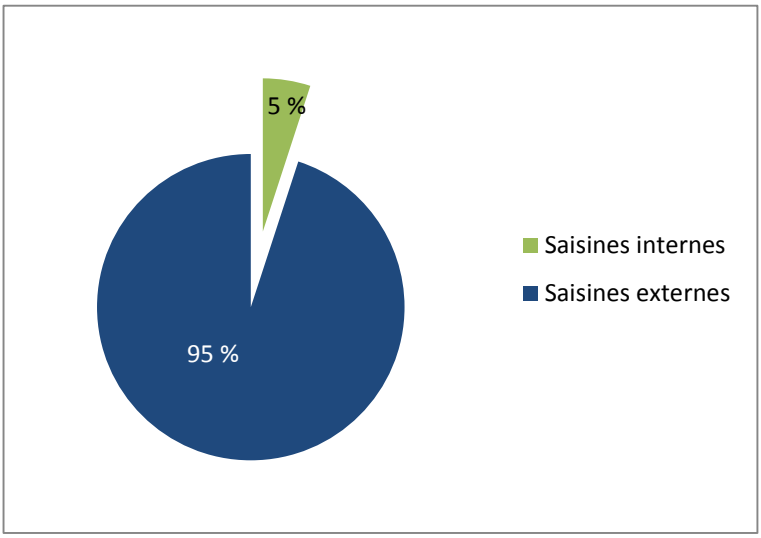
Le délai moyen de traitement d'un dossier était de 51 jours pour les saisines externes et 60 jours pour les saisines internes.

Principaux indicateurs

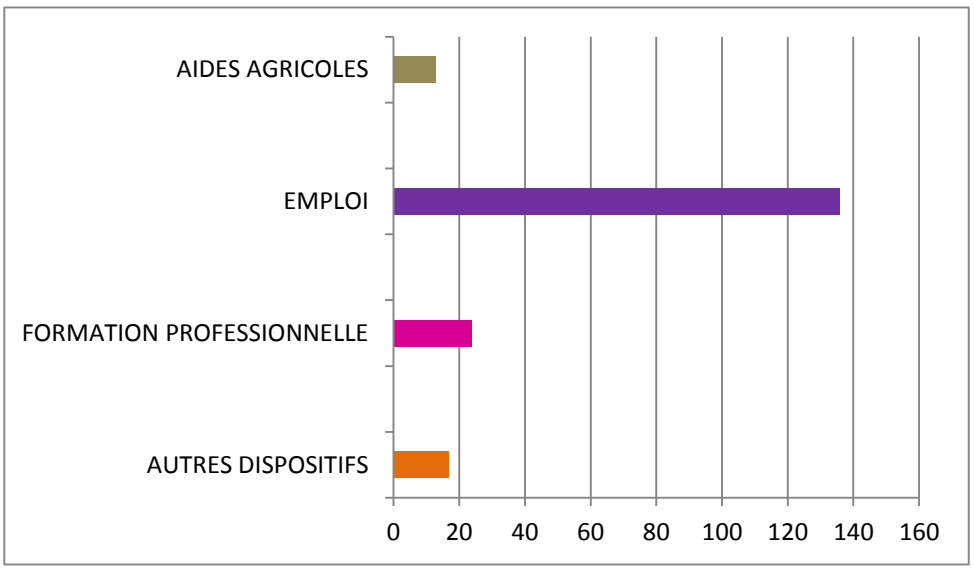
Evolution du nombre de saisines



Répartition entre saisines internes et externes



Objet des saisines externes



L'ASP

SES SAVOIR-FAIRE

L'ASP met en œuvre ses compétences selon les besoins et spécificités du donneur d'ordre :

- **Conseil** des pouvoirs publics
- **Instrumentation** + de 600 000 utilisateurs de ses extranets
- **Contrôle** administratif et sur place
- **Paiement** d'aides et recouvrement
- **Valorisation** des données physico-financières et qualitatives

SES MISSIONS EMBLÉMATIQUES

- **Premier payeur européen d'aides agricoles**
  Organisme payeur des 1er et 2e piliers de la Politique agricole commune (PAC) : près de **9 Mds €** ; **360 000** exploitations.

- **Principal payeur de l'Etat pour les aides à l'emploi**
  Plus de **9 Mds €** versés par an pour le compte de l'Etat, notamment dans le domaine des contrats aidés (contrats uniques d'insertion, emplois d'avenir...), de la garantie de rémunération des travailleurs handicapés et des aides à l'environnement (bonus écologique, chèque énergie).

- **Partenaire historique des régions pour la formation professionnelle**
  Plus de **2 Mds €** versé pour le compte des Régions : rémunération des stagiaires de la formation professionnelle, subventions aux centres de formation.

SES ATOUTS



- **Son système d'information** fiable, puissant et sécurisé.



- **Son pilotage de la performance :** l'Agence évalue son activité, ses coûts de mise en oeuvre pour maîtriser les dépenses et maintenir une offre de services de qualité.



- **Sa maîtrise des risques :** L'ASP est régulièrement auditée par des corps de contrôle externe et dispose de ses propres organes de contrôle interne.



- **Son implantation régionale :** L'ASP est présente dans toutes les régions de France garantissant une présence de proximité à ses donneurs d'ordre et bénéficiaires.

SON AMBITION

Etre l'opérateur des aides publiques de demain

L'ASP :



- **dématérialise ses processus,**
- **développe et diversifie son offre** (nouvelles technologies, nouveaux moyens de paiements...)



- **améliore sa qualité de services aux usagers,**



- **forme ses agents aux métiers de demain**

Demande de médiation Date :

adressée à : ***mediation@asp-public.fr***

ou : **Claudette HENOQUE-COUVOIS**
Médiatrice - ASP - 12 rue Henri Rol-Tanguy - TSA 10001 - 93555 Montreuil-sous-Bois

Nom : ..... Prénom : .....

Raison sociale : ..... ⓘ .....

Entreprise : .....

Courriel : .....

Adresse postale : .....

Document(s) joint(s) : ⬭ Echanges de courriers avec Services de l'ASP ⬭ Copies de mails adressés aux Services de l'ASP

⬭ Autres

Exposé de la problématique rencontrée :

Décret n° 2018-101 du 16 février 2018 portant expérimentation d'une procédure de médiation préalable obligatoire en matière de litiges de la fonction publique et de litiges sociaux

NOR: JUSC1722999D
Version consolidée au 09 mai 2019

Le Premier ministre,
Sur le rapport de la garde des sceaux, ministre de la justice,
Vu la loi organique n° 2011-333 du 29 mars 2011 relative au Défenseur des droits ;
Vu le code de justice administrative, notamment ses articles L. 231-1 à L. 213-10 et R. 213-1 à R. 213-9 ;
Vu le code de l'action sociale et des familles ;
Vu le code de la construction et de l'habitation ;
Vu le code de l'éducation ;
Vu le code de la sécurité sociale ;
Vu le code du travail ;
Vu la loi n° 83-634 du 13 juillet 1983 modifiée portant droits et obligations des fonctionnaires ;
Vu la loi n° 84-16 du 11 janvier 1984 modifiée portant dispositions statutaires relatives à la fonction publique de l'Etat ;
Vu la loi n° 84-53 du 26 janvier 1984 modifiée portant dispositions statutaires relatives à la fonction publique territoriale ;
Vu la loi n° 2016-1547 du 18 novembre 2016 de modernisation de la justice du XXIe siècle, notamment son article 5 ;
Vu le décret n° 84-1051 du 30 novembre 1984 modifié pris en application de l' article 63 de la loi n° 84-16 du 11 janvier 1984 portant dispositions statutaires relatives à la fonction publique de l'Etat en vue de faciliter le reclassement des fonctionnaires de l'Etat reconnus inaptes à l'exercice de leurs fonctions ;
Vu le décret n° 85-1054 du 30 septembre 1985 relatif au reclassement des fonctionnaires territoriaux reconnus inaptes à l'exercice de leurs fonctions ;
Vu le décret n° 86-83 du 17 janvier 1986 modifié relatif aux dispositions générales applicables aux agents non titulaires de l'Etat pris pour l'application de l' article 7 de la loi n° 84-16 du 11 janvier 1984 portant dispositions statutaires relatives à la fonction publique de l'Etat ;
Vu le décret n° 88-145 du 15 février 1988 modifié pris pour l'application de l'article 138 de la loi du 28 janvier 1984 modifiée portant dispositions statutaires relatives à la fonction publique territoriale et relatif aux agents non titulaires de la fonction publique territoriale ;
Vu l' arrêté du 4 septembre 2017 relatif au médiateur des affaires étrangères ;
Vu l'avis du Conseil supérieur des tribunaux administratifs et des cours administratives d'appel en date du 12 septembre 2017 ;
Vu l'avis du Conseil national de l'évaluation des normes en date du 12 octobre 2017 ;
Vu l'avis du conseil d'administration de la Caisse centrale de la mutualité sociale agricole en date du 8 novembre 2017 ;
Vu l'avis du Conseil commun de la fonction publique en date du 13 novembre 2017 ;
Vu l'avis du conseil d'administration de la Caisse nationale d'allocations familiales (commission d'action sociale) en date du 21 novembre 2017 ;
Le Conseil d'Etat (section de l'intérieur) entendu,
Décrète :

Article 1

Modifié par Décret n°2018-654 du 25 juillet 2018 - art. 1

I. - A titre expérimental, sont, à peine d'irrecevabilité, précédés d'une médiation les recours contentieux formés par les agents publics civils mentionnés au II à l'encontre des décisions administratives suivantes :
1° Décisions administratives individuelles défavorables relatives à l'un des éléments de rémunération mentionnés au premier alinéa de l'article 20 de la loi du 13 juillet 1983 susvisée ;
2° Refus de détachement, de placement en disponibilité ou de congés non rémunérés prévus pour les agents contractuels aux articles 20, 22, 23 et 33-2 du décret du 17 janvier 1986 susvisé et 15, 17, 18 et 35-2 du décret du 15 février 1988 susvisé ;
3° Décisions administratives individuelles défavorables relatives à la réintégration à l'issue d'un détachement, d'un placement en disponibilité ou d'un congé parental ou relatives au réemploi d'un agent contractuel à l'issue d'un congé mentionné au 2° du présent article ;
4° Décisions administratives individuelles défavorables relatives au classement de l'agent à l'issue d'un avancement de grade ou d'un changement de corps obtenu par promotion interne ;
5° Décisions administratives individuelles défavorables relatives à la formation professionnelle tout au long de la vie ;
6° Décisions administratives individuelles défavorables relatives aux mesures appropriées prises par les employeurs

publics à l'égard des travailleurs handicapés en application de l' article 6 sexies de la loi du 13 juillet 1983 susvisée ;
7° Décisions administratives individuelles défavorables concernant l'aménagement des conditions de travail des fonctionnaires qui ne sont plus en mesure d'exercer leurs fonctions dans les conditions prévues par les articles 1er des décrets du 30 novembre 1984 et du 30 septembre 1985 susvisés.
II. - Les agents publics civils concernés par l'expérimentation prévue au I sont :
1° Les agents de la fonction publique de l'Etat affectés dans les services du ministère chargé des affaires étrangères ;
2° Les agents de la fonction publique de l'Etat affectés dans les services académiques et départementaux, les écoles maternelles et élémentaires et les établissements publics locaux d'enseignement du ressort des académies dont la liste est fixée par arrêté du garde des sceaux, ministre de la justice et du ministre chargé de l'éducation nationale ;
3° Les agents de la fonction publique territoriale employés dans les collectivités territoriales et les établissements publics locaux situés dans un nombre limité de circonscriptions départementales, choisies en raison de la diversité des situations qu'elles présentent et dont la liste est fixée par un arrêté conjoint du garde des sceaux, ministre de la justice, et du ministre chargé des collectivités territoriales, et ayant conclu au plus tard le 31 décembre avec le centre de gestion de la fonction publique territoriale dont ils relèvent une convention lui confiant la mission de médiation préalable obligatoire en cas de litige avec leurs agents.
III. - La médiation préalable obligatoire prévue au I est assurée :
1° Pour les agents des services du ministère chargé des affaires étrangères, par le médiateur des affaires étrangères ;
2° Pour les agents du ministère chargé de l'éducation nationale, par le médiateur académique territorialement compétent ;
3° Pour les agents des collectivités territoriales et des établissements publics locaux, par le centre de gestion de la fonction publique territorialement compétent, proposant la mission de médiation préalable obligatoire au titre de la mission de conseil juridique prévue au premier alinéa de l'article 25 de la loi du 26 janvier 1984.

Article 2

Modifié par Décret n°2018-1335 du 28 décembre 2018 - art. 9

I.-A titre expérimental, dans un nombre limité de circonscriptions départementales choisies en raison de la diversité des situations qu'elles présentent, comprises dans quatre régions au plus et dont la liste est fixée par un arrêté conjoint du garde des sceaux, ministre de la justice, et des ministres intéressés après avoir obtenu l'accord des autorités territorialement compétentes, sont, à peine d'irrecevabilité, précédés d'une médiation, les recours contentieux formés contre :

1° Les décisions relatives au revenu de solidarité active, prévu à l' article L. 262-1 du code de l'action sociale et des familles, prises par le président du conseil départemental sur le recours préalable prévu par l' article L. 262-47 du même code, y compris les refus totaux ou partiels de remise d'indu à titre gracieux ;

2° Les décisions relatives aux aides exceptionnelles de fin d'année qui peuvent être accordées par l'Etat aux allocataires du revenu de solidarité active sur le fondement de l' article L. 121-7 du code de l'action sociale et des familles ;

3° Les décisions relatives à l'aide personnalisée au logement, prévue à l' article L. 351-1 du code de la construction et de l'habitation, prises par le directeur de l'organisme payeur sur le recours préalable prévu à l' article L. 351-14 du même code ;

4° Les décisions relatives à l'allocation de solidarité spécifique, prévue aux articles L. 5423-1 et suivants du code du travail, prises par Pôle emploi, le cas échéant sur le recours préalable prévu à l' article R. 5426-19 du même code ;

5° Les décisions de radiation de la liste des demandeurs d'emploi, prévues aux articles L. 5412-1 et L. 5412-2 du code du travail, prises par le directeur régional de Pôle emploi sur le recours préalable prévu à l' article R. 5412-8 du même code.

6° Les décisions de suppression du revenu de remplacement, prévues à l'article L. 5426-2 du code du travail, prises par le directeur mentionné à l'article R. 5312-26 sur le recours préalable prévu à l'article R. 5426-11 du même code.

II.-La médiation préalable obligatoire est assurée :

1° Pour les décisions prévues aux 1° à 3° du I, par le Défenseur des droits ;

2° Pour les décisions prévues aux 4°, 5° et 6° du I, par le médiateur régional de Pôle emploi territorialement compétent.

NOTA : Conformément aux dispositions des I et II de l'article 10 du décret n° 2018-1335 du 28 décembre 2018, ces dispositions entrent en vigueur le 1er janvier 2019.
Par dérogation au I, à compter du 1er janvier 2019, les préfets et les préfets de région demeurent compétents pour connaître des recours administratifs et défendre en cas de recours juridictionnel formé à l'encontre des décisions de suppression du revenu de remplacement et de pénalité administrative antérieures au 1er janvier 2019.

Article 3

La médiation préalable définie aux articles 1er et 2 s'exerce dans les conditions prévues à la section 1 du chapitre III du titre Ier du livre II du code de justice administrative, sous réserve des dispositions du présent décret. Elle doit être engagée dans le délai de recours contentieux de deux mois prévu à l' article R. 421-1 du code de justice administrative, majoré, le cas échéant, dans les conditions prévues à l' article R. 421-7 du même code, auprès du médiateur compétent.
L'autorité administrative doit informer l'intéressé de cette obligation et lui indiquer les coordonnées du médiateur compétent. A défaut, le délai de recours contentieux ne court pas à l'encontre de la décision litigieuse.

La saisine du médiateur comprend une lettre de saisine de l'intéressé et, lorsque la décision contestée est explicite, une copie de cette décision ou, lorsqu'elle est implicite, une copie de la demande ayant fait naître cette décision.

Article 4

En application des dispositions de l'article L. 213-6 du code de justice administrative, la saisine du médiateur interrompt le délai de recours contentieux et suspend les délais de prescription, qui recommencent à courir à compter de la date à laquelle soit l'une des parties ou les deux, soit le médiateur déclarent, de façon non équivoque et par tout moyen permettant d'en attester la connaissance par l'ensemble des parties, que la médiation est terminée.
Conformément aux dispositions de l'article R. 213-4 du code de justice administrative, l'exercice d'un recours gracieux ou hiérarchique après l'organisation de la médiation n'interrompt pas de nouveau le délai de recours.

Article 5

Les parties peuvent s'entendre sur la suspension des effets de la décision litigieuse dans l'attente de l'issue de la médiation.

Article 6

Lorsqu'un tribunal administratif est saisi dans le délai de recours contentieux d'une requête dirigée contre une décision entrant dans le champ des articles 1er et 2 et qui n'a pas été précédée d'un recours préalable à la médiation, son président ou le magistrat qu'il délègue rejette cette requête par ordonnance et transmet le dossier au médiateur compétent.
La date à retenir pour apprécier si la médiation préalable obligatoire est engagée dans le délai de recours contentieux est celle de l'enregistrement de la requête présentée devant le tribunal administratif.

Article 7

Les médiateurs désignés aux articles 1er et 2 établissent un rapport d'activité annuel dans lequel ils indiquent le nombre de saisines ayant abouti à une résolution totale ou partielle du litige et le nombre de médiations infructueuses, exposent les éventuelles difficultés rencontrées et font part de leur appréciation sur l'expérimentation en cours.
Ce rapport est transmis aux ministres intéressés et au vice-président du Conseil d'Etat avant le 1er juin de chaque année à compter de l'année suivant la date d'entrée en vigueur du présent décret.

Article 8

L'expérimentation prévue par le présent décret fait l'objet d'un rapport d'évaluation établi par le garde des sceaux, ministre de la justice, et remis au Parlement, ainsi qu'au Conseil commun de la fonction publique, au plus tard six mois avant l'expiration du délai de quatre ans prévu par le IV de l'article 5 de la loi du 18 novembre 2016 susvisée.

Article 9

Les dispositions du présent décret sont applicables aux recours contentieux susceptibles d'être présentés jusqu'au 18 novembre 2020 à l'encontre des décisions énumérées aux articles 1er et 2 intervenues à compter du 1er avril 2018.
Les médiations préalables obligatoires engagées avant le 18 novembre 2020 restent régies par les dispositions du présent décret.

Article 10

Le ministre d'Etat, ministre de l'intérieur, la garde des sceaux, ministre de la justice, le ministre de l'Europe et des affaires étrangères, le ministre de la cohésion des territoires, la ministre des solidarités et de la santé, la ministre du travail, le ministre de l'éducation nationale et le ministre de l'action et des comptes publics sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent décret, qui sera publié au Journal officiel de la République française.

Fait le 16 février 2018.

Edouard Philippe

Par le Premier ministre :

La garde des sceaux, ministre de la justice,

Nicole Belloubet

Le ministre d'Etat, ministre de l'intérieur,

Gérard Collomb

Le ministre de l'Europe et des affaires étrangères,

Jean-Yves Le Drian

Le ministre de la cohésion des territoires,

Jacques Mézard

La ministre des solidarités et de la santé,

Agnès Buzyn

La ministre du travail,

Muriel Pénicaud

Le ministre de l'éducation nationale,

Jean-Michel Blanquer

Le ministre de l'action et des comptes publics,

Gérald Darmanin

JORF n°0056 du 8 mars 2018
texte n° 15

Arrêté du 2 mars 2018 relatif à l'expérimentation d'une procédure de médiation préalable obligatoire en matière de litiges de la fonction publique territoriale

NOR: JUSC1802894A
ELI: https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2018/3/2/JUSC1802894A/jo/texte

Le ministre d'Etat, ministre de l'intérieur, la garde des sceaux, ministre de la justice, et le ministre de la cohésion des territoires,
Vu la loi n° 2016-1547 du 18 novembre 2016 de modernisation de la justice du XXIe siècle, notamment son article 5 ;
Vu le décret n° 2018-101 du 16 février 2018 portant expérimentation d'une procédure de médiation préalable obligatoire en matière de litiges de la fonction publique et de litiges sociaux ;
Vu les délibérations des centres de gestion de la fonction publique territoriale des départements de l'Aisne, de l'Aude, de l'Aveyron, du Bas-Rhin, de la Charente-Maritime, des Côtes d'Armor, de la Drôme, de l'Eure, du Finistère, du Gard, de la Gironde, de Guadeloupe, de la Guyane, de Haute-Loire, des Hautes-Pyrénées, de Haute-Saône, de la Haute-Savoie, de l'Ille-et-Vilaine, d'Indre-et-Loire, de l'Isère, des Landes, de Loire-Atlantique, de Maine-et-Loire, de la Manche, de la Martinique, de Meurthe-et-Moselle, de la Moselle, du Nord, du Pas-de-Calais, du Puy-de-Dôme, des Pyrénées-Atlantiques, des Pyrénées-Orientales, du Rhône et de la métropole de Lyon, de Saône-et-Loire, de la Savoie, de la Seine-Maritime, du Tarn, de la Vendée, de la Vienne et de l'Yonne, ainsi que des centres interdépartementaux de gestion de la petite et de la grande couronne de la région d'Ile-de-France relatives à leur candidature pour participer, en qualité de médiateur, à l'expérimentation de la médiation préalable obligatoire, prévue à l'article 5 de la loi du 18 novembre 2016 de modernisation de la justice du XXIème siècle,
Arrêtent :

Article 1

La liste des circonscriptions départementales mentionnée au 3° du II de l'article 1er du décret du 16 février 2018 susvisé est fixée comme suit :

Aisne ;
Aude ;
Aveyron ;
Bas-Rhin ;
Charente-Maritime ;
Côtes d'Armor ;
Drôme ;
Essonne ;
Eure ;
Finistère ;
Gard ;Gironde ;
Guadeloupe ;
Guyane ;
Haute-Loire ;
Hautes-Pyrénées ;
Haute-Saône ;
Haute-Savoie ;
Hauts-de-Seine ;
Ille-et-Vilaine ;
Indre-et-Loire ;
Isère ;
Landes ;
Loire-Atlantique ;
Maine-et-Loire ;
Manche ;
Martinique ;
Meurthe-et-Moselle ;
Moselle ;
Nord ;
Pas-de-Calais ;
Puy-de-Dôme ;
Pyrénées-Atlantiques ;
Pyrénées-Orientales ;
Rhône ;
Saône-et-Loire ;
Savoie ;
Seine-Maritime ;
Seine-Saint-Denis ;
Tarn ;
Val-de-Marne ;
Val-d'Oise ;
Vendée ;
Vienne ;
Yonne ;
Yvelines.

Article 2

Le présent arrêté sera publié au Journal officiel de la République française.

Fait le 2 mars 2018.

La garde des sceaux, ministre de la justice,

Nicole Belloubet

Le ministre d'Etat, ministre de l'intérieur,

Gérard Collomb

Le ministre de la cohésion des territoires,

Jacques Mézard

LOI n° 2018-727 du 10 août 2018 pour un Etat au service d'une société de confiance (1)

NOR: CPAX1730519L
Version consolidée au 09 mai 2019

L'Assemblée nationale et le Sénat ont délibéré,
L'Assemblée nationale a adopté,
Le Président de la République promulgue la loi dont la teneur suit :

Titre PRÉLIMINAIRE DISPOSITIONS D'ORIENTATION ET DE PROGRAMMATION

Article 1

La stratégie nationale d'orientation de l'action publique, annexée à la présente loi, est approuvée.

Titre Ier : UNE RELATION DE CONFIANCE : VERS UNE ADMINISTRATION DE CONSEIL ET DE SERVICE

Chapitre Ier : Une administration qui accompagne

Article 2

I.-A modifié les dispositions suivantes :

-Code des relations entre le public et l'administration

Sct. Titre II : LES PROCÉDURES PRÉALABLES A L'INTERVENTION DE CERTAINES DÉCISIONS, Sct. Chapitre III : Droit à régularisation en cas d'erreur, Art. L123-1, Art. L123-2, Sct. Chapitre IV : Droit au contrôle et opposabilité du contrôle, Art. L124-1, Art. L124-2, Art. L552-3, Art. L562-3, Art. L572-1

II.-L'article L. 124-2 du code des relations entre le public et l'administration est applicable aux contrôles initiés à compter de la publication de la présente loi.

Article 3

A modifié les dispositions suivantes :

- Modifie Code de la sécurité sociale. - art. L114-17 (VD)
- Modifie Code de la sécurité sociale. - art. L114-17-1 (VD)
- Modifie Code de la sécurité sociale. - art. L114-17 (VT)
- Modifie Code de la sécurité sociale. - art. L114-17-1 (VT)

Article 4

A modifié les dispositions suivantes :

- Crée Code des relations entre le public et l'adminis... - art. L114-5-1 (V)
- Modifie Code des relations entre le public et l'adminis... - art. L552-3 (V)
- Modifie Code des relations entre le public et l'adminis... - art. L562-3 (V)
- Modifie Code des relations entre le public et l'adminis... - art. L572-1 (V)

Article 5

I. - A modifié les dispositions suivantes :

- Code général des impôts, CGI.

Art. 1727

II. - Le 2° du I s'applique aux déclarations rectificatives déposées à compter de la publication de la présente loi.

Article 6

A modifié les dispositions suivantes :

- Modifie Code général des impôts, CGI. - art. 1649 quater B quinquies (V)
- Modifie Code général des impôts, CGI. - art. 1738 (V)

Article 7

A modifié les dispositions suivantes :

- Modifie Code général des impôts, CGI. - art. 1736 (VT)

Article 8

I. - A modifié les dispositions suivantes :

- Code général des impôts, CGI.

Art. 1763

II. - Le I s'applique aux déclarations déposées à compter de la publication de la présente loi.

Article 9

I. - A modifié les dispositions suivantes :

- Livre des procédures fiscales

Art. L62, Art. L80 A, Art. L80 B

II. - Le 1° du I est applicable aux demandes mentionnées aux articles L. 10, L. 16 ou L. 23 A du livre des procédures fiscales envoyées ou aux propositions de rectifications adressées à compter de la publication de la présente loi et, en cas de vérification de comptabilité, d'examen de comptabilité ou d'examen contradictoire de situation fiscale personnelle, aux contrôles dont les avis sont adressés à compter de la publication de la présente loi.

Le 2° du I est applicable aux contrôles dont les avis sont adressés à compter du 1er janvier 2019.

Le 3° du I est applicable aux contrôles dont les avis sont adressés à compter de la publication de la présente loi et aux enquêtes effectuées par l'administration à compter de la même date.

Article 10

A modifié les dispositions suivantes :

- Modifie LOI n°2016-1917 du 29 décembre 2016 - art. 60 (M)
- Abroge Code général des impôts, CGI. - art. 1753 bis C (MMN)

Article 11

I. - A modifié les dispositions suivantes :

- Livre des procédures fiscales

Art. L49

A modifié les dispositions suivantes :

- Livre des procédures fiscales

Art. L80 B, Art. L80 M

II. - L'indication des points contrôlés mentionnés au second alinéa de l'article L. 80 A du livre des procédures fiscales, prévue au second alinéa de l'article L. 49 du même livre dans sa rédaction résultant du 1° du I du présent article, est applicable aux contrôles dont les avis sont adressés à compter du 1er janvier 2019.

III. - L'indication des points contrôlés mentionnés aux 10° à 12° de l'article L. 80 B du livre des procédures fiscales, prévue au second alinéa de l'article L. 49 du même livre et au I bis de l'article L. 80 M dudit livre dans leur rédaction résultant, respectivement, des 1° et 3° du I du présent article, est applicable aux contrôles dont les avis sont adressés à compter de la publication de la présente loi et aux enquêtes effectuées par l'administration à compter de la même date.

Article 12

A modifié les dispositions suivantes :

- Crée Livre des procédures fiscales - art. L54 C (V)

Article 13

A modifié les dispositions suivantes :

- Modifie Livre des procédures fiscales - art. L107 B (V)
- Crée Livre des procédures fiscales - art. L112 A (V)
- Modifie Livre des procédures fiscales - art. L135 B (V)

Article 14

A modifié les dispositions suivantes :

- Modifie Code des douanes - art. 440 bis (V)

Article 15

A modifié les dispositions suivantes :

- Crée Livre des procédures fiscales - art. L62 B (V)
- Crée Livre des procédures fiscales - art. L62 C (V)

Article 16

A modifié les dispositions suivantes :

- Crée Code des douanes - Chapitre VI bis : Régularisation des obligation... (V)
- Crée Code des douanes - art. 440-1 (V)

Article 17

Dans les conditions prévues à l'article 38 de la Constitution, le Gouvernement est habilité à prendre par ordonnances, dans un délai de neuf mois à compter de la promulgation de la présente loi, toute disposition relevant du domaine de la loi modifiant le code général des impôts ou le livre des procédures fiscales en vue de renforcer la sécurité juridique des entreprises soumises à des impôts commerciaux. Ces dispositions définissent, à cet effet, le régime permettant à l'administration d'examiner, le cas échéant sur place, sur demande des entreprises, la conformité de leurs opérations à la législation fiscale et de prendre formellement position sur l'application de celle-ci. Ces dispositions précisent les modalités d'accompagnement par l'administration ainsi que les moyens de publicité adaptés permettant la reconnaissance, notamment sous forme de labellisation, des entreprises engagées dans ce régime. Elles fixent, aux fins d'assurer un équilibre entre l'objectif de sécurité juridique poursuivi et les exigences de bonne administration, les critères permettant de définir les entreprises ou les catégories d'entreprises susceptibles de bénéficier de ce dispositif, en fonction notamment de leur taille, du caractère innovant ou complexe de leur activité ainsi que des enjeux fiscaux significatifs de leurs opérations.
Un projet de loi de ratification est déposé devant le Parlement dans un délai de trois mois à compter de la publication de l'ordonnance.

Article 18

A modifié les dispositions suivantes :

- Modifie Code du travail - art. L1242-2 (V)
- Modifie Code du travail - art. L8115-1 (V)
- Modifie Code du travail - art. L8115-3 (M)
- Modifie Code du travail - art. L8115-4 (V)
- Modifie Code du travail - art. L8115-6 (V)

Article 19

A modifié les dispositions suivantes :

- Modifie Code du travail - Chapitre Ier : Echelon central. (V)
- Crée Code du travail - art. L8121-1 (V)

Chapitre II : Une administration qui s'engage

Article 20

A modifié les dispositions suivantes :

- Modifie Code des relations entre le public et l'adminis... - art. L312-2 (V)
- Crée Code des relations entre le public et l'adminis... - art. L312-3 (V)
- Modifie Code des relations entre le public et l'adminis... - art. L552-8 (V)
- Modifie Code des relations entre le public et l'adminis... - art. L562-8 (V)
- Modifie Code des relations entre le public et l'adminis... - art. L574-1 (V)

Article 21

I. à VII.-A créé les dispositions suivantes :

-Code du patrimoine

Art. L212-1-1, Art. L524-7-1

A créé les dispositions suivantes :

-Code de l'éducation

Art. L124-8-1

-Code du travail

Art. L1322-1-1, Art. L5312-12-2, Art. L8291-3

-Code de commerce

Art. L441-6-2

-Code de la consommation

Art. L217-16-1

A créé les dispositions suivantes :

-Code de l'urbanisme

Sct. Sous-section 6 bis : Procédure de rescrit, Art. L331-20-1, Art. L331-40-1, Sct. Section 7 bis : Procédure de rescrit, Art. L520-13-1

Code de l'environnement

Art. L213-10

VIII.-Un décret en Conseil d'Etat précise les modalités d'application du présent article, notamment le contenu, les modalités de dépôt et d'avis de réception des demandes ainsi que les conditions et délais dans lesquels il y est répondu.

Article 22

A titre expérimental, pour certaines des procédures de rescrit mentionnées à l'article 21, le demandeur peut joindre à sa demande un projet de prise de position. Celui-ci est réputé approuvé en l'absence de réponse de l'administration dans un délai de trois mois à compter de la réception de la demande.
L'expérimentation est mise en œuvre pour une durée de trois ans à compter de la publication du décret mentionné au dernier alinéa du présent article. Elle fait l'objet d'une évaluation dont les résultats sont présentés au Parlement.
Un décret en Conseil d'Etat précise les modalités d'application du présent article.

Article 23

A modifié les dispositions suivantes :

- Crée Code des relations entre le public et l'adminis... - Section 5 : Certificat d'information (V)
  - Crée Code des relations entre le public et l'adminis... - art. L114-11 (V)
  - Modifie Code des relations entre le public et l'adminis... - art. L552-3 (V)
  - Modifie Code des relations entre le public et l'adminis... - art. L562-3 (V)
  - Modifie Code des relations entre le public et l'adminis... - art. L572-1 (V)

Article 24

A modifié les dispositions suivantes :

- Crée Code des relations entre le public et l'adminis... - art. L423-2 (V)

Article 25

A modifié les dispositions suivantes :

- Modifie Livre des procédures fiscales - art. L59 A (V)

Article 26

I. à IV. - A modifié les dispositions suivantes :

- Code des douanes

Art. 345 bis

- Ordonnance n° 2008-860 du 28 août 2008

Art. 2

- Ordonnance n° 2009-799 du 24 juin 2009

Art. 11

- Ordonnance n° 2011-1920 du 22 décembre 2011

Art. 6

V. - Les I à IV s'appliquent aux demandes de rescrit présentées à l'administration à compter de la publication de la présente loi.

Article 27

A modifié les dispositions suivantes :

- Modifie Code des douanes - art. 67 B (V)

Chapitre III : Une administration qui dialogue

Article 28

A compter du 1er janvier 2021, les administrations au sens du 1° de l'article L. 100-3 du code des relations entre le public et l'administration, à l'exception des collectivités territoriales et de leurs établissements publics, ne peuvent recourir à un numéro téléphonique surtaxé dans leurs relations avec le public au sens du 2° du même article L. 100-3.

Article 29

A titre expérimental, les administrations, les établissements publics de l'Etat et les organismes de sécurité sociale dont la liste est fixée par décret ainsi que les collectivités territoriales, leurs groupements et les établissements publics locaux qui en font la demande peuvent instituer, pour des procédures et des dispositifs déterminés, un référent unique à même de faire traiter des demandes qui lui sont adressées pour l'ensemble des services concernés. Ce référent unique est joignable par tout moyen par les administrés au sein de l'agence ou de l'antenne dont ils dépendent.
L'expérimentation est menée pour une durée de quatre ans à compter de la publication du décret prévu au premier alinéa et fait l'objet d'une évaluation, notamment de son impact sur les délais de traitement des demandes, dont les résultats sont transmis au Parlement.

Article 30

A titre expérimental, pour une durée de trois ans à compter de la promulgation de la présente loi, le responsable d'une maison de services au public définie à l' article 27 de la loi n° 2000-321 du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations peut être désigné par certains des participants, au sens du même article 27, en tant que référent unique à même de traiter, pour des procédures et des dispositifs déterminés, les demandes qui lui sont adressées et de prendre, s'il y a lieu, les décisions correspondantes au nom de ces participants. Dans ce cas, la convention-cadre définit les décisions que le responsable de la maison de services au public peut prendre sur délégation des autorités compétentes et les modalités de désignation de celui-ci.
L'expérimentation fait l'objet d'une évaluation dont les résultats sont transmis au Parlement.

Article 31

A titre expérimental et avec l'accord des signataires des contrats de ville concernés, dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville définis à l' article 5 de la loi n° 2014-173 du 21 février 2014 de programmation pour la ville et la cohésion urbaine dont la liste est fixée par décret, les porteurs de projets peuvent effectuer un dépôt unique dématérialisé des demandes de concours financiers qu'ils adressent aux signataires des contrats de ville prévus à l'article 6 de la même loi.
Les signataires des contrats de ville organisent une instruction partagée de ces demandes et prennent une décision collégiale dans le cadre de l'instance de pilotage prévue au même article 6. Ils instituent un référent unique chargé du suivi des demandes et de la coordination entre les différents services instructeurs.
Cette expérimentation est menée pour une durée de trois ans à compter de la publication du décret prévu au premier alinéa du présent article. Elle fait l'objet d'une évaluation dont les résultats sont transmis au Parlement au plus tard six mois avant son terme.

Article 32

A titre expérimental et pour une durée de quatre ans à compter de la publication du décret prévu au dernier alinéa du présent article, dans les régions Hauts-de-France et Auvergne-Rhône-Alpes, l'ensemble des contrôles opérés par les administrations mentionnées à l' article L. 100-3 du code des relations entre le public et l'administration à l'encontre d'une entreprise de moins de deux cent cinquante salariés et dont le chiffre d'affaires annuel n'excède pas 50 millions d'euros ne peut dépasser, pour un même établissement, une durée cumulée de neuf mois sur une période de trois ans.
Cette limitation de durée n'est pas opposable s'il existe des indices précis et concordants de manquement à une obligation légale ou réglementaire.
Les contrôles opérés à la demande de l'entreprise concernée en application de l'article L. 124-1 du même code ne sont pas pris en compte dans le calcul de cette durée cumulée.
Dans le cadre de cette expérimentation, une administration mentionnée à l'article L. 100-3 dudit code, lorsqu'elle engage un contrôle à l'encontre d'une entreprise, informe celle-ci, à titre indicatif, de la durée de ce contrôle et, avant le terme de la durée annoncée, de toute prolongation de celle-ci.
Dans le cadre de cette expérimentation, une administration mentionnée au même article L. 100-3, lorsqu'elle a effectué un contrôle à l'encontre d'une entreprise, transmet à l'entreprise concernée les conclusions de ce contrôle et une attestation mentionnant le champ et la durée de celui-ci.
Les administrations mentionnées audit article L. 100-3 s'échangent les informations utiles à la computation de la durée cumulée des contrôles entrant dans le champ de l'expérimentation sans que puisse être opposée l'obligation au secret, conformément à l' article 226-14 du code pénal.
Ces dispositions ne sont pas applicables :
1° Aux contrôles destinés à s'assurer du respect des règles prévues par le droit de l'Union européenne ;
2° Aux contrôles destinés à s'assurer du respect des règles préservant directement la santé publique, la sécurité des personnes et des biens ou l'environnement ;
3° Aux contrôles résultant de l'exécution d'un contrat ;
4° Aux contrôles effectués par les autorités de régulation à l'égard des professionnels soumis à leur contrôle.
L'expérimentation fait l'objet d'une évaluation, notamment de son impact sur les délais administratifs, dont les résultats sont transmis au Parlement au plus tard six mois avant son terme.
Un décret en Conseil d'Etat précise les modalités d'application du présent article.

Article 33

I.-L'article L. 243-13 du code de la sécurité sociale est applicable à titre expérimental aux entreprises de moins de vingt salariés pour une durée de trois ans à compter de la publication de la présente loi.

II.-Le présent article s'applique aux contrôles engagés à compter du lendemain de la publication de la présente loi.
III.-L'expérimentation fait l'objet d'une évaluation dont les résultats sont transmis au Parlement au plus tard six mois avant son terme.

Article 34

I. - A créé les dispositions suivantes :

- Code de la sécurité sociale.

Sct. Section 4 bis : Médiation , Art. L217-7-1

II. - Le V de l'article L. 217-7-1 du code de la sécurité sociale entre en vigueur le 1er janvier 2020.

Article 35

A modifié les dispositions suivantes :

- Modifie Code rural et de la pêche maritime - art. L723-34-1 (VD)
- Crée Code rural et de la pêche maritime - art. L723-34-1 (VT)

Article 36

Sans préjudice des dispositifs particuliers qui peuvent être sollicités par les entreprises, il est créé, à titre expérimental et pour une durée de trois ans à compter de la publication du décret prévu au deuxième alinéa du présent article, un dispositif de médiation visant à résoudre les différends entre, d'une part, les entreprises et, d'autre part, les administrations et les établissements publics de l'Etat, les collectivités territoriales et les organismes de sécurité sociale. Cette médiation respecte les règles relatives aux délais de recours et de prescription prévues à l' article L. 213-6 du code de justice administrative.
Un décret fixe les modalités de cette expérimentation, en particulier les régions où elle est mise en œuvre et les secteurs économiques qu'elle concerne.
L'expérimentation fait l'objet d'une évaluation dont les résultats sont transmis au Parlement.

Article 37

I. - Dans les conditions prévues à l'article 38 de la Constitution, le Gouvernement est autorisé à prendre par ordonnances, dans un délai de douze mois à compter de la promulgation de la présente loi, toute mesure relevant du domaine de la loi et visant à :
1° Permettre aux bénéficiaires des prestations sociales et des minima sociaux d'exercer, à l'occasion de la notification des indus qui leur est faite et préalablement à l'engagement d'un recouvrement ou d'un recours gracieux, un droit de rectification des informations les concernant lorsque ces informations ont une incidence sur le montant de ces indus ;
2° Harmoniser et modifier les règles relatives au contenu des notifications d'indus afin d'y inclure la possibilité d'exercer le droit à rectification mentionné au 1° et d'en faciliter la compréhension par les bénéficiaires.
Ces mesures ne peuvent faire obstacle à ce que, après l'exercice du droit de rectification, les sommes indues soient ensuite recouvrées dans les délais et selon les procédures prévus par les dispositions en vigueur.
II. - Un projet de loi de ratification est déposé devant le Parlement dans un délai de trois mois à compter de la publication des ordonnances.

Article 38

I. - Dans les conditions prévues à l'article 38 de la Constitution, le Gouvernement est autorisé à prendre par ordonnances, dans un délai de six mois à compter de la promulgation de la présente loi, toute mesure relevant du domaine de la loi nécessaire pour prévoir, à titre expérimental et pour une durée de trois ans :

1° Les conditions dans lesquelles des établissements du réseau des chambres d'agriculture assurent, au bénéfice des exploitants agricoles, une mission d'information sur la réglementation nationale et européenne qui leur est applicable et sur les contrôles susceptibles d'être réalisés à ce titre, d'appui au dépôt des demandes d'aides par ces exploitants et d'assistance à leur mise en conformité avec la réglementation ;

2° Les conditions dans lesquelles les chambres régionales d'agriculture qui le souhaitent exercent à titre exclusif, en lieu et place des autres établissements du réseau de leur circonscription, tout ou partie des missions attribuées à ceux-ci ;

3° Le transfert aux chambres régionales d'agriculture, ou la mise à la disposition de ces dernières, de personnels employés par d'autres établissements du réseau de leur circonscription.

L'expérimentation peut être restreinte à certaines régions ou certains départements.

Un projet de loi de ratification est déposé devant le Parlement dans un délai de trois mois à compter de la publication de l'ordonnance.

II. - A créé les dispositions suivantes :

- Code rural et de la pêche maritime

Art. L512-1-1

Article 39

A modifié les dispositions suivantes :

- Modifie Code de l'environnement - art. L172-16 (V)

- Modifie Code de l'environnement - art. L521-16 (V)
- Abroge Code de l'environnement - art. L571-20 (Ab)
- Modifie Code forestier (nouveau) - art. L161-12 (V)

Titre II : VERS UNE ACTION PUBLIQUE MODERNISÉE, SIMPLE ET EFFICACE

Chapitre Ier : Une administration engagée dans la dématérialisation

Article 40

Sans préjudice de l' article L. 114-8 du code des relations entre le public et l'administration, à titre expérimental et pour une durée de trois ans à compter de la publication du décret en Conseil d'Etat prévu au troisième alinéa du présent article, les personnes inscrites au répertoire des entreprises et de leurs établissements, qui y consentent, ne sont pas tenues de communiquer à une administration des informations que celle-ci détient déjà dans un traitement automatisé ou qui peuvent être obtenues d'une autre administration par un tel traitement.
Lorsqu'elle obtient des informations par un traitement automatisé, l'administration en informe la personne concernée. Elle assure la confidentialité et la protection de ces informations afin d'empêcher qu'elles soient déformées ou endommagées ou que des tiers non autorisés y aient accès.
Un décret en Conseil d'Etat, pris après avis motivé et publié de la Commission nationale de l'informatique et des libertés, précise les modalités d'application du présent article, notamment la liste des traitements automatisés entrant dans le champ de l'expérimentation ainsi que, pour chaque traitement, la liste des données disponibles.
L'expérimentation fait l'objet d'une évaluation, notamment de son impact sur les délais administratifs, dont les résultats sont transmis au Parlement.

Article 41

A modifié les dispositions suivantes :

- Modifie Code des relations entre le public et l'adminis... - art. L113-12 (V)
- Modifie Code des relations entre le public et l'adminis... - art. L114-10 (V)
- Modifie Code des relations entre le public et l'adminis... - art. L552-3 (V)
- Modifie Code des relations entre le public et l'adminis... - art. L562-3 (V)
- Modifie Code des relations entre le public et l'adminis... - art. L572-1 (V)

Article 42

I., II. et III.-A modifié les dispositions suivantes :

-Loi n° 90-568 du 2 juillet 1990

Art. 29-4

A modifié les dispositions suivantes :

-Code des relations entre le public et l'administration

Art. L212-2, Art. L552-6, Art. L562-6, Art. L573-2

IV.-Sont dispensées de la signature de leur auteur, dès lors qu'elles comportent ses prénom, nom et qualité ainsi que la mention du service auquel celui-ci appartient, les décisions administratives relatives à la gestion des fonctionnaires et agents contractuels de droit public des établissements publics industriels et commerciaux produites à l'aide de systèmes d'information présentant des garanties équivalentes à celles qui résultent des articles 9 à 12 de l'ordonnance n° 2005-1516 du 8 décembre 2005 relative aux échanges électroniques entre les usagers et les autorités administratives et entre les autorités administratives, quelles que soient les modalités de notification aux intéressés, y compris par l'intermédiaire d'un téléservice.

Article 43

A modifié les dispositions suivantes :

- Modifie ORDONNANCE n°2015-682 du 18 juin 2015 - art. 13 (V)

Article 44

I. - A titre expérimental, le demandeur d'une carte nationale d'identité, d'un passeport, d'un permis de conduire ou d'un certificat d'immatriculation est, à sa demande et lorsqu'il utilise un téléservice, dispensé de la production de pièces justificatives relatives à son domicile.
Pour bénéficier de cette dispense, le demandeur déclare son domicile et produit à l'administration en charge de l'instruction de sa demande une information permettant son identification auprès d'un fournisseur d'un bien ou d'un service attaché à son domicile. Un arrêté fixe la liste de ces fournisseurs pour chacun des titres mentionnés au premier alinéa.
Le fournisseur mentionné au deuxième alinéa du présent I est tenu de répondre aux sollicitations de l'administration en lui communiquant les données à caractère personnel lui permettant de vérifier le domicile déclaré par le demandeur.
L'administration assure la confidentialité et la protection de ces informations.

II. - Cette expérimentation est menée dans les départements de l'Aube, du Nord, des Yvelines et du Val-d'Oise pour une durée de dix-huit mois à compter de la promulgation de la présente loi. Elle fait l'objet d'une évaluation dont les résultats sont transmis au Parlement.

Article 45

I. - A titre expérimental, pour les Français établis hors de France, une attestation de résidence, délivrée par un poste diplomatique ou consulaire, datée de moins de trois mois et dont les modalités de délivrance sont fixées par décret, se substitue à toute demande de justificatif de domicile ou de résidence pour les demandes de duplicata d'un permis de conduire français.
II. - Cette expérimentation est menée dans l'ensemble du réseau consulaire français pour une durée de dix-huit mois à compter de la publication des décrets prévus aux I et III. L'expérimentation fait l'objet d'une évaluation dont les résultats sont transmis au Parlement.
III. - Un décret en Conseil d'Etat fixe les modalités d'application du présent article.

Article 46

Dans les conditions prévues à l'article 38 de la Constitution, le Gouvernement est autorisé à prendre par ordonnances, dans un délai de douze mois à compter de la promulgation de la présente loi, les mesures relevant du domaine de la loi nécessaires pour permettre à titre expérimental, pendant une durée maximale de trois ans à compter de la publication de l'ordonnance, et dans un objectif de simplification et de sécurisation des démarches des usagers, la dématérialisation de l'établissement, de la conservation, de la gestion et de la délivrance des actes de l'état civil dont le service central d'état civil du ministère des affaires étrangères et les autorités diplomatiques et consulaires sont dépositaires, dans des conditions garantissant la sécurité, l'intégrité et la confidentialité des traitements automatisés des données de l'état civil mis en œuvre.
L'ordonnance détermine les conditions dans lesquelles l'établissement, la conservation, la gestion et la délivrance des actes de l'état civil continuent d'être assurés, pendant la période d'expérimentation, sur support papier ou sur support électronique conformément à l' article 40 du code civil. Elle précise les conditions d'un éventuel retour à ces seules modalités au terme de cette période et les conditions de l'évaluation de l'expérimentation.
Les résultats de l'évaluation de cette expérimentation sont transmis au Parlement.
Un projet de loi de ratification est déposé devant le Parlement dans un délai de trois mois à compter de la publication de l'ordonnance.

Article 47

A modifié les dispositions suivantes :

- Modifie Loi du 9 décembre 1905 - art. 21 (V)
- Modifie Code monétaire et financier - art. L521-3-1 (V)
- Modifie Code monétaire et financier - art. L525-6-1 (V)

Article 48

Le Gouvernement remet au Parlement, dans les six mois à compter de la promulgation de la présente loi, un rapport dressant un bilan des obligations comptables des associations cultuelles régies par la loi du 9 décembre 1905 concernant la séparation des Eglises et de l'Etat, telles que définies par l' ordonnance n° 2015-904 du 23 juillet 2015 portant simplification du régime des associations et des fondations.

Chapitre II : Une administration moins complexe

Article 49

I.-Dans les conditions prévues à l'article 38 de la Constitution, le Gouvernement est autorisé à prendre par ordonnance, dans un délai de trois mois à compter de la promulgation de la présente loi, toute mesure relevant du domaine de la loi visant à faciliter la réalisation de projets de construction et à favoriser l'innovation :
1° En fixant les conditions dans lesquelles le maître d'ouvrage de bâtiments peut être autorisé, dans l'attente de l'entrée en vigueur de l'ordonnance prévue au II, à déroger à certaines règles de construction sous réserve qu'il apporte la preuve qu'il parvient, par les moyens qu'il entend mettre en œuvre, à des résultats équivalents à ceux découlant de l'application des règles auxquelles il est dérogé et que ces moyens présentent un caractère innovant ;
2° En prévoyant les conditions dans lesquelles l'atteinte de ces résultats est contrôlée avant le dépôt de la demande d'autorisation d'urbanisme puis à l'achèvement du bâtiment.
En outre, cette ordonnance peut abroger le I de l'article 88 de la loi n° 2016-925 du 7 juillet 2016 relative à la liberté de la création, à l'architecture et au patrimoine.
II.-Dans les conditions prévues à l'article 38 de la Constitution, le Gouvernement est autorisé à prendre par ordonnance, dans un délai de dix-huit mois à compter de la promulgation de la présente loi, toute mesure relevant du domaine de la loi visant à faciliter la réalisation de projets de construction :
1° En prévoyant la possibilité de plein droit pour le maître d'ouvrage de bâtiments de satisfaire à ses obligations en matière de construction s'il fait application de normes de référence ou s'il apporte la preuve qu'il parvient, par les moyens qu'il entend mettre en œuvre, à des résultats équivalents à ceux découlant de l'application des normes de référence et en fixant les modalités selon lesquelles cette preuve est apportée avant le dépôt de la demande d'autorisation d'urbanisme et celles selon lesquelles les résultats atteints sont contrôlés après l'achèvement du bâtiment ;
2° En adoptant une rédaction des règles de construction applicables propre à éclairer, notamment par l'identification des objectifs poursuivis, le maître d'ouvrage sur les obligations qui lui incombent et qu'il

respecte selon l'une des modalités prévues au 1° du présent II.
III.-Les ordonnances prévues aux I et II visent à assurer que l'atteinte des résultats est évaluée dans un cadre impartial et en conformité avec les dispositions du titre IV du livre II du code des assurances.
Elles permettent un accès au marché pour des solutions en matière de construction innovantes, en prévoyant des modalités d'évaluation de l'atteinte des résultats équivalents adaptées à la nature de la dérogation.
IV.-Un projet de loi de ratification est déposé devant le Parlement dans un délai de trois mois à compter de la publication de chacune des ordonnances prévues aux I et II du présent article.

Article 50

Dans les conditions prévues à l'article 38 de la Constitution, le Gouvernement est autorisé à prendre par ordonnances, dans un délai de dix-huit mois à compter de la publication de la présente loi, toute mesure relevant du domaine de la loi afin de faciliter l'implantation, le développement et le maintien de modes d'accueil de la petite enfance :
1° En simplifiant et en assurant une meilleure cohérence des législations applicables aux modes d'accueil de la petite enfance, au regard de leurs spécificités respectives ;
2° En prévoyant les conditions dans lesquelles ces législations peuvent donner lieu à des dérogations, justifiées par la spécificité des situations et des enjeux locaux, dès lors que des garanties équivalentes sont apportées en termes de qualité d'accueil, s'agissant notamment du nombre et de la qualification des adultes encadrant les enfants, et de respect de l'intérêt de l'enfant ;
3° En permettant à l'une des autorités compétentes en la matière, dont les organismes débiteurs des prestations familiales, de prendre, au nom de chacune ou de certaines d'entre elles et après leur accord, tout ou partie des actes nécessaires à l'implantation, au développement et au maintien de modes d'accueil de la petite enfance ainsi qu'à leur financement, en vue notamment de :
a) Proposer un guichet administratif unique facilitant les démarches des porteurs de projets de modes d'accueil de la petite enfance à chaque étape de leur activité ;
b) Favoriser la cohérence des actes pris par les autorités compétentes en la matière, au regard notamment des diagnostics, des schémas, des plans d'action et plus généralement de toutes démarches locales de coordination dans le champ des modes d'accueil de la petite enfance.
Pour l'application des 1° et 2°, les ordonnances peuvent prévoir le recours à des expérimentations d'une durée ne pouvant être inférieure à deux ans ni supérieure à cinq ans, donnant lieu à un rapport d'évaluation remis par le Gouvernement au Parlement avant leur terme.
Pour l'application du 3°, il est recouru à une expérimentation, sur la base du volontariat des autorités compétentes de chaque territoire impliqué, dont la durée maximale ne peut être inférieure à deux ans ni supérieure à cinq ans, donnant lieu à un rapport d'évaluation remis par le Gouvernement au Parlement avant son terme.
Un projet de loi de ratification est déposé devant le Parlement dans un délai de trois mois à compter de la publication de l'ordonnance.

Article 51

A modifié les dispositions suivantes :

- Abroge LOI n° 2011-525 du 17 mai 2011 - art. 70 (Ab)

Article 52

I.-Dans les conditions prévues à l'article 38 de la Constitution, le Gouvernement est autorisé à prendre par ordonnance les mesures relevant du domaine de la loi destinées à expérimenter de nouvelles formes de rapprochement, de regroupement ou de fusion d'établissements d'enseignement supérieur et de recherche qui ont accepté le rapprochement, le regroupement ou la fusion. Ces mesures expérimentales portent sur :
1° De nouveaux modes d'organisation et de fonctionnement des établissements d'enseignement supérieur et de recherche et de leur regroupement prévu au 2° de l'article L. 718-3 du code de l'éducation ;
2° De nouveaux modes de coordination territoriale dérogeant au dernier alinéa du même article L. 718-3 ;
3° De nouveaux modes d'intégration, sous la forme d'un établissement public à caractère scientifique, culturel et professionnel regroupant plusieurs établissements d'enseignement supérieur et de recherche qui peuvent conserver ou non leur personnalité morale pendant tout ou partie de l'expérimentation.
En outre, cette ordonnance définit les conditions de l'application de ces expérimentations, le cas échéant avec les adaptations nécessaires, en Nouvelle-Calédonie et en Polynésie française.
II.-L'expérimentation est menée pour une période maximale de dix ans à compter de la date de publication de l'ordonnance prévue au I. Un an au plus tard avant son terme, elle fait l'objet d'une évaluation par le Haut Conseil de l'évaluation de la recherche et de l'enseignement supérieur mentionné à l' article L. 114-3-1 du code de la recherche.
III.-L'ordonnance prévue au I précise les conditions dans lesquelles l'établissement issu d'une des formes de rapprochement, de regroupement ou de fusion mentionnées au même I peut acquérir, jusqu'à la fin de la période mentionnée au II et selon la forme qu'il a expérimentée, le statut de l'un des types d'établissements publics à caractère scientifique, culturel et professionnel mentionnés à l' article L. 711-2 du code de l'éducation.
IV.-L'ordonnance prévue au I est prise dans un délai de six mois à compter de la promulgation de la présente loi.
Un projet de loi de ratification est déposé devant le Parlement dans un délai de trois mois à compter de la publication de cette ordonnance.
L'Etat et chacun des établissements créés dans le cadre de l'expérimentation organisée par le présent article fixent d'un commun accord les objectifs singuliers qui y président ainsi que le calendrier et les critères d'évaluation associés.
Dans un délai de trois ans à compter de la publication de l'ordonnance prise sur le fondement du présent article, le Gouvernement remet au Parlement un rapport présentant un premier bilan des expérimentations engagées dans ce cadre, recensant les différentes formes juridiques adoptées par les établissements et identifiant les voies adaptées afin de les pérenniser, le cas échéant.

Chapitre III : Des règles plus simples pour le public

Article 53

I.-Une expérimentation peut être menée pendant une durée de trois ans à compter de la publication du décret mentionné au VI du présent article afin que les établissements et services mentionnés aux 2°, 6° et 7° du I de l'article L. 312-1 du code de l'action sociale et des familles puissent, lorsqu'ils recourent à leurs salariés volontaires ou à des salariés volontaires mentionnés à l' article L. 7221-1 du code du travail et qu'ils ont placés dans les conditions prévues au 1° de l'article L. 7232-6 du même code en vue d'effectuer des prestations de suppléance à domicile du proche aidant d'une personne nécessitant une surveillance permanente, ou lorsqu'ils réalisent ces prestations en dehors du domicile dans le cadre de séjours dits de répit aidants-aidés dont la liste est fixée par décret, déroger aux dispositions législatives et conventionnelles mentionnées au II du présent article, sous réserve du respect des dispositions du III.
La mise en œuvre de ces prestations ainsi que des dérogations prévues au II du présent article est portée à la connaissance de l'autorité compétente mentionnée à l' article L. 313-3 du code de l'action sociale et des familles, lorsqu'il s'agit de salariés des établissements ou services mentionnés au présent I, ou de l'autorité compétente mentionnée à l' article L. 7232-1 du code du travail, lorsqu'il s'agit de salariés placés par les établissements et services mentionnés au présent I.
Elle est subordonnée à la délivrance d'une autorisation de service d'aide et d'accompagnement à domicile ou d'un agrément prévu au même article L. 7232-1 lorsque ces prestations ne sont pas comprises dans le champ d'une autorisation ou d'un agrément préexistant.
II.-Les salariés des établissements et services mentionnés au I du présent article ne sont soumis ni aux articles L. 3121-13 à L. 3121-26, L. 3122-6, L. 3122-7, L. 3122-17, L. 3122-18, L. 3122-24 et L. 3131-1 à L. 3131-3 du code du travail, ni aux stipulations relatives aux régimes d'équivalence, aux temps de pause, aux durées maximales quotidienne et hebdomadaire de travail, aux durées maximales quotidienne et hebdomadaire de travail de nuit et à la durée minimale de repos quotidien prévues par les conventions et accords collectifs applicables aux établissements et services qui les emploient.
Les salariés placés par les établissements et services mentionnés au I ne sont pas soumis aux stipulations relatives aux régimes d'équivalence, aux temps de pause, aux durées maximales quotidienne et hebdomadaire de travail, aux durées maximales quotidienne et hebdomadaire de travail de nuit et à la durée minimale de repos quotidien prévues par la convention collective des salariés du particulier employeur.
III.-La durée d'une intervention au domicile d'une personne mentionnée au II ou en dehors du domicile dans le cadre des séjours dits de répit aidants-aidés mentionnés au I du présent article ne peut excéder six jours consécutifs.
Le nombre de journées d'intervention ne peut excéder, pour chaque salarié, un plafond de quatre-vingt-quatorze jours, apprécié sur chaque période de douze mois consécutifs.
La totalité des heures accomplies pour le compte des établissements ou services mentionnés aux 2°, 6° et 7° du I de l'article L. 312-1 du code de l'action sociale et des familles par un salarié ne peut excéder un plafond de quarante-huit heures par semaine en moyenne, apprécié sur chaque période de quatre mois consécutifs.
Pour l'appréciation de ce plafond, l'ensemble des heures de présence au domicile ou en établissement, ou sur le lieu de vacances lorsqu'il s'agit des séjours dits de répit aidants-aidés mentionnés au I du présent article, est pris en compte.
Les salariés bénéficient au cours de chaque période de vingt-quatre heures d'une période minimale de repos de onze heures consécutives. Cette période de repos peut être soit supprimée, soit réduite.
L'intervention ouvre droit à un repos compensateur équivalent aux périodes de repos et de pause dont les salariés n'ont pu bénéficier, qui peut être accordé en partie pendant l'intervention.
Un décret définit les conditions dans lesquelles l'établissement ou le service employant ou plaçant le salarié s'assure de l'effectivité du repos compensateur lorsque celui-ci est accordé pendant l'intervention.
IV.-En cas de décès du conjoint employeur, il est permis au conjoint survivant non employeur de poursuivre le contrat de travail avec l'aide à domicile employé, sous réserve de l'accord de ce dernier, sous la forme d'un avenant au contrat de travail.
V.-Les autorités compétentes mentionnées au deuxième alinéa du I, en liaison avec les établissements et services expérimentateurs, remettent un rapport d'évaluation aux ministres chargés des personnes âgées et des personnes handicapées au plus tard douze mois avant l'échéance de la période d'expérimentation mentionnée au même I.
Le Gouvernement remet au Parlement, au plus tard six mois avant l'échéance de cette période d'expérimentation, un rapport d'évaluation des expérimentations mentionnées audit I, à partir notamment des contributions des autorités mentionnées au deuxième alinéa du même I et des établissements et services expérimentateurs.
VI.-Les conditions d'application du présent article sont fixées par décret.

Article 54

I.-A titre expérimental, le bénéficiaire ou l'auteur d'une décision administrative non réglementaire entrant dans l'une des catégories définies au deuxième alinéa du présent I peut saisir le tribunal administratif d'une demande tendant à apprécier la légalité externe de cette décision.
Le premier alinéa du présent I est applicable aux décisions précisées par le décret en Conseil d'Etat prévu au V, prises sur le fondement du code de l'expropriation pour cause d'utilité publique, du code de l'urbanisme ou des articles L. 1331-25 à L. 1331-29 du code de la santé publique et dont l'éventuelle illégalité pourrait être invoquée, alors même que ces décisions seraient devenues définitives, à l'appui de conclusions dirigées contre un acte ultérieur.
Le premier alinéa n'est pas applicable aux décisions prises par décret.
II.-La demande en appréciation de régularité est formée dans un délai de trois mois à compter de la notification ou de la publication de la décision en cause. Elle est rendue publique dans des conditions permettant à toute personne ayant intérêt à agir contre cette décision d'intervenir à la procédure.

La demande est présentée, instruite et jugée dans les formes prévues par le code de justice administrative, sous réserve des adaptations réglementaires nécessaires. Elle suspend l'examen des recours dirigés contre la décision en cause et dans lesquels sont soulevés des moyens de légalité externe, à l'exclusion des référés prévus au livre V du code de justice administrative.
Le tribunal statue dans un délai fixé par voie réglementaire. Il se prononce sur tous les moyens de légalité externe qui lui sont soumis ainsi que sur tout motif d'illégalité externe qu'il estime devoir relever d'office, y compris s'il n'est pas d'ordre public.
III.-La décision du tribunal n'est pas susceptible d'appel mais peut faire l'objet d'un pourvoi en cassation.
Si le tribunal constate la légalité externe de la décision en cause, aucun moyen tiré de cette cause juridique ne peut plus être invoqué par voie d'action ou par voie d'exception à l'encontre de cette décision.
Par dérogation à l' article L. 242-1 du code des relations entre le public et l'administration, l'autorité administrative peut retirer ou abroger la décision en cause, si elle estime qu'elle est illégale, à tout moment de la procédure et jusqu'à l'expiration d'un délai de deux mois après que la décision du juge lui a été notifiée.
IV.-L'expérimentation est menée, pour une durée de trois ans à compter de la publication du décret en Conseil d'Etat prévu au V, dans le ressort des tribunaux administratifs, au nombre maximal de quatre, désignés par ce décret. Elle fait l'objet d'une évaluation dans les conditions fixées par le même décret.
V.-Un décret en Conseil d'Etat précise les décisions entrant dans le champ du deuxième alinéa du I et pouvant faire l'objet d'une demande en appréciation de régularité, en tenant compte notamment de la multiplicité des contestations auxquelles elles sont susceptibles de donner lieu.
Le décret prévu au premier alinéa du présent V fixe également les modalités d'application du présent article, notamment les conditions dans lesquelles les personnes intéressées sont informées, d'une part, des demandes tendant à apprécier la régularité d'une décision et de leurs conséquences éventuelles sur les recours ultérieurs et, d'autre part, des réponses qui sont apportées à ces demandes par le tribunal.

Article 55

I. - Dans les conditions prévues à l'article 38 de la Constitution, le Gouvernement est habilité à prendre par ordonnances, dans un délai de douze mois à compter de la promulgation de la présente loi, toute mesure relevant du domaine de la loi visant à modifier les dispositions du code de la consommation et du code monétaire et financier relatives au taux effectif global et à prévoir les mesures de coordination et d'adaptation découlant de ces modifications en vue :

1° D'une part, excepté dans le cas des contrats de crédit à taux fixe, de supprimer la mention obligatoire du taux effectif global dans les contrats de crédit aux entreprises lorsque cette mention est inappropriée à ces contrats ;

2° D'autre part, de clarifier et d'harmoniser le régime des sanctions civiles applicables en cas d'erreur ou de défaut de ce taux, en veillant en particulier, conformément aux exigences énoncées par la directive 2008/48/ CE du Parlement européen et du Conseil du 23 avril 2008 concernant les contrats de crédit aux consommateurs et abrogeant la directive 87/102/ CEE du Conseil et par la directive 2014/17/ UE du Parlement européen et du Conseil du 4 février 2014 sur les contrats de crédit aux consommateurs relatifs aux biens immobiliers à usage résidentiel et modifiant les directives 2008/48/ CE et 2013/36/ UE et le règlement (UE) n° 1093/2010, au caractère proportionné de ces sanctions civiles au regard des préjudices effectivement subis par les emprunteurs.

Un projet de loi de ratification est déposé devant le Parlement dans un délai de trois mois à compter de la publication de l'ordonnance.
II. à IV. - A abrogé les dispositions suivantes :

- Code monétaire et financier

  Sct. Section 1 : Services de recherche en investissement ou d'analyse financière,
  Sct. Section 2 : Service de notation de crédit, Art. L544-4, Art. L544-5, Art. L544-6

A modifié les dispositions suivantes :

- Code de commerce

  Art. L225-100-1, Art. L232-1, Art. L950-1

A modifié les dispositions suivantes :

- Code monétaire et financier

  Sct. Chapitre IV : Services de recherche en investissement, ou d'analyse financière, Art. L544-2, Art. L613-52-6

V. - Le IV s'applique aux rapports afférents aux exercices clos à compter de la publication de la présente loi.

Article 56

I.-A titre expérimental, dans un nombre limité de régions désignées par décret en Conseil d'Etat et pour une durée de trois ans à compter de la promulgation de la présente loi, la procédure de délivrance de l'autorisation environnementale mentionnée au chapitre unique du titre VIII du livre Ier du code de l'environnement, lorsque le projet a donné lieu à une concertation préalable prévue à l'article L. 121-15-1 du même code sous l'égide d'un garant dans les conditions prévues par son article L. 121-16-1, fait l'objet des adaptations procédurales suivantes :
1° Par dérogation aux articles L. 181-9 à L. 181-11, l'enquête publique prévue au I de l'article L. 123-2 est remplacée par une participation du public par voie électronique dans les formes prévues à l'article L. 123-19 ;

2° L'affichage de l'avis d'ouverture est effectué dans les mêmes communes que celles dans lesquelles aurait été affiché l'avis d'enquête publique en l'absence d'expérimentation ;
3° Cet avis mentionne l'adresse à laquelle des observations peuvent être transmises par voie postale.
Le présent article n'est pas applicable lorsqu'il est fait application des deux premiers alinéas du I de l'article L. 123-6 du code de l'environnement.
L'expérimentation fait l'objet d'une évaluation dont les résultats sont transmis au Parlement au plus tard six mois avant son terme.
II.-Le Gouvernement remet au Parlement, dans un délai de deux ans à compter de la publication de la loi de ratification de l' ordonnance n° 2016-1060 du 3 août 2016 portant réforme des procédures destinées à assurer l'information et la participation du public à l'élaboration de certaines décisions susceptibles d'avoir une incidence sur l'environnement, un rapport dressant un bilan de l'application de cette ordonnance. Ce rapport doit notamment évaluer le recours des porteurs de projets aux procédures de participation du public organisées en amont et en aval, leur coût, l'effectivité de la participation du public et les délais de réalisation des projets faisant l'objet de telles procédures, et proposer d'éventuelles mesures correctives.
III.- L'ordonnance n° 2017-80 du 26 janvier 2017 relative à l'autorisation environnementale est ratifiée.

Article 57

A modifié les dispositions suivantes :

- Modifie Code de l'environnement - art. L121-16 (V)
- Modifie Code de l'environnement - art. L123-19 (V)

Article 58

I. à II.-A modifié les dispositions suivantes :

- Code de l'énergie

Art. L311-15

A créé les dispositions suivantes :

- Code de l'environnement

Art. L121-8-1, Sct. Sous-section 3 : Installations de production d'énergie renouvelable en mer, Art. L181-28-1

III.-Pour les procédures de mise en concurrence mentionnées à l' article L. 311-10 du code de l'énergie relatives à des installations de production d'énergie renouvelable en mer dont le candidat retenu a été désigné avant le 1er janvier 2015 et pour lesquelles les contrats prévus à l'article L. 311-12 du même code n'ont pas encore été conclus à la date de publication de la présente loi, le ministre chargé de l'énergie peut demander, préalablement à la conclusion desdits contrats, au candidat retenu d'améliorer son offre, notamment en diminuant le montant du tarif d'achat, en modifiant les modalités de révision ou de versement de ce tarif ou en réduisant la puissance de l'installation, le cas échéant par dérogation à certaines dispositions du cahier des charges mentionné aux articles L. 311-10-1 et L. 311-10-2 dudit code.
L'acceptation par le ministre chargé de l'énergie de l'offre améliorée emporte, en tant que de besoin, mise à jour du cahier des charges mentionné aux mêmes articles L. 311-10-1 et L. 311-10-2 et le contenu de cette offre améliorée s'impose au contrat que le candidat retenu conclut avec Électricité de France conformément à l'article L. 311-12 du même code.
Le Conseil d'Etat est compétent pour connaître en premier et dernier ressort des recours dirigés contre la décision du ministre chargé de l'énergie et le contrat administratif mentionnés au deuxième alinéa du présent III ainsi que contre la décision d'approbation par le ministre chargé de l'énergie du modèle de ce contrat.
IV.-Pour les procédures de mise en concurrence mentionnées à l'article L. 311-10 du code de l'énergie relatives à des installations de production d'énergie renouvelable en mer dont le candidat retenu a été désigné avant le 1er janvier 2015 et pour lesquelles les contrats prévus à l'article L. 311-12 du même code n'ont pas encore été conclus à la date de publication de la présente loi, la décision de l'autorité administrative désignant le candidat retenu à l'issue de la procédure de mise en concurrence peut être abrogée par décret.
Cette abrogation entraîne l'abrogation de l'autorisation d'exploiter une installation de production d'électricité prévue à l'article L. 311-1 dudit code et la résiliation de la convention de concession d'utilisation du domaine public maritime accordée en application de l' article L. 2124-3 du code général de la propriété des personnes publiques qui est liée au projet, si une telle convention a déjà été conclue.
En cas d'abrogation de la décision désignant le candidat retenu, ce dernier remet au ministre chargé de l'énergie l'ensemble des études menées afin de réaliser son projet, ainsi que l'ensemble des données collectées sur le site ou relatives au site, en particulier les données météorologiques et de vent, météocéaniques, géotechniques et géophysiques et l'ensemble des données à caractère environnemental.
En cas d'abrogation de la décision désignant le candidat retenu, ce dernier est indemnisé de l'ensemble des frais, dûment justifiés et en relation directe avec le projet, exposés entre la date d'adoption de la décision désignant le candidat retenu et la date d'entrée en vigueur du décret d'abrogation mentionné au premier alinéa du présent IV, après déduction des éventuelles subventions publiques versées. Les indemnisations relatives aux études mentionnées au troisième alinéa sont calculées sur la base des frais de réalisation des études dûment justifiés.
L'indemnité comprend également, le cas échéant, les coûts raisonnables et dûment justifiés liés à la rupture des contrats conclus par le candidat retenu pour la réalisation du projet, dès lors que ces contrats ont été conclus à des conditions normales et que leur signature n'a pas été anticipée au-delà de ce qui était nécessaire pour satisfaire aux exigences du cahier des charges de la procédure de mise en concurrence.
Cette indemnité est exclusive de toute indemnité complémentaire, notamment de l'indemnité contractuelle prévue en cas de résiliation de la convention de concession d'utilisation du domaine public maritime accordée en application de l'article L. 2124-3 du code général de la propriété des personnes publiques.
En cas d'abrogation de la décision du ministre chargé de l'énergie désignant un candidat retenu à l'issue d'une

procédure de mise en concurrence en application du premier alinéa du présent IV, le ministre chargé de l'énergie lance, dans un délai ne pouvant excéder six mois, une nouvelle procédure de mise en concurrence relative à des installations de production d'énergie renouvelable en mer d'une puissance au moins égale et sur la même zone géographique ou sur une zone géographique à proximité. La saisine préalable de la Commission nationale du débat public prévue à l' article L. 121-8-1 du code de l'environnement s'applique à la procédure prévue au présent IV.
V.-Pour les procédures de mise en concurrence mentionnées à l'article L. 311-10 du code de l'énergie relatives à des installations de production d'énergie renouvelable en mer dont le candidat retenu a été désigné avant le 1er janvier 2015, le gestionnaire du réseau public de transport supporte le coût du raccordement correspondant aux conditions techniques prévues par le cahier des charges et la convention de raccordement, y compris les coûts échoués en cas d'abandon de la procédure de mise en concurrence ou d'abrogation de la décision désignant le candidat retenu en application du IV du présent article. Les éventuelles modifications de ces conditions à l'initiative du candidat retenu sont à la charge de ce dernier.
Le gestionnaire du réseau public de transport rembourse au candidat retenu, dans un délai de trois mois à compter de l'entrée en vigueur de la présente loi, l'intégralité des sommes perçues au titre du raccordement.
En cas de défaillance du candidat retenu, ce dernier assume les coûts échoués correspondant au coût du capital immobilisé par le gestionnaire du réseau public de transport au titre du raccordement.
La composante du prix de l'électricité correspondant au coût du raccordement au réseau public de transport est supprimée de l'offre du candidat retenu et du tarif d'achat de l'électricité produite versé au producteur dans le cadre du contrat conclu en application de l'article L. 311-12 du code de l'énergie.
VI.-La concession d'utilisation du domaine public maritime relative aux ouvrages de production d'énergie renouvelable en mer peut prévoir une occupation ou une utilisation de ce domaine à titre gratuit pendant la durée du contrat conclu en application de l'article L. 311-12 du code de l'énergie.
Le présent VI est applicable aux concessions d'utilisation du domaine public maritime relatives aux ouvrages de production d'énergie renouvelable en mer déjà conclues à la date d'entrée en vigueur de la présente loi.

Article 59

A modifié les dispositions suivantes :

- Modifie Code de l'énergie - art. L323-11 (V)
- Modifie Code de l'énergie - art. L342-2 (V)

Article 60

A modifié les dispositions suivantes :

- Modifie Ordonnance n°2017-80 du 26 janvier 2017 - art. 15 (V)

Article 61

I.-Dans les conditions prévues à l'article 38 de la Constitution, le Gouvernement est autorisé à prendre par ordonnance, dans un délai de douze mois à compter de la promulgation de la présente loi, toute mesure relevant du domaine de la loi visant à simplifier la procédure d'élaboration et de révision des schémas régionaux de raccordement au réseau des installations de production d'électricité usant d'énergies renouvelables prévue à l' article L. 321-7 du code de l'énergie, afin d'accélérer l'entrée en vigueur de ces schémas, et mettre en cohérence les autres dispositions du même code.

Un projet de loi de ratification est déposé devant le Parlement dans un délai de trois mois à compter de la publication de l'ordonnance.

II. - A modifié les dispositions suivantes :

- Code de l'expropriation pour cause d'utilité publique

  Art. L522-1

Article 62

A modifié les dispositions suivantes :

- Modifie Code de l'environnement - art. L122-1 (M)
- Modifie Code de l'environnement - art. L123-14 (V)
- Modifie Code de l'environnement - art. L181-5 (V)
- Modifie Code de l'environnement - art. L515-29 (V)

Article 63

I.-Dans les conditions prévues à l'article 38 de la Constitution, le Gouvernement est autorisé à prendre par ordonnances, dans un délai de douze mois à compter de la promulgation de la présente loi, toute mesure relevant du domaine de la loi et concernant l'activité d'entrepreneur de spectacles vivants, visant à :
1° Simplifier et moderniser le régime juridique de l'exercice de l'activité d'entrepreneur de spectacles vivants ;
2° Mettre en place un régime de sanctions administratives se substituant au régime de sanctions pénales prévu aux fins de réprimer l'exercice illégal de l'activité d'entrepreneur de spectacles vivants ;
3° Abroger ou modifier les dispositions devenues inadaptées ou obsolètes ;
4° Garantir le respect des règles relatives à la sécurité des lieux de spectacle et des dispositions relatives au droit du travail, au droit de la protection sociale et au droit de la propriété littéraire et artistique.
II.-Un projet de loi de ratification est déposé devant le Parlement dans un délai de trois mois à compter de la publication de l'ordonnance.

Article 64

A modifié les dispositions suivantes :

- Modifie Ordonnance n°2016-1028 du 27 juillet 2016 - art. 19 (V)

Modifie Ordonnance n°2016-1028 du 27 juillet 2016 - art. 34 (V)

Modifie Code de l'environnement - art. L541-13 (VT)

Article 65

A modifié les dispositions suivantes :

Modifie LOI n°2013-907 du 11 octobre 2013 - art. 18-2 (V)

Modifie LOI n°2016-1691 du 9 décembre 2016 - art. 25 (V)

Article 66

A modifié les dispositions suivantes :

Modifie LOI n°2013-907 du 11 octobre 2013 - art. 11 (VT)

Article 67

Dans les conditions prévues à l'article 38 de la Constitution, le Gouvernement est habilité à prendre par ordonnances, dans un délai de douze mois à compter de la promulgation de la présente loi, toute mesure relevant du domaine de la loi en vue de réformer les dispositions du code minier relatives à l'octroi et à la prolongation des titres permettant l'exploration et l'exploitation de l'énergie géothermique, ce afin d'établir, d'une part, un régime simplifié adapté aux projets en situation géologique connue et ne nécessitant qu'une phase d'exploration limitée et, d'autre part, un régime plus complet pour les autres projets, sans que la distinction entre ces deux régimes soit fondée sur la température du gîte.
Un projet de loi de ratification est déposé devant le Parlement dans un délai de trois mois à compter de la publication de l'ordonnance.

Titre III : UN DISPOSITIF D'ÉVALUATION RENOUVELÉ

Article 68

Le Gouvernement présente au Parlement un rapport annuel sur :
1° L'application des dispositions réglementaires permettant à un pétitionnaire de joindre à sa demande d'autorisation le projet de décision qu'il propose à l'administration de prendre en réponse à cette demande ;
2° L'expérimentation de la possibilité pour les préfets et les directeurs des agences régionales de santé de déroger à des normes réglementaires ;
3° L'état d'avancement de la dématérialisation des procédures au sein des administrations de l'Etat ;
4° Les actions entreprises pour étendre les horaires d'ouverture au public des administrations de l'Etat ;
5° Le développement de référents uniques dans les administrations de l'Etat ;
6° L'expérimentation, prévue à l'article 40, de la possibilité donnée aux personnes morales inscrites au répertoire des entreprises et de leurs établissements de ne pas communiquer à l'administration des informations que celle-ci détient déjà dans un traitement automatisé ou qui peuvent être obtenues d'une autre administration par un tel traitement ;
7° Les actions de formation et d'accompagnement des agents des administrations de l'Etat mises en œuvre pour atteindre les objectifs de la présente loi ;
8° Les actions entreprises par les administrations et les services publics en relation avec les usagers pour permettre à toute personne un accès à une information transparente sur l'efficacité et la qualité des services rendus, notamment par l'affichage d'indicateurs de résultats et de satisfaction dans les sites d'accueil physique et sur les sites internet des administrations concernées.

Article 69

Le Gouvernement remet au Parlement, avant le 1er juin 2019, un rapport relatif à l'adoption et au maintien, dans le droit positif, de mesures législatives ou réglementaires allant au-delà des exigences minimales du droit de l'Union européenne. Il met à même toute organisation professionnelle d'employeurs ou toute organisation syndicale de salariés, représentatives au niveau interprofessionnel ou au niveau de la branche concernée, ou toute organisation représentant les entreprises du secteur concerné de lui adresser, pour la préparation de ce rapport, ses observations. Ce rapport étudie les différentes formes de surtransposition pratiquées, leurs causes, leurs effets ainsi que leurs justifications. Il identifie les adaptations de notre droit nécessaires pour remédier aux surtranspositions inutiles ou injustifiées.

Article 70

Les rapports d'évaluation des expérimentations prévues aux articles 22, 29, 30, 31, 32, 33, 36, 40, 45, 53, 54 et 56 rendent compte des conditions dans lesquelles les personnes intéressées ont participé à ces évaluations.

Article 71

Au plus tard au moment du dépôt du projet de loi de ratification devant le Parlement, le Gouvernement rend compte au Parlement des conditions dans lesquelles les personnes intéressées ont été associées à l'élaboration des ordonnances prévues aux articles 17, 37, 38, 49, 50, 52, 55, 58, 61, 63 et 67.

Article 72

Dans un délai de deux mois à compter de la publication de la présente loi, le Gouvernement remet au Parlement un rapport sur l'application du principe selon lequel le silence de l'administration vaut acceptation et sur les moyens de réduire et de limiter les exceptions à ce principe, afin d'améliorer et de simplifier les rapports entre l'administration et les usagers.

Article 73

A modifié les dispositions suivantes :

Modifie Loi n° 83-634 du 13 juillet 1983 - art. 11 (V)

Article 74

Deux ans après leur entrée en vigueur, les articles 5, 7, 9, 14, 15 et 16 font l'objet d'une évaluation comptable et financière établie par la Cour des comptes et transmise au Parlement.
La présente loi sera exécutée comme loi de l'Etat.

Annexe

STRATÉGIE NATIONALE D'ORIENTATION DE L'ACTION PUBLIQUE
La présente stratégie nationale énonce les orientations et les objectifs de l'action publique vers une société de confiance, d'ici à 2022.
I. - Vers une administration de conseil et de service :
L'administration est au service des personnes, qu'elle conseille loyalement et accompagne dans leurs démarches.
Les prérogatives et les moyens qui lui sont conférés pour la mise en œuvre des politiques publiques sont employés au bénéfice de ces personnes.
L'autonomie et la protection des agents publics dans leurs relations avec les usagers sont garanties.
Les personnes intéressées sont associées aux politiques publiques dans des conditions adaptées à chaque domaine d'intervention. Lorsqu'une telle association est décidée pour une action déterminée, la décision prévoit les moyens nécessaires à cette association.
Lorsqu'une personne est soumise par la loi ou le règlement à une obligation, elle est réputée s'y être conformée dans sa relation avec l'administration.
L'administration accompagne les usagers qui la sollicitent pour les aider dans la bonne application des règles qui les concernent. L'administration leur facilite l'accès aux données les concernant strictement.
Les rapports entre le public et l'administration sont fondés sur les principes de loyauté, de simplicité et d'adaptation.
L'administration développe les modalités non contentieuses de traitement des contestations, notamment la médiation.
L'administration prend en compte la capacité financière du contribuable dans le cas d'un recouvrement fiscal ou administratif.
II. - Vers une action publique modernisée, simplifiée, décentralisée et plus efficace :
L'action publique fait l'objet d'évaluations régulières, notamment quant à son efficacité, son mode d'organisation et sa capacité à satisfaire les usagers dans leurs demandes de conseils et de services. Les statistiques sur la mise en œuvre des pénalités sont publiées, en distinguant celles figurant dans les propositions de rectification ou les notifications de bases imposées d'office de celles maintenues à l'issue de la procédure de redressement.
Les missions de l'administration sont régulièrement évaluées, y compris de manière indépendante, notamment quant à leur pertinence pour répondre aux nouveaux besoins de la société. L'évaluation de l'administration associe les personnes intéressées, dont les propositions sont prises en compte pour l'organisation et l'adaptation de l'action publique.
L'organisation de l'administration s'adapte constamment à l'évolution de ses missions en tenant compte des nécessités de l'aménagement du territoire.
Les agents publics bénéficient régulièrement d'une formation et d'un accompagnement leur permettant de s'adapter aux évolutions des missions de l'administration.
L'organisation administrative prend en considération la diversité et la spécificité des territoires.
Les moyens pour mener à bien l'action publique sont déterminés en fonction de leur adaptation aux objectifs, quantitatifs et qualitatifs, à atteindre.
L'action publique n'entraîne l'édiction d'une norme que si celle-ci est strictement nécessaire à sa réalisation.
L'action publique doit permettre la réduction des délais administratifs.
Toute décision publique prend en compte le coût qu'elle implique pour son auteur, ses destinataires et les tiers ainsi que la complexité des règles particulières qu'ils doivent appliquer et respecter. Ce coût et ces règles doivent être limités au strict nécessaire et proportionnés aux objectifs à atteindre.
L'administration prend en considération les contraintes horaires du public dans ses horaires d'ouverture et met en œuvre les moyens nécessaires permettant d'organiser un accueil téléphonique efficient.
La proximité territoriale doit permettre à l'administration d'assurer le service public sur tout le territoire de la République, notamment grâce à l'implantation des maisons de service au public.
L'administration doit assurer, notamment aux personnes vulnérables ou n'utilisant pas l'outil numérique, des possibilités de communication et de médiation adaptées à leurs besoins et à leur situation.
Tout usager des services publics doit pouvoir consulter l'état de sa situation administrative et de l'avancement du traitement de ses démarches et demandes.
Le Gouvernement se fixe pour objectifs, s'agissant de l'administration de l'Etat :
1° La dématérialisation de l'ensemble des démarches administratives, en dehors de la première délivrance d'un document d'identité, d'ici à 2022, avec la prise en compte des besoins d'accompagnement des citoyens ayant des difficultés d'accès aux services dématérialisés ;
2° L'institution du droit pour toute personne de ne pas être tenue de produire à l'administration une information déjà détenue ou susceptible d'être obtenue auprès d'une autre administration.
L'Etat, les collectivités territoriales et leurs groupements ainsi que les autres personnes publiques et les personnes morales de droit privé chargées d'une mission de service public administratif concourent à la mise en œuvre de la présente stratégie nationale.

Fait au fort de Brégançon, le 10 août 2018.

Emmanuel Macron

Par le Président de la République :

Le Premier ministre,

Edouard Philippe

Le ministre d'Etat, ministre de l'intérieur,

Gérard Collomb

Le ministre d'Etat, ministre de la transition écologique et solidaire,

Nicolas Hulot

La garde des sceaux, ministre de la justice,

Nicole Belloubet

Le ministre de l'Europe et des affaires étrangères,

Jean-Yves Le Drian

Le ministre de la cohésion des territoires,

Jacques Mézard

La ministre des solidarités et de la santé,

Agnès Buzyn

Le ministre de l'économie et des finances,

Bruno Le Maire

La ministre de la culture,

Françoise Nyssen

La ministre du travail,

Muriel Pénicaud

Le ministre de l'agriculture et de l'alimentation,

Stéphane Travert

Le ministre de l'action et des comptes publics,

Gérald Darmanin

La ministre de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation,

Frédérique Vidal

La ministre des outre-mer,

Annick Girardin

La ministre auprès du ministre de l'Europe et des affaires étrangères, chargée des affaires européennes,

Nathalie Loiseau

La secrétaire d'Etat auprès du Premier ministre, chargée des personnes handicapées,

Sophie Cluzel

Le secrétaire d'Etat auprès du Premier ministre, chargé du numérique,

Mounir Mahjoubi

(1) Travaux préparatoires : loi n° 2018-727. Assemblée nationale : Projet de loi n° 424 ; Rapport de M. Stanislas Guerini, au nom de la commission spéciale, n° 575 ; Discussion les 23, 24 et 25 janvier 2018 et adoption, après engagement de la procédure accélérée, le 30 janvier 2018 (TA n° 73). Sénat : Projet de loi, adopté par l'Assemblée nationale, n° 259 (2017-2018) ; Rapport de Mme Pascale Gruny et M. Jean-Claude Luche, au nom de la commission spéciale, n° 329 (2017-2018) ; Texte de la commission n° 330 (2017-2018) ; Discussion les 13, 14 et 20 mars 2018 et adoption le 20 mars 2018 (TA n° 75, 2017-2018). Assemblée nationale : Projet de loi, modifié par le Sénat, n° 806 ; Rapport de M. Stanislas Guerini, au nom de la commission mixte paritaire, n° 853. Sénat : Rapport de Mme Pascale Gruny et M. Jean-Claude Luche, au nom de la commission mixte paritaire, n° 401 (2017-2018) ; Résultat des travaux de la commission n° 402 (2017-2018). Assemblée nationale : Projet de loi, modifié par le Sénat, n° 806 ; Rapport de M. Stanislas Guerini, au nom de la commission spéciale, n° 1056 ; Discussion et adoption le 26 juin 2018 (TA n° 143). Sénat : Projet de loi, adopté par l'Assemblée nationale en nouvelle lecture, n° 613 (2017-2018) ; Rapport de Mme Pascale Gruny et M. Jean-Claude Luche, au nom de la commission spéciale, n° 658 (2017-2018) ; Texte de la commission n° 659 (2017-2018) ; Discussion et adoption le 25 juillet 2018 (TA n° 147, 2017-2018). Assemblée nationale : Projet de loi, modifié par le Sénat en nouvelle lecture, n° 1217 ; Rapport de M. Stanislas Guerini, au nom de la commission spéciale, n° 1222 ; Discussion et adoption en lecture définitive le 31 juillet 2018 (TA n° 165).

Décret n° 2018-919 du 26 octobre 2018 relatif à l'expérimentation d'un dispositif de médiation en cas de différend entre les entreprises et les administrations

NOR: ECOM1825682D
Version consolidée au 09 mai 2019

Le Premier ministre,
Sur le rapport du ministre de l'économie et des finances,
Vu la Constitution, notamment son article 37-1 ;
Vu le code de justice administrative ;
Vu la loi n° 2018-727 du 10 août 2018 pour un Etat au service d'une société de confiance, notamment son article 36 ;
Vu l'avis du conseil national d'évaluation des normes en date du 13 septembre 2018,
Décrète :

Article 1

A titre expérimental pour une durée de trois ans à compter de la publication du présent décret, les entreprises, les administrations et établissements publics de l'Etat, les collectivités territoriales et les organismes de sécurité sociale peuvent, sans préjudice des dispositifs de médiation existants, saisir le médiateur des entreprises, lorsque leur domicile ou leur siège est situé dans les régions suivantes :
1° Centre-Val de Loire ;
2° Grand Est ;
3° Normandie ;
4° Provence-Alpes-Côte d'Azur.
A ce titre, le médiateur des entreprises peut être saisi de différends intervenant dans les secteurs économiques suivants :
1° Construction ;
2° Industrie manufacturière ;
3° Information et communication.

Article 2

La médiation s'exerce dans les conditions prévues par la section première du chapitre III du titre Ier du livre II et l' article L. 213-6 du code de justice administrative.

Article 3

La demande de médiation est adressée au médiateur des entreprises au moyen du formulaire de saisine figurant sur son site internet et comportant :
1° L'identité et l'adresse de la personne présentant la demande ;
2° L'administration et, le cas échéant, le service compétent au sein de celle-ci, ou l'entreprise avec laquelle cette personne a un différend ;
3° L'objet du différend ;
4° L'engagement de confidentialité.
Elle est accompagnée de tout élément utile à la résolution du différend.

Article 4

Sauf lorsque la demande de médiation lui paraît manifestement infondée ou inappropriée, le médiateur des entreprises informe par tout moyen l'autre partie de cette demande et sollicite sa participation à la médiation.
En l'absence de réponse de cette partie dans un délai de deux mois suivant son information, la demande de médiation est réputée refusée.

Article 5

Dans les six mois qui précèdent la fin de l'expérimentation, le médiateur des entreprises établit un rapport d'évaluation qu'il adresse au Parlement.
Ce rapport précise notamment :
1° Le nombre d'entreprises et d'administrations qui ont saisi le médiateur des entreprises dans le cadre du dispositif

expérimental ;
2° La répartition des saisines selon les secteurs définis par le décret ;
3° Le nombre de saisines ayant abouti à un accord amiable ;
4° Le délai moyen qui s'est écoulé entre la date de saisine du médiateur et la résolution d'un différend.

Article 6

Le ministre de l'économie et des finances et le ministre de l'action et des comptes publics sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent décret, qui sera publié au Journal officiel de la République française.

Fait le 26 octobre 2018.

Edouard Philippe

Par le Premier ministre :

Le ministre de l'économie et des finances,

Bruno Le Maire

Le ministre de l'action et des comptes publics,

Gérald Darmanin