RAPPORT D'ACTIVITÉ
Médiateur 2020
Région Île-de-France

Région îledeFrance

LA MÉDIATION AU DES FRANCILIENNES

Le médiateur de la Région Île-de-France traite des requêtes des administrés franciliens à l'égard de l'administration régionale. Ainsi, son champ d'action est circonscrit par les compétences de la Région et par le périmètre de l'administration sous tutelle du Conseil régional. La région est son espace, mais son intervention est limitée aux interactions des citoyens avec l'administration de la collectivité régionale.

Cela laisse une grande latitude à l'intervention des médiateurs des autres collectivités territoriales franciliennes : communes, établissements publics territoriaux, établissements publics de coopération intercommunale, départements. Leur nombre devrait se multiplier sous l'impulsion de la loi du 27 décembre 2019, relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique.

SERVICE ET DES FRANCILIENS

L'année 2020 a vu la Région Île-de-France se mobiliser contre les conséquences économiques et sociales de la pandémie. Nous donnons la parole dans ces pages à Sylvain Leclancher, directeur général adjoint de pôle, pour évoquer les dispositifs proposés aux entreprises et aux personnes ; ceux-ci ont suscité des demandes nombreuses et alimenté quelques requêtes d'administrés déçus. Dans la forte croissance du total des saisines de 310 en 2019 à 747 en 2020, les sujets liés au Covid-19 comptent pour les deux tiers.

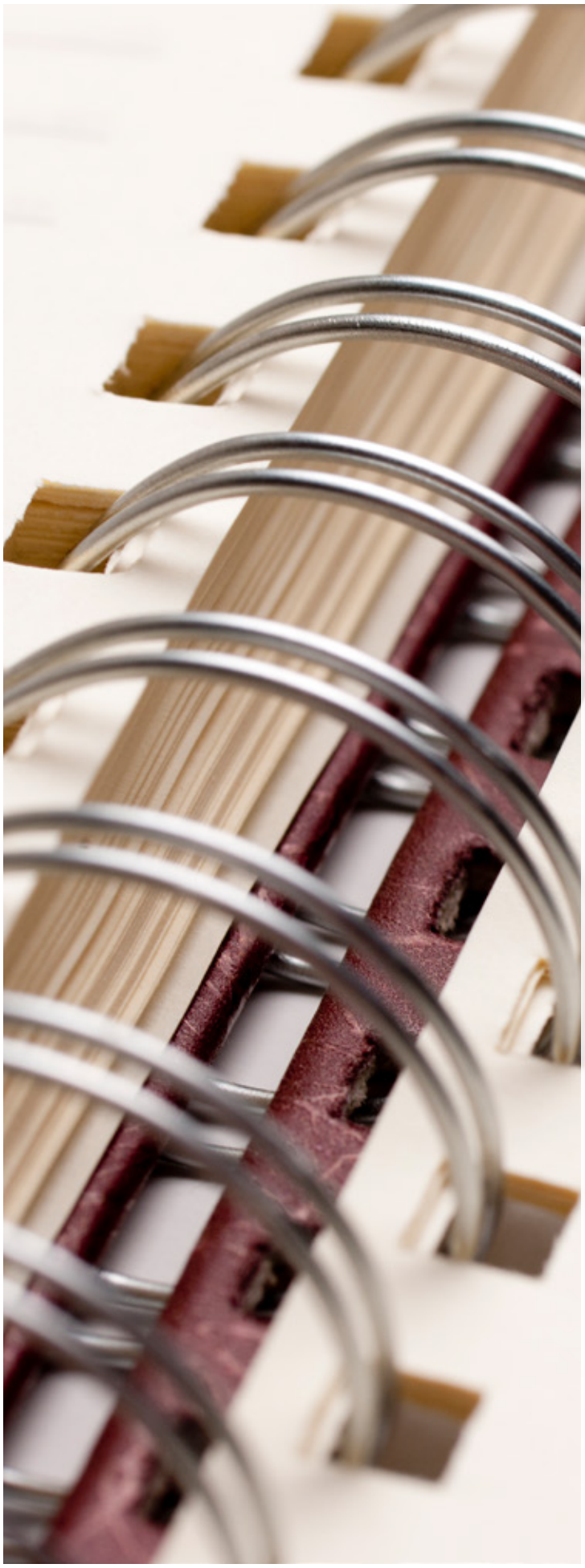
Ce rapport annuel trie les saisines par filtrages successifs. Du total des 747 saisines, il extrait les 487 s'inscrivant dans le champ de compétence du médiateur régional, les autres étant réorientées vers les médiateurs concernés. Un deuxième filtre conduit à isoler 189 requêtes recevables. C'est au niveau de ce dernier lot qu'il faut juger du retour donné aux requêtes : presque une sur deux a reçu une réponse favorable de la part de l'administration, puisque c'est elle qui a le dernier mot au terme du dialogue avec le Médiateur.

À un administré sur deux qui sollicitent le médiateur, l'administration apporte une réponse favorable, dès lors que les dossiers sont effectivement recevables. C'est dire que le traitement réglementaire des situations n'exclut pas la prise en compte des exceptions individuelles.

En outre, la médiation offre l'utilité de déceler, derrière la répétition de certaines requêtes, l'opportunité d'une amélioration, même ténue, de la communication ou de la chaîne administratives. Dans le dialogue avec l'administration, celle-ci peut bénéficier des échos de la médiature.

L'activité du médiateur de la Région est au carrefour de deux tendances. La première tient à l'ambition des administrations publiques d'améliorer la qualité de leur relation à l'usager. La seconde participe de la diffusion des modes de résolution des litiges alternatifs aux procédures judiciaires. À leur place, les médiateurs des collectivités territoriales participent de la promotion d'une « société de confiance ».

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



LE MÉDIATEUR DE LA RÉGION ÎLE-DE-FRANCE

BILAN D'ACTIVITÉ 2020

01

PROPOSITIONS DU MÉDIATEUR

02

ANNEXES

ommaire

SON RÔLE p.6
SA MÉTHODE p.6
SON DOMAINE DE COMPÉTENCE p.7
SES MOYENS p.7
LA DÉONTOLOGIE DE LA MÉDIATION p.7
SAISIR LE MÉDIATEUR p.8
LES PARTENAIRES p.10

ÉVOLUTION ANNUELLE DU NOMBRE DES REQUÊTES p.12
NOMBRE DE REQUÊTES 2020 p.13
MODE DE SAISINE p.14
RÉPARTITION DES REQUÉRANTS p.15
RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE p.16
DOSSIERS DE LA COMPÉTENCE DU MÉDIATEUR (INCLUANT LES COVID 19) p.17
RÉPARTITION DES 189 REQUÊTES RECEVABLES PAR OBJET p.18
SUITES DONNÉES AUX 189 REQUÊTES RECEVABLES p.19
EXEMPLES DE SAISINES RELEVANT DE LA COMPÉTENCE DU MÉDIATEUR p.20
RÉPARTITION DES 260 REQUÊTES HORS COMPÉTENCE DU MÉDIATEUR (INCLUANT LES COVID 19) p.24
EXEMPLES DE SAISINES NE RELEVANT PAS DE LA COMPÉTENCE DU MÉDIATEUR p.26
REQUÊTES LIÉES À LA CRISE SANITAIRE DU COVID 19 p.28
ENTRETIEN AVEC SYLVAIN LECLANCHER P.29

PROPOSITIONS 2020 DU MÉDIATEUR p.31
PROPOSITIONS ANTÉRIEURES EN INSTANCE p.34
PROPOSITIONS MISES EN OEUVRE À LA SUITE DE RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR p.35

ANNEXE 1 : STATUT DU MÉDIATEUR DE LA RÉGION ÎLE-DE-FRANCE p.36
ANNEXE 2 : CHARTE DU CLUB DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC (CMSP) p.38
ANNEXE 3 : LISTE DES MEMBRES DU CLUB DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC (CMSP) p.40
ANNEXE 4 : CHARTE DE L'ASSOCIATION DES MÉDIATEURS DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES (AMCT) p.44

SON RÔLE

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

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

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

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

SA MÉTHODE

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

SON DOMAINE DE COMPÉTENCE

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

Pour que le médiateur soit saisi valablement :

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

Par ailleurs :

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

Le médiateur ne peut pas intervenir :

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

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

SES MOYENS

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

SA DÉONTOLOGIE

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

SAISIR LE MÉDIATEUR

Qui peut le saisir ?

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

Comment le saisir ?

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

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

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

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

Comment procède-t-il ?

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

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

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

ENTRÉE EN VIGUEUR DU RGPD (RÈGLEMENT GÉNÉRAL DE LA PROTECTION DES DONNÉES)

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

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

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

L'équipe de la médiature :
De gauche à droite, au deuxième rang : Jean-Pierre Oberti, Ahmed Lakrafi, Laurence Atexide-Meert

LES PARTENAIRES

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

Il est actuellement composé de 30 médiateurs.

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

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

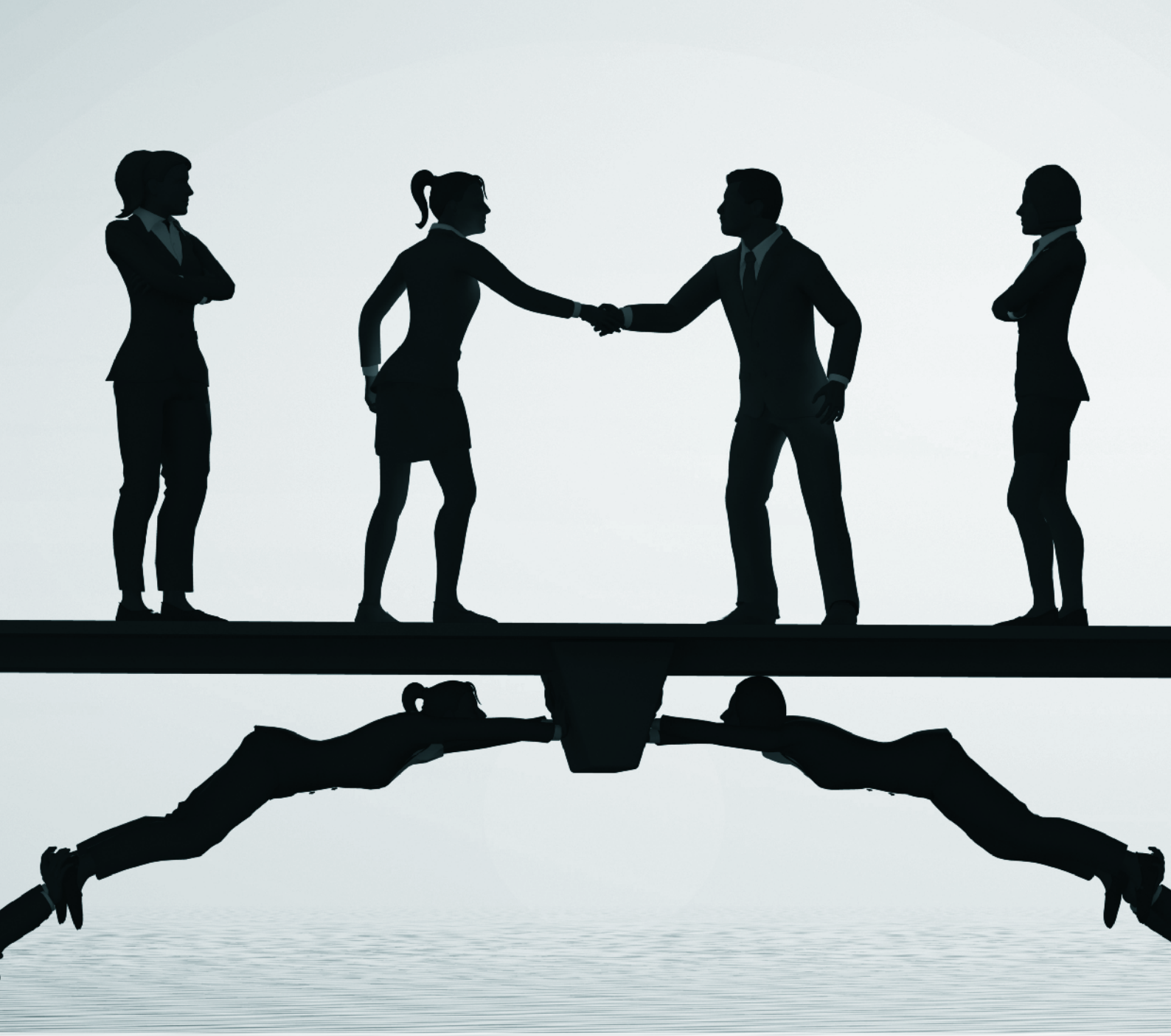
ASSOCIATION DES MÉDIATEURS DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES (AMCT) [2]

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

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

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

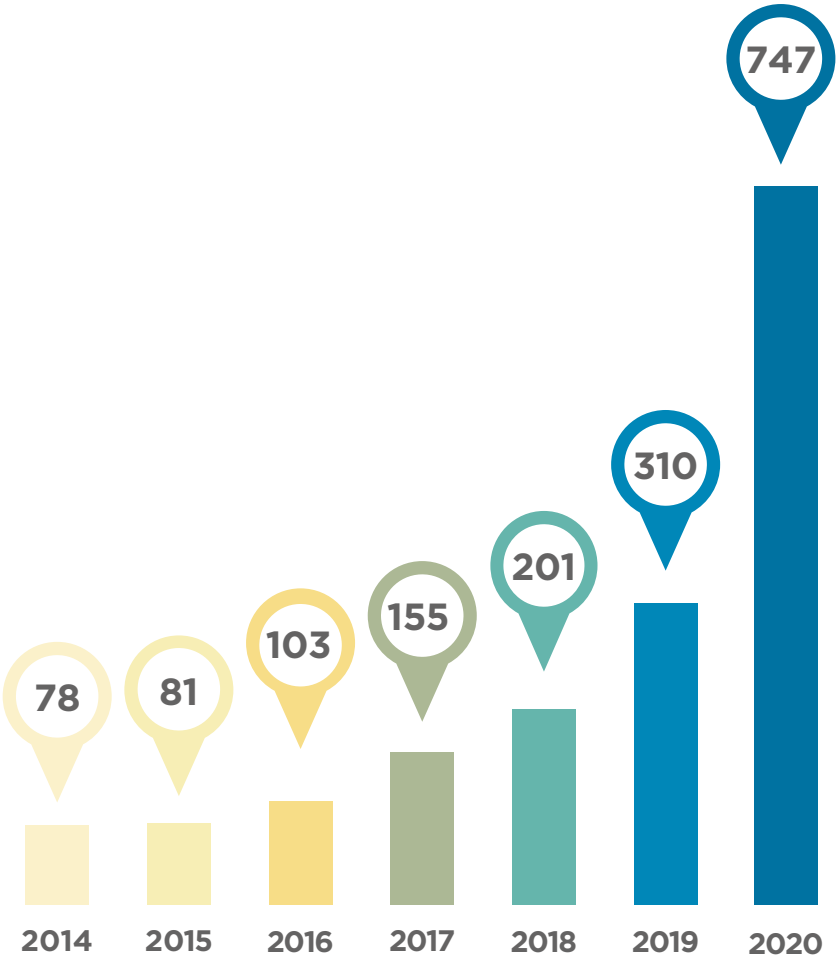
[2] Voir en annexe 4 la charte de l'Association des médiateurs des collectivités territoriales



BILAN D'ACTIVITÉ
2020

01

ÉVOLUTION ANNUELLE DU NOMBRE DES REQUÊTES



NOMBRE DE REQUÊTES 2020

747
saisines

487
saisines sont de la compétence du médiateur

soit
65%
des saisines

260
saisines sont hors compétence du médiateur

soit
35%
des saisines

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

MODE DE SAISINE

747
saisines

716
sur le site internet de la région

soit
96%
des saisines

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

Les saisines du médiateur par voie électronique **www.iledefrance.fr** permettent une transmission et un traitement plus rapides des recours.

31
par courrier postal

soit
4%
des saisines

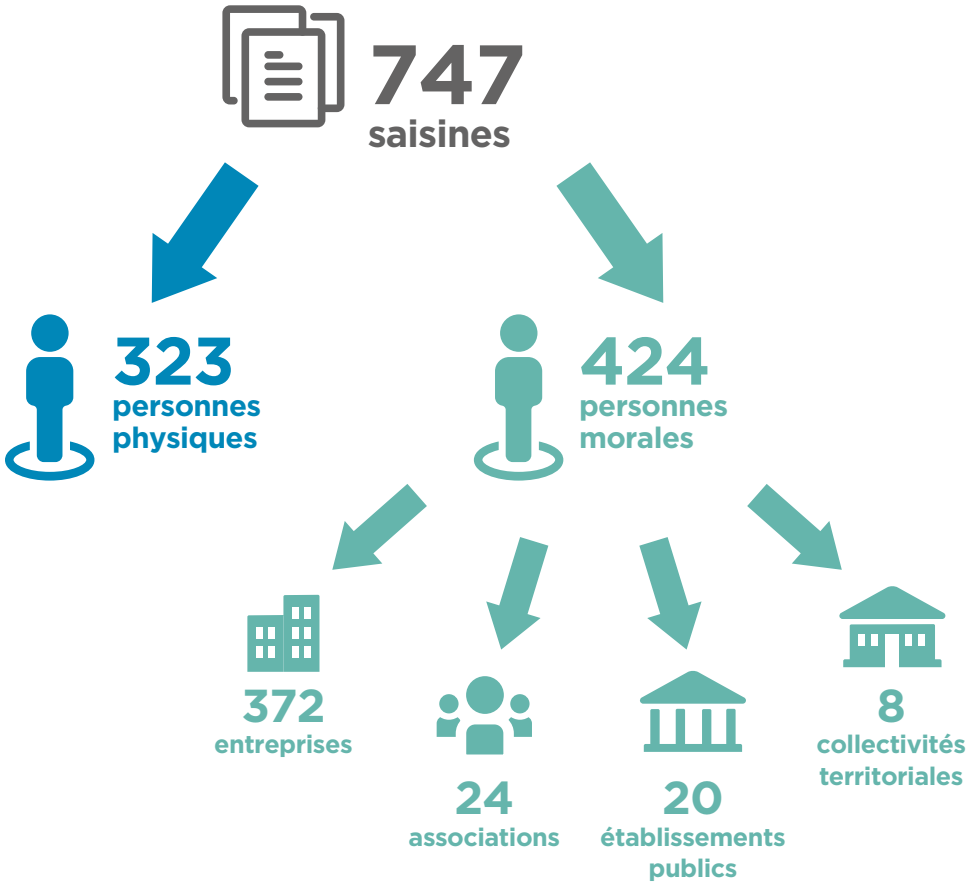
Par courrier postal :
Monsieur le médiateur
de la Région Île-de-France
2, rue Simone-Veil
93400 Saint-Ouen

Forte augmentation des saisines en ligne :
+ 20% par rapport à l'année précédente.

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

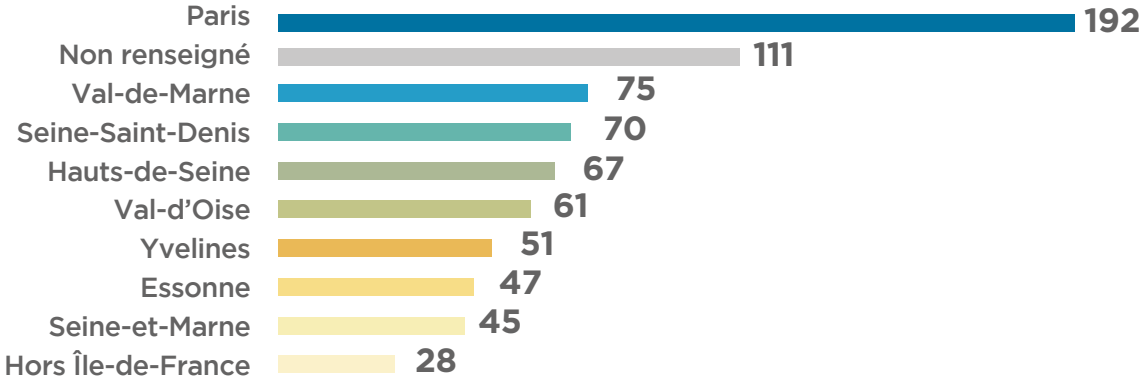
Le délai de réponse intègre le temps d'instruction par la médiature et par les services de la Région Île-de-France. Les dossiers réorientés le sont dans un délai de 3 jours maximum.
Le médiateur s'engage à répondre avec diligence à toutes les demandes, à conduire à son terme la médiation et à en garantir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

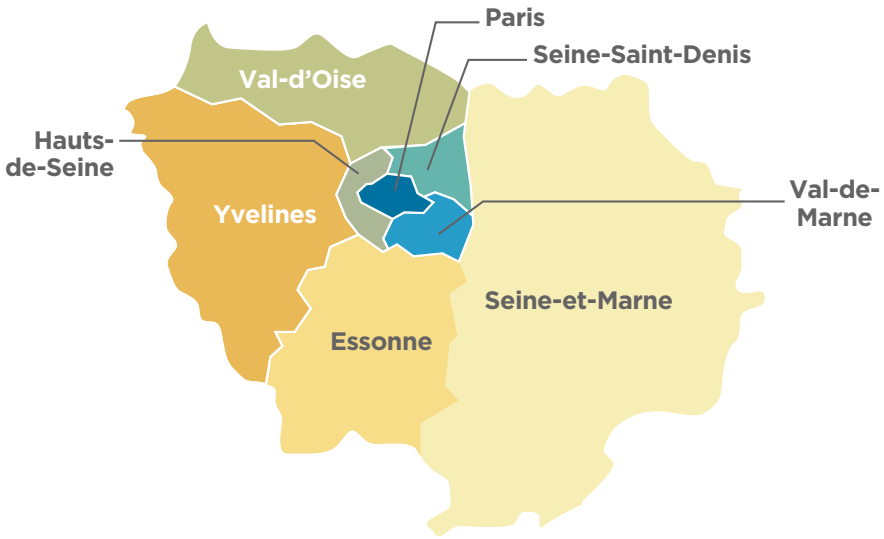
RÉPARTITION DES REQUÉRANTS



RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE

747
saisines





DOSSIERS DE LA COMPÉTENCE DU MÉDIATEUR (*INCLUANT LES COVID 19)

487 saisines
relèvent de la compétence du médiateur de la Région

189
dossiers recevables

soit 39 % des saisines

- **54** Bourses et financement des formations sanitaires et sociales
- **40** Formation professionnelle, apprentissage
- **43** Action territoriale, environnement
- **16** Entreprises, Emplois
- **9** Culture
- **7** Affaires européennes et coopération internationale, tourisme
- **6** Logement
- **6** Sports, santé, solidarité, modernisation
- **6** Lycées (patrimoine et gestion des établissements)
- **2** Transports

298
dossiers irrecevables

soit 61 % des saisines

- **243** Fonds de solidarité aux entreprises volet 2
- **29** Absence
- **15** Objet
- **11** Désistement

Les requêtes qui n'ont pas été accompagnées des documents nécessaires à leur instruction (Absence) ou qui formulaient de simples demandes d'information sur un dispositif régional (Objet) n'ont pas été suivies d'une médiation.

Une mention particulière doit être faite du Fonds de solidarité aux entreprises dans son « volet 2 » : bien que la Région ait été chargée d'instruire les demandes, les règles d'éligibilité au Fonds de solidarité ont été fixées par décret ministériel, de sorte que le Conseil régional d'Île-de-France s'en est tenu à la stricte application des conditions fixées par décret.

RÉPARTITION DES 189 REQUÊTES RECEVABLES PAR OBJET

189 requêtes
le médiateur a procédé à des échanges avec l'administration régionale.

90
dossiers d'aides financières

soit **48%** des saisines

Aides individuelles à l'emploi, formation professionnelle ;

Aides financières aux entreprises (Aides individuelles régionales vers l'emploi - AIRE -, achat ou location de véhicules propres par les PME et les artisans) aides aux entreprises liées à la crise sanitaire de la Covid 19 (sauf « Volet 2 »)...

54
dossiers de bourses

soit **28 %** des saisines

Bourses (formations sanitaires et sociales, Diplôme d'accès aux études universitaires - DAEU.

45
dossiers de subventions

soit **24%** des saisines

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

Les réclamations concernant l'enseignement professionnel, le **développement économique et l'emploi sont majoritaires (90 saisines, contre 61 saisines en 2019).** En revanche, les dossiers de subventions ont sensiblement baissés. Enfin, les dossiers de bourses affichent la même tendance que l'année précédente.

SUITES DONNÉES AUX 189 REQUÊTES RECEVABLES

189 saisines recevables

Demandes satisfaites

94 dossiers

soit **49 %** des saisines

49 % des recours ont obtenu satisfaction, soit **6 %** de plus que l'année précédente

Demandes non satisfaites

95 dossiers

soit **51 %** des saisines

Exemple de saisines

RELEVANT DE LA COMPÉTENCE DU MÉDIATEUR

• BOURSES SANITAIRES ET SOCIALES •

Madame E. a une expérience d'aide-soignante et postule à une formation d'infirmière. Elle a réussi le concours pour une rentrée en septembre 2020. La Région apporte son soutien à la formation des infirmières, par l'attribution de bourses pendant les trois années de cette formation. Au moment de solliciter la bourse régionale, Madame E., inscrite à Pôle emploi, doit justifier d'appartenir à la catégorie 1 depuis le 1er janvier 2020. Or, elle ne ressort de cette catégorie que depuis le 1 mai 2020. En effet, entre les mois de janvier et de mai 2020, Madame E. a « basculé » dans une autre catégorie pour une raison très louable : elle a accepté de venir en renfort d'un établissement hospitalier, en tant qu'aide-soignante à temps partiel, dans le cadre de la lutte contre la Covid-19. L'application stricte de la règle aurait pénalisé Madame E. au seul motif qu'elle avait répondu à l'appel des autorités sanitaires. L'administration régionale a donc fait droit à la demande de Madame E.

Monsieur R. est étudiant infirmier en troisième année dans un établissement de l'AP-HP. Pendant ses deux premières années, il a bénéficié de la bourse de la Région sans laquelle il aurait dû renoncer à sa formation. Au moment de constituer son dossier de demande de bourse pour la troisième et dernière année de son cursus, Monsieur R. a constaté qu'il ne disposait pas de certaines pièces justificatives et il a négligé d'enregistrer en ligne son profil. Ayant ainsi laissé passer la date limite de dépôt des dossiers de demande de bourse, Monsieur R. a sollicité l'intervention du médiateur de la Région. Monsieur R. a rappelé la continuité de son parcours de formation et souligné que son engagement en renfort des équipes soignantes pendant la crise sanitaire avait quelque peu désorganisé sa vie quotidienne. L'administration régionale a entendu les arguments de Monsieur R. et lui a accordé le bénéfice rétroactif de la bourse de troisième année d'études.

Dans le cadre de sa première année de formation en soins infirmiers, Madame J. a adressé sa demande de bourse au CROUS au lieu de l'administration régionale. Elle n'a pas pu rectifier son erreur avant la clôture de la session régionale de demande des bourses sanitaires et sociales.

Madame S. s'adresse au médiateur pour contester le montant de sa prime « étudiant infirmier » versée par la Région en reconnaissance de la mobilisation contre le Covid-19. Cette prime a été versée au titre de deux périodes exceptionnelles de mobilisation des étudiants et en tenant compte des heures qu'ils ont pu y consacrer. Après avoir rouvert le dossier de Madame S., l'administration régionale n'a pas constaté d'erreur dans le traitement de sa situation personnelle mais elle a été en mesure d'apporter à Madame S. la justification précise de sa prime. À l'issue de sa saisine du médiateur, Madame S. n'a pas gagné d'avantage matériel mais elle sait qu'elle n'a pas pâti d'un traitement inéquitable.

FORMATION SANITAIRE ET SOCIALE

Le 15 juillet 2020, Madame G. réalise un vœu majeur : elle est admise à plusieurs formations d'auxiliaire de puériculture. Après avoir choisi de postuler à l'École X, elle réunit les pièces de son dossier d'inscription, mais bute sur le versement de droits pour un montant de 100 euros. Ne disposant pas d'un chéquier, elle obtient l'accord de son interlocutrice de l'École pour procéder par virement de la somme avant le 5 août 2020, ce qu'elle fait. Sa déception est grande d'apprendre que sa candidature n'a finalement pas été retenue à l'École X en raison de l'incomplétude de son dossier. Cela, alors qu'elle a décliné d'autres admissions. Madame G. a saisi le médiateur de la Région et l'administration régionale a intercédé en sa faveur auprès de l'École X, qui a bien voulu revoir sa décision et intégrer Madame D.

BOURSE PARAMÉDICALE

Monsieur D., reconnu travailleur handicapé pour une période de cinq ans, a suivi une formation professionnelle certifiante dans le domaine informatique. Il a reçu à ce titre de la part de la Région une compensation, dans le cadre de la formation professionnelle continue. Monsieur D. conteste le niveau de cette rémunération, faisant valoir que la rémunération associée à sa situation doit être calculée sur une moyenne des salaires perçus lors des six derniers mois d'activité. Après avoir demandé la justification de cette activité, l'administration a reconnu la pertinence de la requête de Monsieur D.

AIDE INDIVIDUELLE RÉGIONALE VERS L'EMPLOI (AIRE)

Monsieur H. se voit opposer un refus de financement de sa formation par la Région, au motif que « cette formation n'amène pas à une certification / diplôme comme indiqué sur les critères d'éligibilité ». La saisine du médiateur conduit l'administration régionale à réexaminer le dossier et à constater que sa décision, fondée sur le code de la formation, a été biaisée par une erreur d'enregistrement de ce code. Après correction, il apparaît que la formation de Monsieur H. est éligible au dispositif d'aide de la Région. Monsieur H. a donc obtenu une réponse positive à sa requête.

• DIPLÔME D'ACCÈS AUX ÉTUDES UNIVERSITAIRES (DAEU) •

Monsieur M. a contacté le médiateur de la Région pour obtenir un renseignement administratif : n'étant pas titulaire du baccalauréat, il souhaite savoir comment s'inscrire dans un programme de Diplôme d'accès aux études universitaires (DAEU), compatible avec sa situation personnelle de handicap. Le Médiateur n'a pas compétence pour apporter l'information pertinente, mais il a signifié à Monsieur M. que sa demande était transmise au service Vie étudiante de la Région. Celui-ci a pu informer Monsieur M. que la Région propose une aide individuelle de 1 000 euros à toute personne inscrite en DAEU en Île-de-France et domiciliée en Île-de-France. Il a aussi indiqué que, pour en bénéficier, Monsieur M. devait déposer un dossier de demande d'aide sur la plateforme des aides régionales mesdemarches.iledefrance.fr.

• COOPÉRATION INTERNATIONALE •

L'association humanitaire H. a obtenu le soutien de la Région, au côté d'autres partenaires, pour la réalisation d'un projet d'alimentation en eau potable de plusieurs villages du Cameroun. Les travaux ont été réalisés pour la très grande satisfaction des populations locales. Or, l'attribution de la subvention de la Région était conditionnée au recrutement d'un stagiaire par l'association. Celle-ci, ne disposant ni de structure, ni de local, a fait part de l'impossibilité d'accueillir un stagiaire, et elle a proposé à la Région de faire porter cet engagement à une entreprise partenaire. Cette proposition ayant été refusée par l'administration, l'association aurait dû renoncer aux trois quarts de sa subvention. Saisi par l'association H., le médiateur a pu faire valoir la portée du projet en cause, la bonne foi du requérant et la tenue de ses engagements. L'administration régionale a fait droit à la requête de l'association H.

• LYCÉE (PATRIMOINE ET GESTION DES ÉTABLISSEMENTS) •

Le groupe scolaire S. T. E. a obtenu une subvention de la Région pour des travaux de mise en conformité de l'établissement, en particulier pour l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite. L'administration a rejeté le versement du solde de la subvention, la demande ayant été faite au-delà du délai courant à partir de la date de versement du premier acompte. Dans sa requête auprès du médiateur, le groupe S. T. E. reconnaît son erreur : il a pris comme date d'origine la date de versement du premier acompte (novembre n) au lieu de la date de demande de versement (février n). Il invoque un retard imputable à un litige avec l'entreprise de travaux. Il regrette son défaut de vigilance dans l'information de l'administration et souligne l'enjeu d'un investissement lourd financièrement. La sincérité de la démarche, l'objet social de la subvention et l'objectivation des difficultés rencontrées par l'école conduisent l'administration à revenir sur sa première décision.

• SPORTS, SANTÉ, SOLIDARITÉ ET MODERNISATION •

La société E. A., spécialisée dans l'accompagnement pour l'emploi des personnes en situation de handicap, déplore auprès du médiateur de n'avoir reçu aucune réponse à ses sollicitations auprès de l'administration régionale. Elle est dans l'attente d'un soutien financier promis pour un événement de promotion de l'emploi des femmes en situation de handicap. Saisie à son tour de la requête de la société E. A., l'administration fait droit à sa demande et propose au vote des instances de la Région l'attribution d'une subvention.

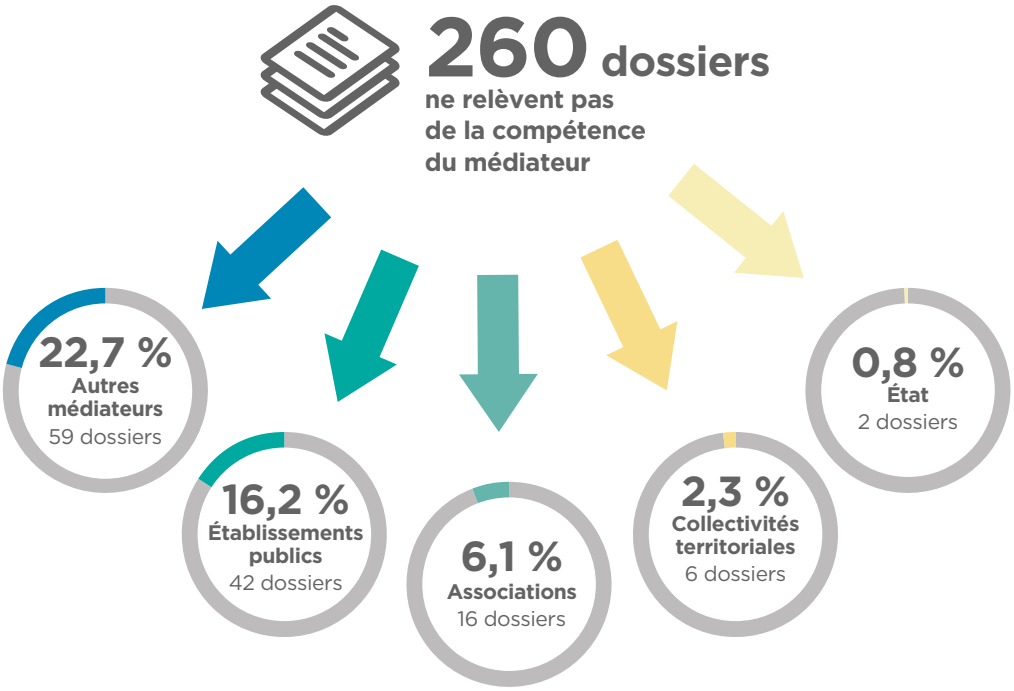
• LOGEMENT •

Une commune rurale saisit le Médiateur au sujet du refus de la Région de lui verser le solde d'une subvention pour la construction de logements sociaux. L'administration oppose à la Mairie la présentation par celle-ci de factures justificatives non éligibles. Après avoir procédé à un nouvel examen du dossier, l'administration confirme que ses services ont agi en pleine conformité avec le règlement budgétaire régional et financier. Elle rappelle aussi qu'il est de la responsabilité du bénéficiaire de la subvention, et de son mandataire, de s'assurer que les éléments transmis à la Région sont exacts et exhaustifs. Elle relève enfin qu'elle a répondu en temps et en heure aux sollicitations adressées par la Mairie ou son mandataire. Cependant, le programme de logements sociaux porté par cette commune rurale s'inscrit dans les priorités de la Région. L'attention du service régional compétent a été attirée sur la difficulté d'équilibrer des opérations de logements à caractère particulièrement social. L'administration régionale a donc accepté de proposer, lors d'une prochaine séance de la Commission permanente de la Région, le vote de la réaffectation du solde de la subvention devenue caduque. Les règles d'attribution resteront opposables à la commune bénéficiaire.

• VÉHICULES PROPRES •

Monsieur L., autoentrepreneur, a fait une demande d'attribution de la subvention régionale pour l'achat de véhicules propres, mais il reste dans l'attente de l'agrément de l'administration. Monsieur L. a bien respecté la procédure, en particulier en ne signant pas le contrat d'achat avant d'avoir reçu l'accord de l'administration régionale. Sans réponse de celle-ci, Monsieur L. est donc bloqué dans son projet. Il saisit le médiateur. Après avoir complété son dossier de deux pièces manquantes, il reçoit l'accord de la Région pour bénéficier de la subvention « véhicules propres ».

RÉPARTITION DES 260 SAISINES HORS COMPÉTENCE (*INCLUANT LES COVID 19)



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

Sur les **135** dossiers, **65** ont pu faire l'objet d'un traitement et d'u**ne réponse adaptée** à leur situation. Les **70** autres ont été **classés sans suite** car les requérants n'ont pas accusé réception du service de la médiature ou pas donné suite aux demandes de compléments d'information.

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

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

On note une **augmentation de plus de 100%** des requêtes hors compétence par rapport à l'année précédente et ce même si on soustrait les 45 saisines hors compétences liées à la crise sanitaire.

Exemple de saisines

NE RELEVANT PAS DE LA COMPÉTENCE DU MÉDIATEUR

• CAISSE NATIONALE D'ASSURANCE MALADIE (CNAV) •

Monsieur J. est en tension avec ses interlocuteurs de la CNAV auprès de qui il sollicite sans succès sa convention CNAV/UNEDIC nécessaire pour obtenir l'allocation de Pôle emploi au-delà de 62 ans. Il soumet son cas au médiateur de la Région. Celui-ci doit l'informer que l'administration régionale n'est pas redevable des décisions de la CNAV et le renvoyer à la saisine du médiateur de la CNAV.

• ÉDUCATION NATIONALE ET ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ENES •

Monsieur V., fraîchement diplômé du baccalauréat, a formulé des vœux d'accès dans l'enseignement supérieur sur la plateforme Parcoursup. Ses dix voeux d'affectation n'ayant reçu aucune proposition positive fin juillet 2020, Monsieur V. se tourne vers le médiateur de la Région Île-de-France. Celui-ci ne peut qu'opposer sa non-compétence pour des décisions qui échappent à l'administration régionale. Il invite le requérant à se tourner vers la médiatrice de l'Éducation nationale et de l'Enseignement supérieur.

• PÔLE EMPLOI •

Madame H. conteste la datation par Pôle emploi de la fin de ses droits. Elle saisit à ce sujet le médiateur de la Région. Celui-ci ne peut que constater que les décisions de Pôle emploi ne concernent en rien les services de la Région. Il suggère donc à Madame H. de se tourner vers la médiature de Pôle emploi.

• CONTRAT D'APPRENTISSAGE •

Madame R. écrit au médiateur de la Région pour soulever un litige relatif à la rédaction de son contrat d'apprentissage. Elle met en cause son centre de formation d'apprentis et la Chambre de commerce et d'industrie (CCI). Le médiateur doit constater que ce domaine ne ressort pas des services de la Région et orienter la requérante vers la médiature de la CCI.

• CAISSE RÉGIONALE D'ASSURANCE MALADIE D'ÎLE-DE-FRANCE (CRAMIF) •

Pour résoudre ses difficultés avec une Caisse régionale pour le versement de sa pension, Madame V. saisit le médiateur. Or, cette demande ne relève pas de la compétence de celui-ci, puisque l'administration régionale n'intervient en rien dans la gestion de cette Caisse. Il est par conséquent conseillé à Madame V. de s'adresser au médiateur de la CRAMIF

• SUGGESTION ADAPTÉE À LA SITUATION DU REQUÉRANT •

Monsieur E. est en litige avec son précédent propriétaire qui refuse de lui restituer le dépôt de garantie. Il produit un constat d'huissier, tandis que le propriétaire convoque un état des lieux en présence de son assureur et d'un expert. Monsieur E. sollicite le médiateur pour être assisté lors de rendez-vous. Or, l'administration régionale n'est pas partie prenante au contrat de location de Monsieur E. Elle n'est pas non plus chargée de la conciliation de tous les conflits survenant sur son territoire. Il est donc suggéré à Monsieur E. de se tourner vers la commission départementale de conciliation.

• SUGGESTION ADAPTÉE À LA SITUATION DU REQUÉRANT •

Madame F. saisit le médiateur de la Région Île-de-France à propos d'un projet de reconversion professionnelle. Tôt engagée dans le management de la restauration en raison de contraintes familiales, elle a ensuite repris des cours du soir et commencé un cursus de licence, ce qui l'a conforté dans son choix de reconversion. Or, le Fongecif, auprès de qui elle a sollicité le financement de sa formation, a rejeté sa demande. Très déçue, Madame F. se tourne vers la Région. Bien que très sensible à la situation de Madame F., le médiateur de la Région Île-de-France ne peut être saisi pour une décision qui n'a pas été instruite par un service de la Région. Il suggère à Madame F. de se tourner vers la médiatrice de France Compétences, autorité nationale de financement et de régulation de la formation professionnelle et de l'apprentissage.

• RÉPONSE ADAPTÉE À LA SITUATION (SANS SUGGESTION) •

Incarcéré, Monsieur T. a été admis à l'hôpital de la Maison d'arrêt en raison de deux graves maladies, dont l'une appelle une intervention chirurgicale. Monsieur T. s'adresse au médiateur de la Région pour que celui-ci intercède en faveur de sa demande de libération conditionnelle pour raison médicale. Cette requête concerne des décisions de justice hors champ des compétences de la Région. Le Médiateur de la Région ne peut pas traiter la saisine de Monsieur T.

REQUÊTES LIÉES À LA CRISE SANITAIRE DU COVID 19

294 dossiers

249 compétences

- **243** Fonds de solidarité aux entreprises volet 2
- **2** Prime étudiants infirmiers
- **2** Aides aux spectacles vivants
- **2** Aides aux entreprises PM'UP

45 hors compétences

- **22** Fonds résilience
- **11** Fonds de solidarité aux entreprises volet 1
- **8** Prêt garanti par l'État
- **4** Prêt rebond

Le médiateur et son équipe ont mis l'accent sur l'attention et le soutien des requérants dans la mesure où chaque dossier a fait l'objet d'un traitement singulier et adapté à la situation exposée par le requérant.

ENTRETIEN AVEC SYLVAIN LECLANCHER

Directeur général adjoint pôle entreprises et emploi de la Région Île-de-France

POUVEZ-VOUS RAPPELER LES TYPES DE DISPOSITIFS MIS EN PLACE PAR LA RÉGION, POUR SOUTENIR LES ENTREPRISES FRANCILIENNES ? ET QUELLES ONT ÉTÉ LES DIFFICULTÉS RENCONTRÉES DANS LEUR MISE EN ŒUVRE ?

En 2020, l'activité économique de l'Île-de-France a ralenti d'un tiers par rapport à 2019 à la même période. Et le marché du travail a subi un véritable choc : 180 000 emplois ont été détruits au premier semestre, ce qui représente une baisse plus marquée qu'au niveau national. En quelques mois, la crise du Covid-19 a effacé sept années de croissance continue de l'emploi, marquées par des pics de 100 000 emplois supplémentaires en 2018 et 92 000 emplois en 2019.

Dans ce contexte, la Région Île-de-France a mis en place des mesures exceptionnelles pour aider les entreprises à pallier leurs difficultés (Fonds Résilience Île-de-France & Collectivités, Fonds de solidarité national, aide au loyer, etc.) et des mesures de relance (Relance Industrie, Prêt Rebond, Pack Relance, etc.) pour des entreprises portant des projets de transformation, de modernisation, de relocalisation ou d'implantation sur le territoire francilien. Ces mesures sont venues s'ajouter aux aides constituant le socle de la stratégie # leader (PM'up, TP'up, Innov'up, Entrepreneur#leader, etc.).

COMBIEN D'ENTREPRISES ONT-ELLES PU ÊTRE AIDÉES ET QUELLE CONTRIBUTION FINANCIÈRE CELA A-T-IL REPRÉSENTÉ POUR LA RÉGION ?

Près de 420.000 entreprises ont été aidées, soit le tiers des entreprises franciliennes. Dans le cadre du Plan de relance régional doté de 1,3 milliard d'euros, 640 millions d'euros ont été dédiés à l'économie et à l'innovation, y compris les plans de relance des secteurs tourisme et culture. C'est trois à quatre fois plus que le budget habituel en matière de développement économique. Nous pourrions aussi comptabiliser dans cet effort régional les 230 millions d'eruos mobilisés pour le doublement et la modernisation de l'offre de formations pour aider les chômeurs au retour à l'emploi.

POUR VOTRE PÔLE ET SES SERVICES, QUEL IMPACT EN TERMES D'ACTIVITÉ ET DE RECRUTEMENT CETTE CRISE ÉCONOMIQUE A-T-ELLE EU ?

Tout d'abord, je saisis l'occasion de remercier une nouvelle fois les équipes du Pôle entreprises et emploi pour l'ensemble du travail accompli. Les équipes se sont d'abord mobilisées pour répondre à la vague d'angoisse légitime des chefs d'entreprises en traitant sur le premier semestre 2020 plus de 31 000 appels et plus de 10 000 mails.

La solidarité des agents de la Région a joué à plein car une trentaine de collaborateurs d'autres pôles sont venus nous aider dans cette période très difficile, en termes à la fois de charge de travail et de charge mentale. La Mission Information Orientation des entreprises au sein du Pôle a notamment été en première ligne. Parallèlement, avec nos collègues des Pôles finances et juridique, nous avons construit, dans un timing très serré, les réponses aux besoins des entreprises, relayées par une communication très efficace.

Dans ce contexte, nous avions besoin de renforts humains et nous avons recruté plusieurs « task forces », grandement aidé par le Pôle ressources humaines. Vingt-cinq nouveaux collaborateurs, en CDD ou en stage, sont venus nous épauler. Cette démarche a été indispensable pour permettre aux équipes du Pôle d'être un peu moins sous tension de la charge de travail.

COMMENT TRAITEZ-VOUS LES SAISINES DU MÉDIATEUR QUI VOUS SONT TRANSMISES ? LES REMONTÉES DE SAISINES PEUVENT-ELLES INDUIRE DES ÉVOLUTIONS DANS LES PRATIQUES OU LA COMMUNICATION DE L'ADMINISTRATION RÉGIONALE ?

Les saisines du médiateur n'ont jamais été aussi nombreuses ! C'est tout à fait normal, car nous avons multiplié les réponses aux entreprises et aidé plus de 420 000 d'entre-elles. Certaines ont vu leur demande de financement refusée. Face à cet afflux de demandes, nous avons mis en place de nouveaux process. Les demandes sont donc traitées par les « task forces » dédiées et/ou les services selon les sujets (Fonds de solidarité national, Fonds Résilience Île-de-France et Collectivité, aide au loyer, etc.), puis je les relis avant de les adresser au médiateur et à son équipe.

Les saisines auprès du médiateur, et les échanges avec lui et son équipe, nous ont amené à revoir l'instruction de certains dossiers pour leur donner un avis favorable (Fonds de solidarité national), à élargir les critères d'éligibilité de dispositif (aide au loyer) ou encore à retravailler notre communication en direction des entreprises (Fonds Résilience Île-de-France & Collectivités) en créant une boîte mail dédiée pour répondre à leurs interrogations.

PROPOSITIONS DU MÉDIATEUR

02

PROPOSITIONS *2020* DU MÉDIATEUR

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

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

MESURE GÉNÉRALE

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

FORMATIONS PROFESSIONNELLES

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

DISPOSITIFS RÉGIONAUX

▶ AIDE INDIVIDUELLE RÉGIONALE VERS L'EMPLOI (AIRE)

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

▶ **« VÉHICULES PROPRES »**

- **Modifier l'objet du courrier nominatif en modifiant la phrase « notification d'attribution de l'aide » par « notification d'éligibilité de l'aide ».**

▶ **« FONDS AIR-BOIS »**

- **Sur la plateforme mesdemarches.iledefrance.fr,** il serait utile de faire apparaître, dès l'en-tête de la demande d'aide, que l'acquisition du matériel ne doit pas se faire avant la notification de l'attribution de l'aide.
- **Dans le courrier de notification d'éligibilité,** dont l'en-tête contient le logo de la Région, il convient de rappeler encore qu'il est obligatoire d'attendre la notification d'attribution de la subvention, document transmis par l'ASP.

PROPOSITIONS ANTÉRIEURES EN INSTANCE

MESURE GÉNÉRALE

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

RÈGLEMENT BUDGÉTAIRE ET FINANCIER (RBF)

- **Dans le cas où le bénéficiaire d'une subvention établit qu'il rencontre des difficultés** rendant impossible, pour des raisons indépendantes de sa volonté, le respect des délais impartis et qu'il en informe l'administration régionale suffisamment à l'avance, permettre aux services régionaux de proposer un rééchelonnement des délais.
- **Dans le Règlement budgétaire et financier (RBF),** permettre au bénéficiaire de solliciter, pour des raisons exceptionnelles indépendantes de sa volonté, une prorogation après une première demande d'acompte, dès lors qu'une demande de prorogation n'a pas été obtenue avant le premier acompte.
- **Dans le cas de bénéficiaires de subvention qui alertent l'administration régionale** sur leur incapacité de solliciter le versement du solde ou de la totalité de leur subvention avant la date de caducité, mettre en place une procédure permettant d'étudier ces situations et de proposer la réaffectation ou le vote d'une nouvelle subvention, lors d'une prochaine séance de la Commission permanente, d'une partie ou de la totalité du montant restant à verser.

DISPOSITIFS RÉGIONAUX

- **S'agissant des aides décidées par l'administration régionale mais payées par l'Agence de services et de paiement (ASP),** préciser plus nettement les voies de recours : soit le médiateur du Conseil régional s'il s'agit de l'attribution de l'aide ; soit le médiateur de l'ASP s'il s'agit d'un problème de paiement.
- **La mise en place des dispositifs régionaux** (tel que le dispositif relatif au Chèque numérique) devrait être accompagnée d'une communication plus détaillée par exemple avec une FAQ, accessible au niveau des organismes concernés mais également sur le site institutionnel en amont et en mode « alerte » lors de la saisie du formulaire d'une demande d'aide régionale, pour les particuliers comme pour les entreprises.
- **Supprimer du site institutionnel les dispositifs devenus inactifs** et, dans certains cas, proposer leur abrogation en Commission permanente pour éviter tout dépôt de dossier qui serait ensuite classé sans suite (exemple : dispositif relatif au deuil en outre-mer).

BOURSES ET AIDES RÉGIONALES

- **Dans le cas des recours concernant l'attribution d'une bourse,** tenir compte du délai nécessaire à l'administration fiscale pour rectifier l'avis d'imposition sur lequel le dossier de demande de bourse a été instruit. La rectification peut intervenir au-delà des deux mois prévus pour faire un recours.
- **Dans le chapitre IV du règlement régional des bourses (point 4 relatif aux situations exceptionnelles),** tenir compte dorénavant des étudiants de moins de 25 ans en rupture familiale.
- **À l'endroit des personnes en cours de formation,** se retrouvant sans emploi après une démission ou une rupture conventionnelle à l'amiable, il conviendrait d'améliorer la présentation du site pour signifier plus explicitement l'impossibilité faite à l'administration régionale de prendre le relais des employeurs.
- **Il serait utile de convaincre le Centre régional des œuvres universitaires et scolaires (CROUS)** d'indiquer sur sa notification que, après la première année de formation, les demandes de bourses doivent être faites sur le site institutionnel de la Région Île-de-France.
- **Lorsqu'un demandeur de bourse se dit en rupture familiale,** il doit être informé qu'il doit fournir une enquête sociale, faite par une personne agréée (selon le décret du 12 mars 2019), prouvant la rupture familiale.

PROPOSITION MISE EN OEUVRE À LA SUITE DE RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR

RÈGLEMENT BUDGÉTAIRE ET FINANCIER (RBF)

- **Afin de prévenir les risques de caducité des subventions et des aides :** une information systématique est faite par les services opérationnels dans les six mois avant l'expiration du délai. Cette information n'était pas généralisée.

La mise en œuvre de cette proposition a permis de baisser de moitié les saisines concernant les caducités de subventions par rapport à l'année précédente.

ANNEXE 1

STATUT DU MÉDIATEUR DE LA RÉGION ÎLE-DE-FRANCE

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ANNEXE 2

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

VALEURS DU MÉDIATEUR

Ces valeurs garantissent

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

PRÉAMBULE

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

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

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

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

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

L'INDÉPENDANCE

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

Il ne reçoit aucune directive de quiconque.

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

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

LA NEUTRALITÉ

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

L'IMPARTIALITÉ

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

PRINCIPES APPLICABLES AU PROCESSUS DE MÉDIATION

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

L'ÉQUITÉ

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

LA GRATUITÉ

Le recours à la médiation est gratuit pour les demandeurs.

LA CONFIDENTIALITÉ

La médiation est soumise au principe de confidentialité.

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

LA TRANSPARENCE

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

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

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

L'EFFICACITÉ

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

ANNEXE 3

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

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

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

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

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

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

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

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

COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES
Médiateur des Communications électroniques
CS 30342
94257 Gentilly Cedex

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

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

EDF
Médiateur du Groupe EDF
TSA 50026
75084 Paris Cedex 08

ÉDUCATION NATIONALE ET ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR
Médiatrice de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur
Carré Suffren
110, rue de Grenelle
75357 Paris Cedex 07 SP

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

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

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

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

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

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

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

LA POSTE
Médiateur du groupe La Poste
9, rue du Colonel-Pierre-Avia
CP D 160
75757 Paris Cedex 15
Médiateur de la Banque Postale
115, rue de Sèvres
CP G 009
75275 Paris Cedex 06

MINISTÈRE ÉCONOMIQUES ET FINANCIERS

Médiateur des ministères économiques et financiers
BP 60 153
14010 Caen Cedex 01

MUTUALITÉ SOCIALE AGRICOLE

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

NOTARIAT

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

PÔLE EMPLOI NATIONAL

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

RATP

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

RÉGION ÎLE-DE-FRANCE

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

RELATIONS COMMERCIALES AGRICOLES

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

SÉCURITÉ SOCIALE DES INDÉPENDANTS

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

SNCF MOBILITÉS

Médiatrice de la SNCF Mobilités
TSA 37701
59973 Tourcoing Cedex

TOURISME ET VOYAGE

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

ANNEXE 4

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

PRÉAMBULE

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

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

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

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

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

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

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

ARTICLE 1 : DÉFINITION DE LA MÉDIATION INSTITUTIONNELLE TERRITORIALE

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

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

ARTICLE 2 : LE MÉDIATEUR

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

▶ 1. IMPARTIALITÉ ET INDÉPENDANCE

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

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

▶ 2. COMPÉTENCE ET EFFICACITÉ

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

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

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

ARTICLE 3 : LE PROCESSUS DE MÉDIATION

▶ 1. INFORMATION ET COMMUNICATION

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

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

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

▶ 2. GRATUITÉ

Le recours au médiateur est gratuit.

▶ 3. CONFIDENTIALITÉ

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

▶ 4. DÉROULEMENT DE LA MÉDIATION

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

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

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

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

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

▶ 5. FIN DE LA MÉDIATION

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

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

ARTICLE 4 : RAPPORT ANNUEL ET PROPOSITIONS DE RÉFORME DU MÉDIATEUR

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

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

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

L'intégralité des données de ce rapport est mise à disposition sur le site de la Région : www.iledefrance.fr

COMMENT SAISIR LE MÉDIATEUR

Par courriel :
mediateur@iledefrance.fr

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

Région ÎledeFrance

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

www.iledefrance.fr

RegionIleDeFrance
iledefrance
iledefrance

ISSN 2649-1613

Région Île-de-France - mai 2021 - **Rédaction** : Médiature - **Conception maquette :** SG/ Graphisme Édition - **Photos :** © Hugues-Marie Duclos / Istock - **Impression :** Reprographie Région Île-de-France.