



RAPPORT 2015

# Médiateur de la Région Île-de-France





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

## || Étendre le champ de la médiation

En 2015, 81 Franciliens ont saisi le médiateur d'une réclamation.

La répartition et l'analyse de ces réclamations confirment les tendances observées en 2014. Elles suggèrent également quelques évolutions nouvelles, exposées dans ce rapport.

En premier lieu, le nombre de saisines ne relevant pas de la compétence du médiateur reste élevé (51 % du total), même s'il est inférieur à celui de la première année.

La réorientation de ces saisines vers les autorités compétentes pour en connaître (le défenseur des droits, les autres médiateurs, les préfets, les maires, Pôle emploi, d'autres organismes et établissements publics) reste une fonction

importante du médiateur. Elle est appréciée des usagers, souvent perdus dans le dédale administratif.

Cette proportion importante de requêtes mal dirigées souligne aussi la nécessité de poursuivre les actions d'information sur le rôle du médiateur et le champ de sa compétence.

En second lieu, si les saisines émanant de personnes physiques sont nettement majoritaires, celles provenant de personnes morales, notamment d'associations, représentent un tiers du total, soit une proportion élevée.

Parmi ces dernières, plus de la moitié concerne des problèmes de caducité qui empêchent le versement de subventions, pourtant votées par le conseil régional.

Cette difficulté qu'éprouvent certains bénéficiaires à respecter les conditions exigées par les textes pour percevoir la subvention qui leur a été allouée montre la nécessité de revoir les dispositions du règlement budgétaire et financier (RBF) dans le sens de la simplification.

D'où les suggestions présentées dans ce rapport, qui pourraient être intégrées dans le projet de règlement budgétaire et financier soumis en 2016 à l'assemblée régionale récemment élue.

Un autre enseignement tiré de l'examen des requêtes concerne la difficulté de trouver des solutions aux litiges lorsque les textes, par leur rigidité, n'offrent aucune marge à l'administration ou au médiateur pour trouver des compromis ou tenir compte de circonstances exceptionnelles ayant empêché la réalisation d'une condition d'application.

Il est remarquable, dans ces circonstances, qu'une solution totale ou partielle ait pu être trouvée dans la moitié des réclamations soumises au médiateur.

Mais il serait plus aisé de dégager des solutions si l'on pouvait introduire dans la réglementation un peu de souplesse.

C'est pourquoi je suggère, dans la troisième partie de ce rapport, que soit introduite une « clause soupape » dans certains textes, notamment dans le règlement budgétaire et financier.

Étendre le champ de la médiation, c'est une des voies qui permettent de faciliter le dialogue entre les citoyens et l'administration, et donc d'améliorer la compréhension et la perception qu'ils ont de l'action publique.

|| **Jean-Pierre HOSS**



**1** **Création du médiateur** ..... **p.5**

- ▲ Son rôle ..... p.6
- ▲ Sa méthode ..... p.7
- ▲ Son domaine de compétence ..... p.7
- ▲ Ses moyens ..... p.8
- ▲ Saisir le médiateur ..... p.9
- ▲ La déontologie de la médiation ..... p.9
- ▲ Les partenaires ..... p.10

**2** **Bilan de l'activité du médiateur en 2015** ..... **p.11**

- ▲ Nombre de saisines ..... p.11
- ▲ Mode de saisine ..... p.12
- ▲ Répartition des réclamants ..... p.13
- ▲ Répartition géographique des saisines par département en Île-de-France ..... p.14
- ▲ Répartition des 81 saisines par domaine d'activité ..... p.15
- ▲ Délai de réponse ..... p.16
- ▲ 40 dossiers de la compétence du médiateur de la Région Île-de-France ..... p.16
- ▲ Résultat des 40 demandes relevant de la compétence du médiateur ..... p.18
- ▲ Suite donnée aux avis du médiateur ..... p.19
- ▲ Répartition des saisines hors compétence ..... p. 21

## 3 Recommandations du médiateur ..... p.23

- ▲ Suites données aux recommandations  
2014 du médiateur ..... p.23
- ▲ Recommandations 2015 du médiateur ..... p.25
- A – Recommandations à caractère général* ..... p.25
- B – Recommandations spécifiques* ..... p.26



## 4 Annexes ..... p.29

- ANNEXE 1 : ..... p.29  
Statut du médiateur de la Région Île-de-France
- ANNEXE 2 : ..... p.33  
Charte du Club des médiateurs de services au public
- ANNEXE 3 : ..... p.39  
Liste des membres du Club des médiateurs  
de services au public
- ANNEXE 4 : ..... p.43  
Charte du Club de l'Association des médiateurs  
des collectivités territoriales (AMCT)





# Création du médiateur

création du médiateur



## Le médiateur de la Région Île-de-France

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

Cette démarche se fonde sur l'ambition d'améliorer le service rendu aux citoyens et aux usagers, l'efficacité, la lisibilité de son action, et d'approfondir la qualité des relations de l'institution avec ses partenaires, et de son dialogue avec les Franciliens.

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

En application de cette délibération, Monsieur Jean-Pierre HOSS, conseiller d'État honoraire, a été, sur proposition du président de la Région Île-de-France, nommé à l'unanimité du conseil régional, le 27 novembre 2013, médiateur de la Région Île-de-France.

Il a pris ses fonctions le 1<sup>er</sup> janvier 2014.

En vertu de son statut, son mandat est de 6 ans et n'est pas renouvelable.

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



## 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 et cherche à convaincre plutôt qu'à « ordonner ».

Il n'est ni un arbitre ni un juge et agit en toute confidentialité et en toute indépendance, pour aider à trouver une solution.

Il essaie de concilier la position et la décision prises par l'administration régionale et l'intérêt du réclamant.

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

Tout en respectant la règle de droit égale pour tous, il est attentif aux spécificités de chaque situation.

Il favorise le rapprochement entre les Franciliens et l'administration régionale, en ouvrant un espace de dialogue.

Il peut réorienter les réclamations qui se trouvent hors du champ de compétence du médiateur vers l'organisme compétent pour résoudre la demande.

Ainsi, il redirige les usagers, souvent déçus 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 médiation.

Cette réclamation fait l'objet d'un traitement individuel par le service de la médiation.

La médiation effectue des recherches d'information qui demandent un certain délai de réponse, même si les services de la Région transmettent rapidement les éléments nécessaires à l'instruction.

Si la réclamation rentre dans son champ de compétence, et si elle lui paraît fondée, le médiateur engage un dialogue avec le service régional mis en cause par l'utilisateur.

Si la réclamation ne rentre pas dans son champ de compétence, le médiateur transmet la réclamation à son homologue de l'État, d'un autre service public ou de l'organisme compétent pour en connaître ; il informe le

réclamant de la réorientation de son dossier.

Enfin, quand un dossier ne peut être réorienté vers un autre médiateur ou vers une autre institution, le médiateur de la Région Île-de-France peut avoir à formuler un conseil ou à fournir un renseignement.

Sur la base de ses constats, à l'occasion des différentes réclamations dont il a été saisi, le médiateur peut faire des propositions en vue d'améliorer le fonctionnement des services régionaux.

Son indépendance et son positionnement transversal le mettent dans une situation d'observateur de l'activité de l'administration régionale, et justifient son pouvoir de 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

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

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

▲ que le réclamant ait d'abord essayé d'obtenir la révision de la décision qu'il conteste auprès du service qui l'a prise, et que cela n'ait pas donné de résultat ;

▲ qu'il n'existe pas un médiateur spécialisé dans le champ de la décision contestée (par exemple, s'il s'agit d'un litige concernant un transport par la RATP, il faut s'adresser au médiateur de la RATP).

Il a la possibilité de s'autosaisir de situations individuelles portées à sa connaissance et qui relèvent de son champ de compétence.

Il peut intervenir quand un juge a été saisi simultanément, mais que son jugement n'a pas encore été rendu. Cela peut permettre, éventuellement, une résolution à l'amiable d'un conflit et éviter que la procédure judiciaire aille à son terme.

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

Il ne peut pas intervenir :

- ▲ dans les décisions 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 réclamant.

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



## Ses moyens

Il dispose, pour la médiation, des concours, des moyens et des pouvoirs nécessaires à l'exercice de sa mission.

L'équipe de la médiation est composée du médiateur assisté dans ses fonctions de deux collaboratrices.



© Pierre-Yves Brunaud/Picturetank



© Raphaël Schricke/PWP



© Julie Bourges/Picturetank



## 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 :

▲ soit lui écrire, à l'adresse suivante :

Monsieur le médiateur de la Région Île-de-France

33, rue Barbet-de-Jouy

75007 PARIS

▲ soit lui envoyer un courrier électronique en suivant la marche indiquée sur le site : [www.iledefrance.fr](http://www.iledefrance.fr)

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

### Comment procède-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 avec copie au service régional concerné.



## La déontologie de la médiation



### ↻ LE RESPECT DE L'ÉTAT DE DROIT

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

### ↻ L'INDÉPENDANCE

Le médiateur et ses collaboratrices doivent agir en toute indépendance vis-à-vis du réclamant et des services régionaux.

### ↻ LA NEUTRALITÉ

Le médiateur se doit de respecter, d'une part, une stricte neutralité et, d'autre part, la liberté de jugement et les opinions de chaque intervenant.

### ↻ LA CONFIDENTIALITÉ

Le médiateur et ses collaboratrices sont tenus au secret professionnel et à une totale confidentialité.

### ↻ L'ÉQUITÉ

Chaque réclamant est traité de manière raisonnable, équitable et impartiale.



## Les partenaires



### CLUB DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC

Il est actuellement composé de 24 médiateurs.

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

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

Le réseau des médiateurs de ces organismes s'est constitué en association en 2010 et se dénomme « Club des médiateurs de services au public ».



### ASSOCIATION DES MÉDIATEURS DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES (AMCT)

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.

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

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

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

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

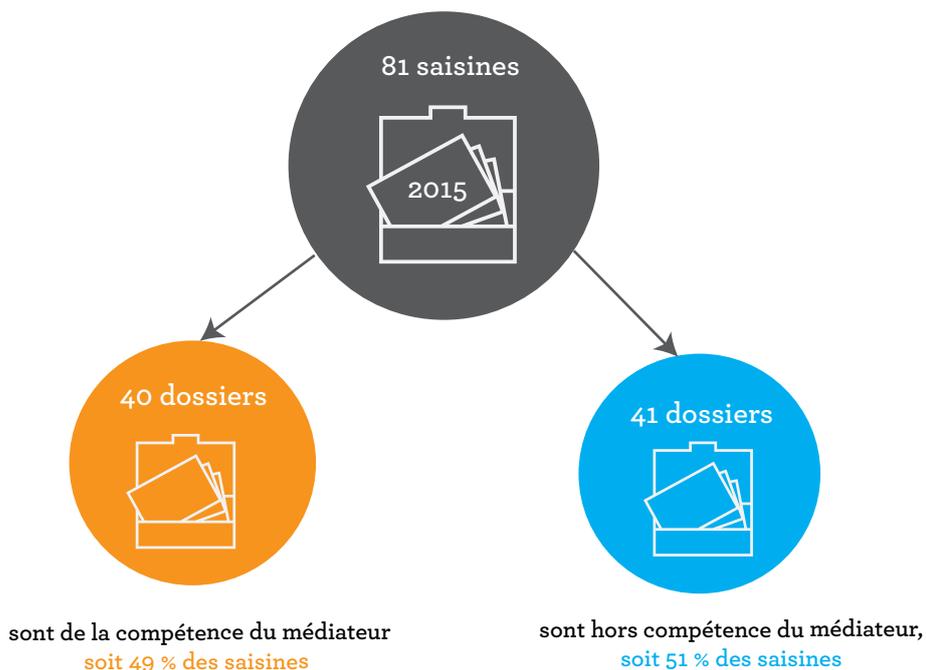


# BILAN D'ACTIVITÉ

bilan d'activité



**Nombre de saisines 2015 : 81**

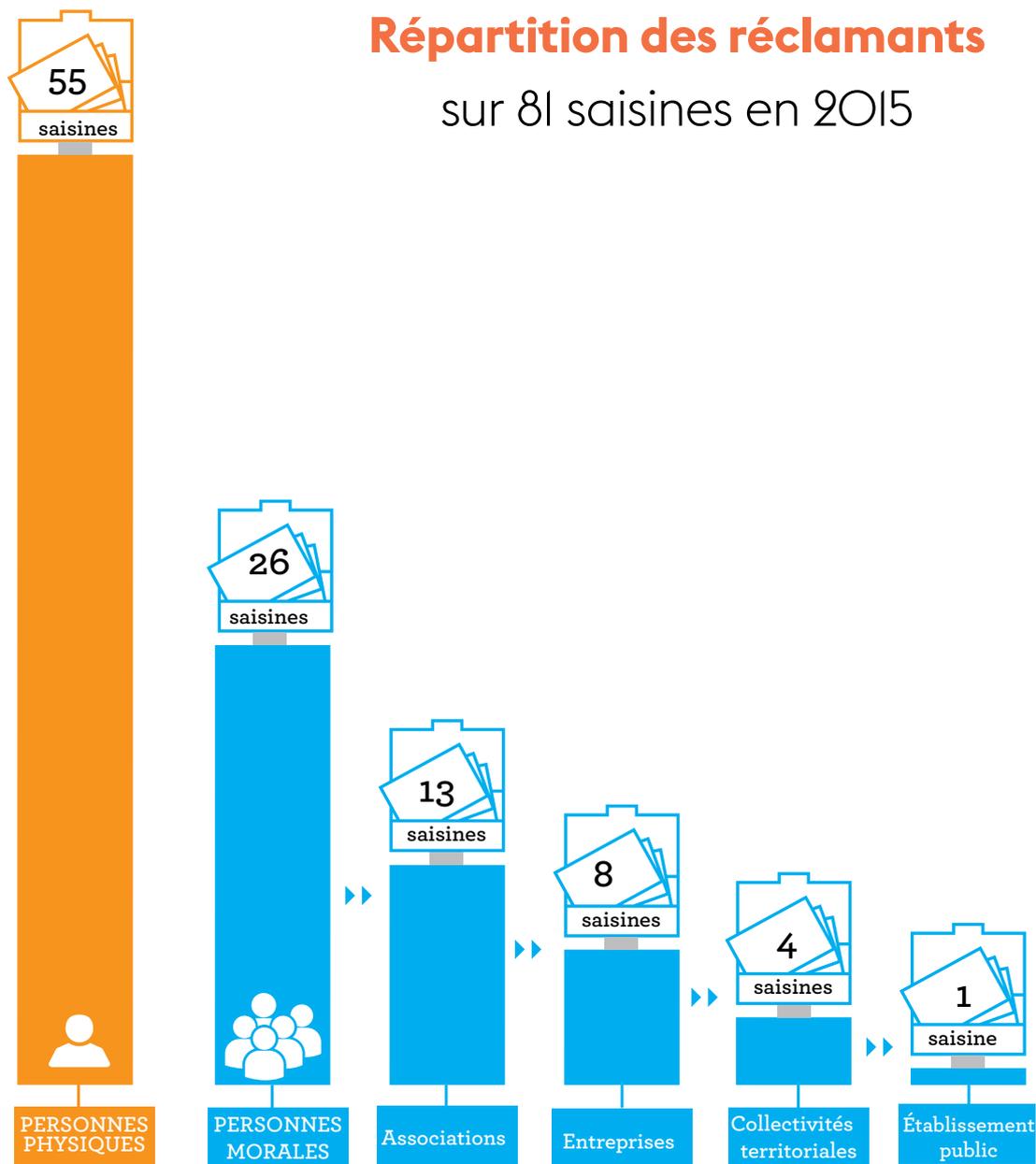


En 2014, sur les 78 recours reçus, près des 2/3 n'étaient pas de la compétence du médiateur.





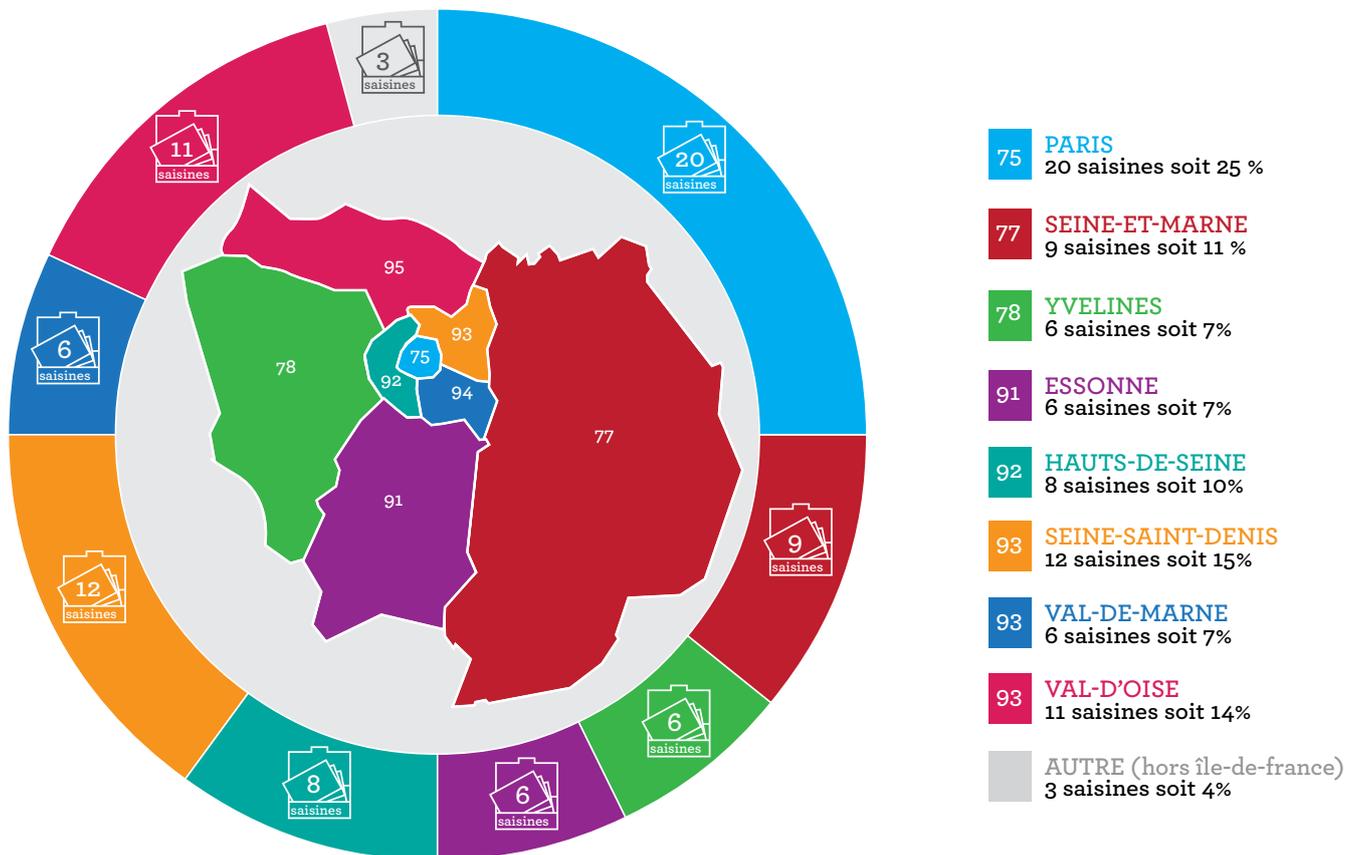
## Répartition des réclamants sur 81 saisines en 2015



Les réclamations proviennent majoritairement de particuliers, et montrent une meilleure connaissance par les Franciliens de la collectivité territoriale de la Région Île-de-France.



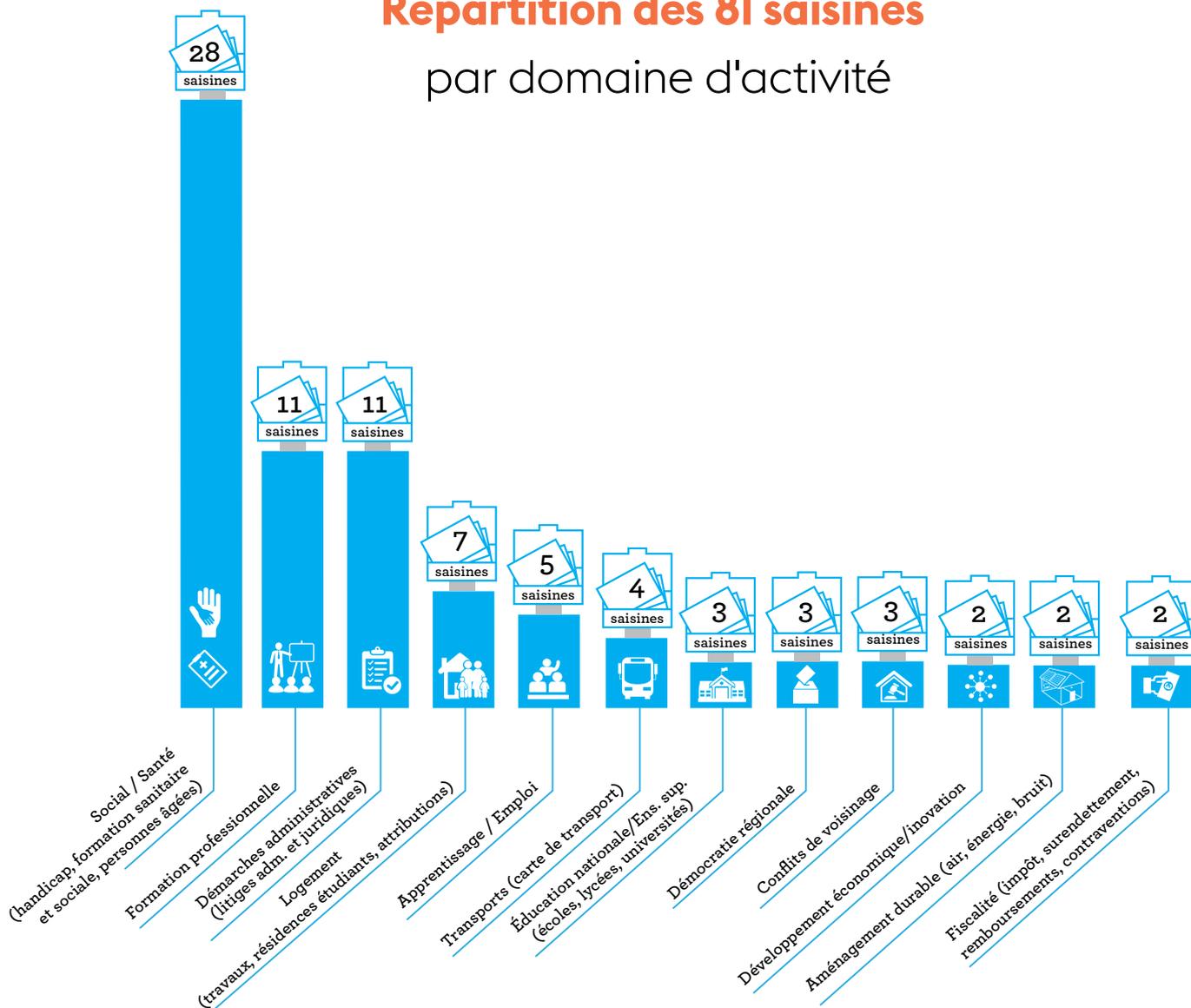
## Répartition géographique des 81 saisines par département



L'origine géographique des réclamants reste majoritairement la ville de Paris suivie par les départements de la Seine-Saint-Denis et du Val-d'Oise.



## Répartition des 81 saisines par domaine d'activité



Le nombre de réclamations concernant le domaine sanitaire et social reste majoritaire, comme sur l'année 2014.



## Délai de réponse

1 jour à 2 mois

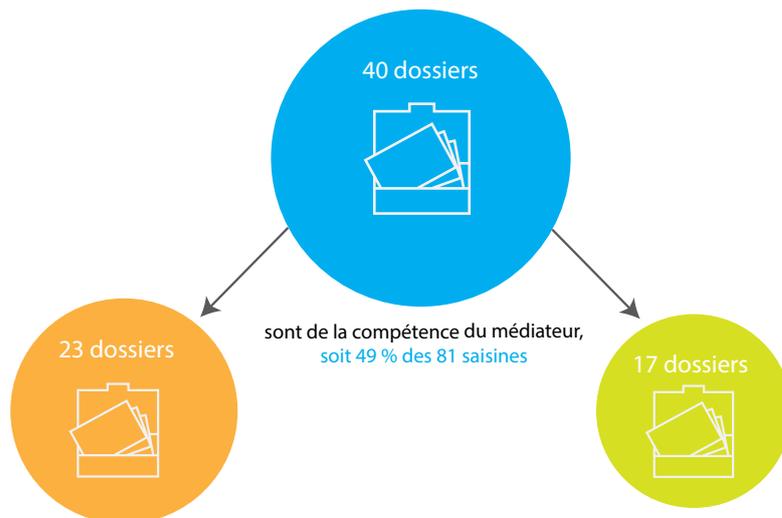
Le délai de réponse intègre le temps d'instruction par la médiation et par les services de la Région Île-de-France.

Les dossiers réorientés le sont dans un délai de 3 jours maximum.

La charte des médiateurs précise que « lorsque la demande de médiation est recevable, le médiateur conduit avec diligence la médiation... »



## 40 dossiers de la compétence du médiateur de la Région Île-de-France



Les saisines recevables se répartissent entre le domaine de la formation, pour la majorité, et la caducité des subventions votées par la Région Île-de-France.

Bourse étudiant, chéquier valorisation des acquis de l'expérience (VAE), chéquier qualifiant, formation, emploi d'avenir (ARREA) :  
soit 57 % des 40 dossiers

Caducité subvention :  
soit 43 % des 40 dossiers

*Monsieur P..., au chômage, âgé de 29 ans, a voulu reprendre des études pour devenir infirmier.*

*Comme il n'était pas inscrit à Pôle emploi depuis plus de 3 mois, les services de Pôle emploi et de la Région Île-de-France n'ont pas pu le prendre en charge.*

*Compte tenu du coût très élevé de cette formation (plus de 7 000 €/an), il a sollicité le médiateur afin qu'une solution puisse être trouvée au financement de celle-ci.*

*Monsieur P... ayant démontré dans son dossier sa volonté de réussir ses études pour trouver un emploi, le médiateur est intervenu pour qu'à titre exceptionnel on puisse lui donner satisfaction.*

*Il lui a été accordé la prise en charge du coût pédagogique de sa formation par la Région Île-de-France.*



© pexels photos 42153



*Monsieur N... a saisi le médiateur de la difficulté qu'il rencontrait pour se procurer son diplôme de niveau V auprès du service chéquier VAE (Valorisation des acquis de l'expérience) du conseil régional d'Île-de-France, diplôme dont il avait besoin pour suivre une formation et retrouver un emploi.*

*Saisie par le médiateur, l'administration régionale a pris contact avec son homologue du service de Pôle emploi en assurant le suivi, et a débloqué la situation.*

*L'intervention du médiateur a permis à Monsieur N... de démarrer son programme d'accompagnement VAE.*

*L'association A..., accueillant des personnes handicapées mentales ou psychiques vieillissantes, a saisi le médiateur d'une demande de levée de caducité d'une subvention pour le financement de la création d'un foyer d'accueil médicalisé de 36 places.*

*La caducité opposée à l'association était motivée par la non-transmission par l'association de la demande de versement de solde de la subvention, dans le délai de 4 ans à partir de la date de la 1re demande de versement. L'étude attentive du dossier a fait ressortir que le dossier avait été transmis dans les délais.*

*Une demande de pièces complémentaires à retourner, envoyée par le service régional, n'a pas été reçue par l'association. Ce courrier n'ayant pas été effectué avec un accusé de réception, ni enregistré dans un chrono courrier, il n'a pas été possible d'établir cet envoi.*

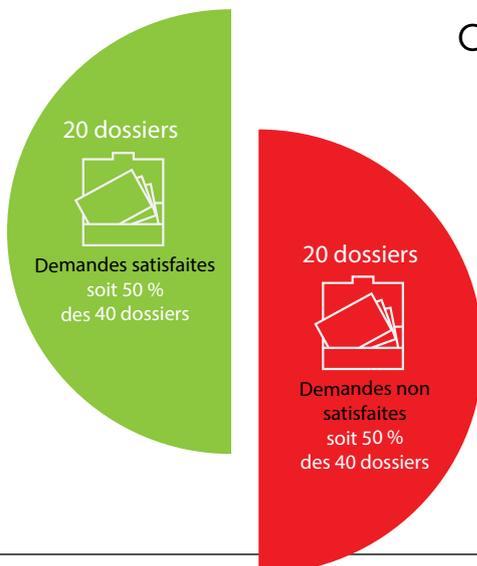
*Le médiateur a estimé que le doute sur la réception du courrier par l'association devait lui bénéficier. L'administration régionale a accepté de revenir sur sa décision de caducité; la subvention a pu être réaffectée par la commission permanente suivante.*



© Alfred Cromback/Picturetank



## Résultat des 40 demandes relevant de la compétence du médiateur



Pour les 40 demandes recevables, le médiateur a procédé à des échanges avec l'administration régionale.

18 demandes ont été totalement satisfaites, et 2 partiellement satisfaites.



## Suite donnée aux avis du médiateur



Le résultat a été conforme à l'avis et aux recommandations du médiateur pour 39 saisines sur 40 : soit qu'il a estimé qu'il n'y avait pas lieu de remettre en cause la position prise par l'administration, soit que celle-ci s'est rangée à son avis.



© Alfred Cromback/Picturetank

*L'association T... a saisi le médiateur du refus d'une demande d'Aide régionale à la rémunération des emplois d'avenir (Arrea) par le service compétent de la Région Île-de-France, pour un de ses salariés.*

*Le motif de ce refus était la non-réception du dossier par les services régionaux, et l'absence de preuve que cet envoi avait bien été effectué par le demandeur.*

*Le salarié faisait l'objet d'une prise en charge par l'État et devait bénéficier également d'une prise en charge complémentaire « emplois d'avenir » par le conseil régional.*

*En l'absence de cette aide complémentaire, il revenait à l'association de verser le complément de salaire, ce que ses finances ne lui permettaient pas.*

*Après enquête de la médiation et au vu de l'attestation fournie par le directeur de la Mission locale sur l'envoi du dossier au service compétent de la Région, le médiateur a souhaité qu'une suite favorable puisse être donnée à cette demande, ce qui a été accordé par le service régional.*

*Monsieur E... a saisi le médiateur du refus du versement de la bourse, échelon 0, attribuée à sa fille par le conseil régional d'Île-de-France pour une formation 2014-2015 d'ergothérapie.*

*Ce refus était motivé par la non-réception dans les délais réglementaires, par les services de la Région, de l'attestation du règlement fait par Monsieur E... des frais de Sécurité sociale et d'inscription, que l'école devait transmettre.*

*L'enquête de la médiation a permis d'établir que Monsieur E... avait bien procédé au règlement des frais pour sa fille.*

*Le médiateur a donc souhaité qu'on puisse accorder cette bourse échelon 0, ce que l'administration a accepté de faire.*



© Julie Bourges/Picturetank



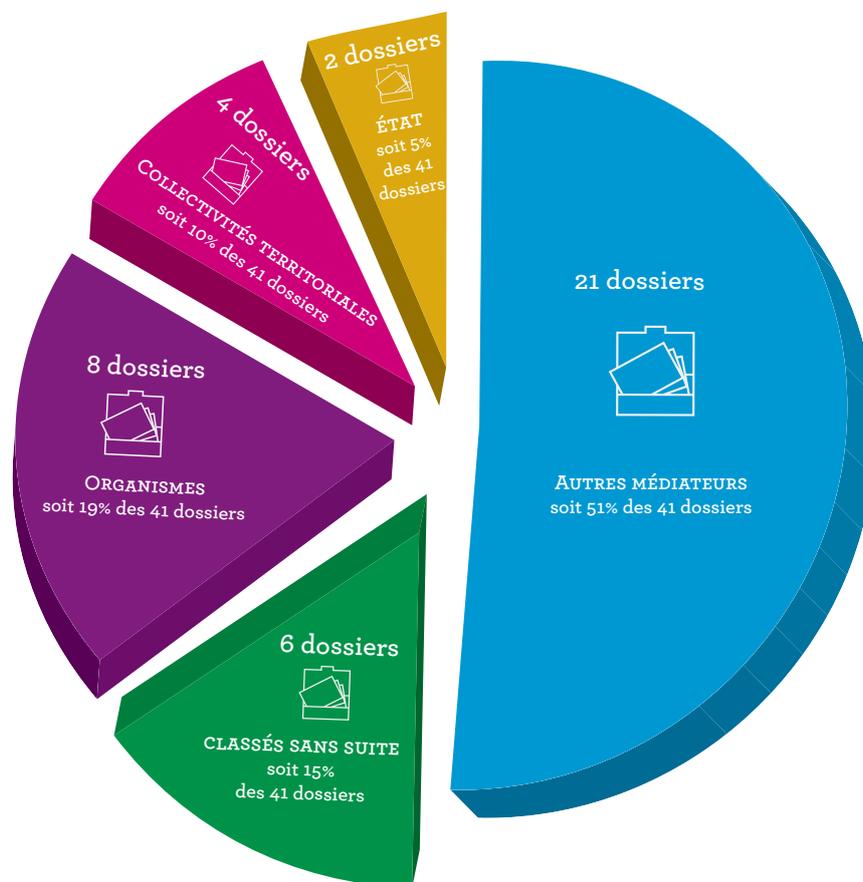
© Julie Bourges/Picturetank



© Jean-Robert Dantou/Picturetank



## Répartition des saisines hors compétence



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 va pouvoir réorienter vers ses collègues médiateurs ou vers les responsables d'organismes institutionnels.

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

Le médiateur a eu un retour d'information pour 17 dossiers, dont 5 au moins, à sa connaissance, ont obtenu satisfaction.

*Monsieur J... a appelé l'attention du médiateur sur les difficultés qu'il rencontrait pour l'obtention d'un rectificatif de son prénom, mal orthographié sur la carte d'identité qui lui avait été délivrée par la préfecture dont il relevait.*

*En effet, son prénom composé apparaissait avec une erreur, ce qui lui posait de multiples problèmes administratifs avec la banque, la Poste...*

*Le médiateur, n'ayant pas compétence pour résoudre ce litige, a transféré ce dossier au sous-préfet du domicile de Monsieur J..., en insistant sur la nécessité de mettre fin aux tracasseries subies.*

*À la suite de cette intervention, il a été donné satisfaction à Monsieur J..., dont le prénom a été bien orthographié.*



© Marie Genel/Picturetank



© pexels photo

*Madame S... a saisi le médiateur des difficultés qu'elle rencontrait avec Pôle emploi, réclamant le remboursement, dans les 8 jours, d'une somme qu'il lui aurait versée à tort.*

*Elle en contestait le bien-fondé.*

*Le médiateur, n'étant pas compétent pour traiter ce dossier, l'a transmis, dès réception, par courrier et par mail, au médiateur régional de Pôle emploi Île-de-France, en soulignant l'urgence de statuer sur ce recours.*

*Le médiateur régional de Pôle emploi a immédiatement pris en charge cette demande et a informé simultanément la réclamante et le médiateur de la Région Île-de-France de la régularisation de ce dossier dans le sens attendu par la réclamante.*



# RECOMMANDATIONS

recommandations

*Les recommandations sont fondées sur les enseignements tirés des différents cas rencontrés dans l'année.*



## Suites données aux recommandations 2014 du médiateur

Dans son rapport d'activité 2014, le médiateur proposait deux séries de modifications :

### ➔ Adapter le règlement budgétaire et financier pour la nouvelle mandature :

▲ notamment, procéder à une adaptation des dispositions relatives à la caducité des subventions ;

▲ tenir compte des difficultés exceptionnelles rencontrées par les bénéficiaires de subventions ;

▲ prévoir, pour le calcul des délais, la prise en compte de la date la plus favorable, si le bénéficiaire est de bonne foi ;

▲ préciser la date retenue pour la demande de 1er versement : date de réception du courrier à la Région Île-de-France ou date d'envoi du courrier ou du courriel.

Un groupe de travail, d'analyse et de propositions, auquel a participé la médiation, a été constitué à partir d'octobre 2015, sur les différentes thématiques du règlement budgétaire et financier de 2010.

Les propositions du médiateur pourraient être intégrées dans le nouveau règlement qui sera adopté par l'assemblée régionale issue des dernières élections régionales.

➔ **Actualiser le statut du médiateur :**

▲ clarifier certaines dispositions du texte, en déconnectant la désignation du médiateur de celle des conseillers régionaux ;

▲ rendre possible l'extension de son champ de compétence dans certains cas.

▲ **Le statut du médiateur de la Région Île-de-France a été modifié par le conseil régional le 18 juin 2015 :**

- la désignation du médiateur a été déconnectée de celle des conseillers régionaux. La durée de son mandat est de 6 ans, non renouvelable. Il n'y a pas de simultanéité programmée de son élection avec celle des membres du conseil régional ;
- sa compétence a été élargie aux organismes associés de la Région Île-de-France : le médiateur peut désormais connaître des litiges entre les usagers et les organismes associés qui le souhaitent.

Le statut du médiateur ainsi modifié se trouve en annexe 1.



*Les différentes saisines reçues en 2015 ont fait apparaître la nécessité pour la Région de procéder à certains ajustements des textes et des pratiques.*



## Recommandations 2015

### du médiateur

#### RECOMMANDATIONS À CARACTÈRE GÉNÉRAL

##### ➔ Introduire une « clause soupape » dans les textes attribuant des droits ou des avantages (subventions)

La rédaction des textes attribuant des droits ou des avantages place le plus souvent l'administration régionale en situation de compétence liée : si les conditions permettant l'obtention du droit ou de l'avantage sont remplies, le bénéfice de ce droit ou de cet avantage doit être attribué. En revanche, si une des conditions nécessaires pour en bénéficier effectivement n'est pas réalisée, il doit être refusé.

C'est le cas, par exemple, en matière de subventions, lorsque des faillites d'entreprises chargées de travaux, ou des difficultés imprévisibles de gouvernance (maladie, empêchement d'un comptable...) ont entraîné un retard, même minime, dans la production d'une pièce justificative nécessaire au versement de la subvention. Celle-ci, pourtant votée par le conseil régional, ne pourra pas être versée.

Dans ces conditions, il existe très peu de marge pour l'administration ou le médiateur, permettant de tenir compte de ces circonstances exceptionnelles ou

de situations particulières qui ont empêché la réalisation de l'ensemble des conditions posées par les textes, pour rendre effectifs l'exercice des droits ou l'attribution d'un avantage.

Les assouplissements prévus par l'article 10 du règlement budgétaire et financier de 2010 s'avèrent à cet égard insuffisants.

C'est pourquoi le médiateur recommande qu'une « clause soupape » soit introduite ou étendue dans certains textes, dont le règlement budgétaire et financier, pour permettre au bénéficiaire d'un droit ou d'un avantage, qui n'a pu, pour des raisons imprévisibles ou indépendantes de sa volonté, et dûment établies, remplir l'ensemble des conditions nécessaires à la réalisation de ce droit ou de cet avantage, d'en bénéficier néanmoins, sous réserve de l'appréciation exercée par l'administration ou le médiateur.

L'introduction d'une telle clause, assortie des précautions nécessaires, serait très importante pour permettre d'étendre l'efficacité de la médiation, sans qu'il soit nécessaire, pour chaque difficulté d'application, de saisir à nouveau le conseil régional ou sa commission permanente.

### ➤ Améliorer la traçabilité du courrier Arrivée et Départ

▲ **assurer une traçabilité** de tous les courriers ou mails à l'arrivée ou au départ de la Région par **l'enregistrement dans un chrono** afin de sécuriser tous les échanges écrits ou électroniques (courriers, mails) entre l'administration régionale et les usagers.

▲ **délivrer systématiquement des accusés de réception (AR)** de tous les courriers parvenant à la Région par voie postale ou par mail. Appliquer ainsi la loi du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec

les administrations, qui prévoit que toute demande fait l'objet d'un AR dans le mois suivant sa réception.

▲ la mise en place d'un logiciel partagé de gestion du courrier -départ et arrivée- permettrait de répondre à ces deux exigences.

### ➤ Apporter une réponse claire et motivée dans les courriers de refus

▲ Le rappel du règlement régional, dans les courriers administratifs, sans explication complémentaire, reste souvent insuffisant pour que le demandeur comprenne la raison du refus.

## RECOMMANDATIONS SPÉCIFIQUES

### ➤ Concernant l'attribution des subventions

#### 1. Clarifier le règlement budgétaire et financier (RBF).

Le RBF de 2010 prévoit que les subventions d'investissement et de fonctionnement peuvent faire l'objet d'une demande de paiement d'un premier acompte. Dans ce cas-là, le bénéficiaire dispose ensuite d'un nouveau délai pour présenter le solde de l'opération.

Si le bénéficiaire n'a pas fait de demande de 1er versement dans le délai de 3 ans pour la subvention d'investissement et de 1 an pour la subvention de fonctionnement, ladite subvention devient caduque et est annulée.

Les conditions de la mise en œuvre de la caducité des subventions de fonctionnement et d'investissement doivent être précisées :

▲ Remplacer le concept de « caducité de la subvention » par celui de « durée de validité de la subvention » pendant laquelle le bénéficiaire dispose de son droit à demander le versement de sa subvention.

▲ Supprimer dans le nouveau RBF la distinction entre les délais de mobilisation du 1er versement et ceux du solde, en intégrant une mesure de simplification des délais et des conditions de mobilisation des subventions.

▲ Retenir, à partir de ce principe d'un seul délai, la date de la commission

permanente qui a voté la délibération attribuant la subvention de fonctionnement ou d'investissement comme point de départ de la durée de validité de la subvention. Ainsi le demandeur aurait l'obligation de demander le solde de sa subvention avant la fin du délai courant à partir de la date de la commission permanente, par lettre recommandée avec accusé de réception.

Cela permettrait de régler les problématiques dont a été saisi le médiateur et de supprimer ainsi les divergences d'interprétation qui peuvent exister entre la date d'envoi ou de réception d'un courrier.

▲ Assouplir et clarifier la règle d'antériorité qui prévoit que l'attribution de la subvention doit précéder tout commencement d'exécution de l'opération subventionnée, pour les subventions d'investissement et de fonctionnement.

▲ Expliquer aux bénéficiaires les règles de mise en œuvre des dérogations prévues dans le RBF, et les appliquer de manière homogène quel que soit le service concerné, pour les subventions de fonctionnement et d'investissement, si ces demandes de dérogations sont justifiées par le demandeur.

▲ Supprimer l'obligation de la signature de l'expert-comptable ou du commissaire aux comptes, ce qui permettrait un traitement égal de tous les dossiers, sans générer de coûts supplémentaires pour les bénéficiaires. La signature du représentant du bénéficiaire suffit en termes de responsabilité.

## 2. Renforcer l'information des bénéficiaires sur les délais de mobilisation des subventions

▲ Veiller, lors de l'envoi de la notification d'attribution de la subvention, à ce que les bénéficiaires soient sensibilisés à la nécessité de solliciter des versements dans les meilleurs délais et au plus tard avant la date au-delà de laquelle la subvention n'est plus valide.

▲ Simplifier la communication avec les bénéficiaires en utilisant un vocabulaire et une terminologie clairs et aisément compréhensibles.

## ➤ Concernant les formations sanitaires et sociales

▲ Envisager l'alignement du taux et du barème des bourses sanitaires et sociales accordées par la Région Île-de-France avec ceux fixés par le ministère de l'Enseignement supérieur pour les bourses versées aux étudiants par le Centre régional des œuvres universitaires et scolaires (CROUS).





# ANNEXE 1

## ANNEXE 1



### Statut du médiateur de la Région Île-de-France

*Modifications adoptées par délibération CR n° 40-15 du 18 juin 2015 (\*)*

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

**ARTICLE 2 :** le médiateur de la Région Île-de-France est une personnalité qualifiée chargée de régler à l'amiable les litiges entre les usagers et l'administration régionale dans le respect du principe de légalité, en faisant prévaloir l'équité. Il propose des réformes visant à l'amélioration du service rendu aux usagers. Il favorise l'accès au droit, veille au respect des droits des usagers et contribue au développement des modes de règlement amiable des litiges externes.

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

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



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

**La durée de son mandat est de 6 ans(\*).**

Il ne peut être mis fin à ses fonctions avant expiration de ce délai, sauf en cas d'empêchement ou d'incapacité dûment constaté(e) par l'autorité de désignation.

Le médiateur de la Région Île-de-France ne peut pas être renouvelé dans ses fonctions.

Il ne reçoit d'instructions d'aucune autorité régionale. Il est indépendant vis-à-vis de l'administration régionale et de ses élus.

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

**ARTICLE 4 :** Dans l'intérêt des usagers des transports et afin d'organiser des réseaux d'échanges des bonnes pratiques de médiation sur le territoire francilien, une convention entre les médiateurs de la RATP, de la SNCF et de la Région Île-de-France pourra être conclue afin de définir les conditions de leur partenariat.

Il peut également être conclu des conventions avec d'autres instances de médiation dont le champ d'intervention recouperait en partie celui du médiateur de la Région Île-de-France (médiateur des marchés publics, défenseur des droits).

**ARTICLE 5 :** Le médiateur de la Région Île-de-France est compétent pour connaître les litiges entre les usagers et les services de la Région Île-de-France.

**Il peut également connaître des litiges entre les usagers et les organismes associés à la Région qui lui ont donné compétence à cet effet(\*)**.

Le médiateur ne peut intervenir dans une procédure juridictionnelle en cours, ni remettre en cause le bien-fondé ou l'exécution d'une décision de justice. Il ne peut contester le bien-fondé d'un procès-verbal de contravention.

Il ne peut remettre en cause les décisions individuelles prises par une instance collégiale ou intervenir dans les différends d'ordre statutaire entre l'administration régionale et ses agents.

**ARTICLE 6 :** Tout usager des services publics régionaux en litige avec un service ou un organisme visé à l'article 5 peut directement saisir le médiateur de la Région Île-de-France pour rechercher une solution amiable.

Le demandeur doit avoir un intérêt personnel et direct à agir.

Avant de saisir le médiateur, l'usager doit avoir épuisé toutes les voies de recours auprès du service avec lequel existe le litige. La saisine du médiateur est sans incidence sur les délais de recours contentieux.

La saisine du médiateur est gratuite. Le médiateur est tenu à la confidentialité des informations qu'il recueille.

Les élus, les services de la Région ou d'autres administrations, les institutions de médiation ainsi que tout organisme public ou privé peuvent lui transmettre la réclamation d'un usager qui leur paraît relever de sa compétence.

Le médiateur peut notamment être saisi par courrier ou par téléprocédure.

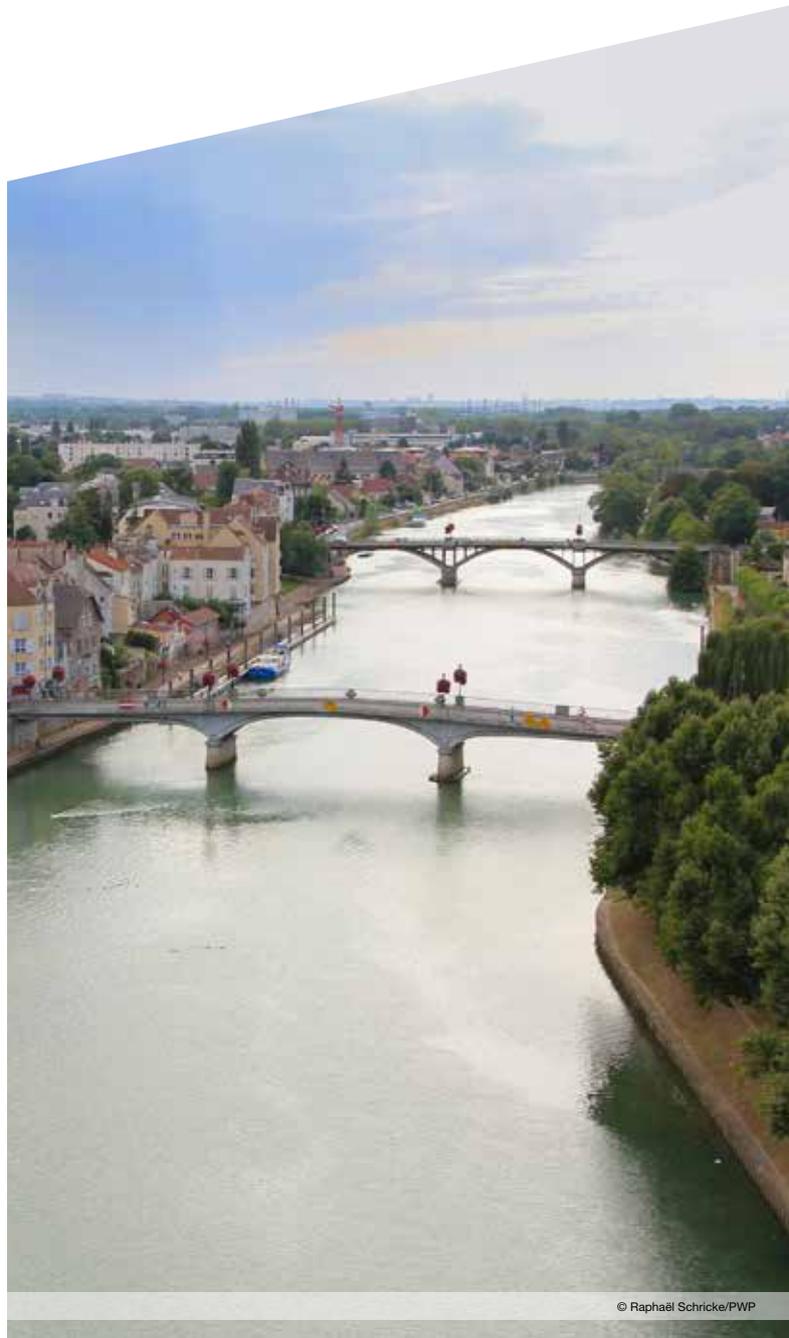
Le médiateur peut s'autosaisir, le cas échéant, de situations individuelles particulièrement sensibles qui seraient portées à sa connaissance et relèveraient de son champ de compétence.

**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 réforme administrative, de médiation et d'accès au droit.

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





# ANNEXE 2

## ANNEXE 2



### Charte

## du Club des médiateurs de services au public

### préambule

Le Club des médiateurs de services au public regroupe des médiateurs des administrations, entreprises, institutions et collectivités en charge d'un service au public. Ils pratiquent la médiation institutionnelle pour donner aux litiges dont ils sont saisis par les citoyens, usagers et clients, une solution en droit et en équité et pour faire des recommandations d'ordre général en matière d'amélioration des relations avec les publics concernés.

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

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

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

▲ le respect des personnes, de leurs opinions et de leurs positions,

▲ **la volonté** de faciliter la recherche de solutions amiables aux différends,

▲ **l'écoute** équilibrée, disponible et attentive des parties : le médiateur fait de l'écoute un devoir,

▲ **l'impartialité** par rapport aux parties et à l'institution auprès de laquelle le médiateur exerce son activité,

▲ **le respect** du principe du contradictoire : le médiateur veille à ce que les parties aient la possibilité de faire connaître leur point de vue et de prendre connaissance de toutes les positions et de tous les faits avancés par l'autre partie,

▲ **l'équité** : en effet, au-delà de la règle de droit applicable, il s'agit de prendre en compte le contexte propre à chaque cas,

▲ **la transparence** : le médiateur a un devoir d'information sur son rôle, le processus suivi et les résultats de son activité. Il l'exerce, notamment, au travers de son rapport annuel qu'il rend public, ce rapport comportant également ses recommandations d'ordre général ou voies de progrès,

▲ **la confidentialité** : le médiateur est tenu à la confidentialité pour les données nominatives et les informations obtenues lors de l'instruction du litige. Les exemples cités dans le rapport annuel doivent être présentés sous forme anonyme.

Le statut d'association, dont s'est doté le Club des médiateurs, conforte son rôle d'information sur la médiation institutionnelle et de lieu d'échanges, ainsi que son action de soutien,

notamment pour faciliter la formation des médiateurs et de leurs équipes et favoriser la diffusion entre ses membres de leurs expériences et des bonnes pratiques.

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

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

La présente charte constitue le socle de référence éthique de la pratique de la médiation institutionnelle pour les membres du Club des médiateurs de services au public.

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

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

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

## définition de la médiation institutionnelle

La médiation institutionnelle est un processus structuré par lequel des personnes physiques ou morales tentent avec l'aide du médiateur, de manière volontaire, de parvenir à un accord amiable avec des administrations, entreprises, institutions ou collectivités, sur la résolution des différends à caractère individuel qui les opposent à celles-ci.

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

## le médiateur

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



### IMPARTIAL ET INDÉPENDANT

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

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

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

### COMPÉTENT

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

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

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

### EFFICACE

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

---

## Le processus de médiation

---

### TRANSPARENCE ET CONSENTEMENT DES REQUÉRANTS

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

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

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

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

### LA GRATUITÉ

Le recours à la médiation est gratuit pour les requérants.

### LA CONFIDENTIALITÉ

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

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

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

### LE DÉROULEMENT DE LA MÉDIATION

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

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

La médiation est menée de manière contradictoire.

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

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

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

### LA FIN DE LA MÉDIATION

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

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

La médiation peut également être clôturée si le médiateur constate soit un désistement des parties, que le litige ait ou non trouvé sa solution par d'autres voies, soit un désaccord persistant. En tout état de cause, le requérant conserve la possibilité d'engager une action en justice.



# ANNEXE 3

## ANNEXE 3



### Liste des membres du Club des médiateurs de services au public

Site web : [clubdesmediateurs.fr](http://clubdesmediateurs.fr)

#### **LE DÉFENSEUR DES DROITS**

*Membre d'honneur*

Le Défenseur des droits  
7 rue Saint-Florentin  
75049 PARIS Cedex 08

#### **TOURISME ET VOYAGE**

MTV-Médiation Tourisme Voyage  
BP 90 303  
75823 PARIS Cedex 17

#### **GROUPE DE LA CAISSE DES DÉPÔTS**

Médiatrice de la Caisse des dépôts  
56 rue de Lille  
75356 PARIS

#### **ASSOCIATION FRANÇAISE DES SOCIÉTÉS FINANCIÈRES**

Médiateur de l'Association française  
des sociétés financières  
ASF  
24 avenue de la Grande-Armée  
75854 PARIS Cedex 17

#### **EAU**

Médiation de l'Eau  
BP 40 463  
75366 PARIS Cedex 08

#### **AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS**

Médiateur de l'Autorité des marchés  
financiers  
17 place de la Bourse  
75082 PARIS Cedex 02

**EDF**

Méiateur du groupe EDF  
TSA 50026  
75804 PARIS Cedex 08

**ÉDUCATION NATIONALE  
ET ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR**

Méiateur de l'Éducation nationale  
et Enseignement supérieur et  
Carré Suffren  
110 rue de Grenelle  
75357 PARIS Cedex 07 SP

**COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES**

Méiateur des Communications  
électroniques  
BP 999  
75829 PARIS Cedex 17

**BNP PARIBAS POUR LA CLIENTÈLE  
DES PARTICULIERS**

Méiateur auprès de BNP Paribas  
ACI CIHRCC1  
75450 PARIS Cedex 09

**PARIS HABITAT OPH**

Le médiateur du locataire  
21 bis rue Claude-Bernard  
75253 PARIS Cedex 05

**FÉDÉRATION FRANÇAISE DES  
SOCIÉTÉS**

Méiateur de la FFSA  
BP 290  
75425 PARIS Cedex 9

**FRANCE TÉLÉVISIONS**

Méiateur des programmes de France  
Télévisions  
7 Esplanade Henri-de-France  
75907 PARIS Cedex 15

**FRANCE 3**

Médiatrice des rédactions de France 3  
7 Esplanade Henri-de-France  
75015 PARIS

**FRANCE 2**

Méiateur de France 2  
7 Esplanade Henri-de-France  
75907 PARIS Cedex 15

**MINISTÈRES ÉCONOMIQUES ET  
FINANCIERS**

Méiateur des ministères  
économiques, financiers  
BP 60 153  
14010 CAEN Cedex 1

**MUTUALITÉ SOCIALE AGRICOLE**

Méiateur de la MSA  
Les Mercuriales  
40 rue Jean-Jaurès  
93547 BAGNOLET Cedex

**GROUPE ENGIE**

Méiateur du groupe ENGIE  
TSA 34 321  
92099 LA DÉFENSE Cedex

**GROUPE LA POSTE**

Méiateur du groupe La Poste  
44 boulevard de Vaugirard  
CP F 407  
75757 PARIS Cedex 15

**GROUPE LA POSTE, LA BANQUE  
POSTALE**

Méiateur de La Banque postale  
115 rue de Sèvres  
CP G 009  
75275 PARIS CEDEX 06

**RATP**

Méiatrice de la RATP  
LAC LC12  
54 quai de la Rapée  
75599 PARIS Cedex 12

**PÔLE EMPLOI NATIONAL**

Méiateur national de Pôle emploi  
Pôle emploi  
Direction Générale  
1 rue de Docteur-Gley  
75987 PARIS Cedex 20

**VILLE DE PARIS**

Méiateur de la Ville de Paris  
Mission de la Médiation  
100 rue Réaumur  
75002 PARIS

**SNCF**

Méiateur de la SNCF  
TSA 49980  
75839 PARIS Cedex 17

**ÉNERGIE**

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



# ANNEXE 4

## ANNEXE 4



### Charte de l'Association des médiateurs des collectivités territoriales (AMCT)

Site web : [amct-mediation.fr](http://amct-mediation.fr)

#### préambule

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

À l'instar de l'ancien médiateur de la République, ces médiateurs sont des médiateurs institutionnels dotés d'une double fonction : d'une part, faciliter la résolution des litiges entre l'administration municipale ou départementale et les usagers des services publics ; d'autre part, formuler des propositions de réforme de

l'administration ou d'amélioration des règlements et des pratiques afin de prévenir le renouvellement de certains litiges répétitifs ou significatifs et contribuer ainsi à améliorer la qualité des services rendus aux usagers. Ils contribuent de ce fait à faciliter l'accès au droit.

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

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

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

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

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

## ARTICLE 1 : DÉFINITION DE LA MÉDIATION INSTITUTIONNELLE TERRITORIALE

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

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

## ARTICLE 2 : LE MÉDIATEUR

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

### 1- *Impartialité et indépendance*

L'impartialité du médiateur doit pouvoir s'appuyer sur l'indépendance garantie à sa fonction. En ce qui concerne l'indépendance, il importe que la collectivité s'engage publiquement à l'assurer et à la respecter, mais aussi qu'elle prenne les dispositions

nécessaires pour doter le médiateur des moyens matériels et humains indispensables à l'exercice de sa mission. Le mandat du médiateur doit avoir une durée déterminée, garantie et suffisante pour assurer une stabilité et une continuité dans les affaires traitées.

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

### **2- Compétence et efficacité**

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

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

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

## **ARTICLE 3 : LE PROCESSUS DE MÉDIATION**

### **1- Information et communication**

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

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

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

### **2- Gratuité**

Le recours au médiateur est gratuit.

### **3- Confidentialité**

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

### **4- Déroulement de la médiation**

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

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

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

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

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

### ***5- Fin de la médiation***

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

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

### **ARTICLE 4 : RAPPORT ANNUEL ET PROPOSITIONS DE RÉFORME DU MÉDIATEUR**

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

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

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



## **CONTACTER LE MÉDIATEUR DE LA RÉGION ÎLE-DE-FRANCE**

**Par formulaire électronique  
téléchargeable sur le site Internet :**

[www.iledefrance.fr/saisirlemediateur](http://www.iledefrance.fr/saisirlemediateur)

**ou**

**Par voie postale :**

Monsieur le médiateur de la Région  
Île-de-France

33 rue Barbet-de-Jouy

75007 PARIS



**Région Île-de-France**

Médiature

33 rue Barbet-de-Jouy

75007 Paris

Tél. : 01 53 85 54 27

**[www.iledefrance.fr](http://www.iledefrance.fr)**



**RegionIleDeFrance**



**@iledefrance**