



RAPPORT 2016

Médiateur

de la Région Île-de-France





1 Le médiateur de la Région Île-de-France p. 5

- ▲ Son rôle p. 5
- ▲ Sa méthode p. 6
- ▲ 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 des saisines par département p. 13
- ▲ Délai de réponse p. 14
- ▲ Dossiers de la compétence du médiateur de la Région Île-de-France p. 14
- ▲ Répartition des saisines par domaine d'activité p. 15
- ▲ Suites données aux saisines relevant de la compétence du médiateur p. 16
- ▲ Répartition des saisines hors compétence p. 20

3 Recommandations du médiateur

p. 22

- ▲ Suites données aux recommandations 2014 et 2015 du médiateur p.22
- ▲ Recommandations 2016 du médiateur p.24

4 Réflexions sur la médiation

p.26

- ▲ Sur deux vertus cardinales du médiateur p.26
- ▲ Médiation et justice administrative p.29

5 Annexes

p.32

- ANNEXE 1 :**
Statut du médiateur de la Région Île-de-France p.32

- ANNEXE 2 :**
Charte du Club des médiateurs de services au public (CMSP) p.34

- ANNEXE 3 :**
Liste des membres du Club des médiateurs de services au public (CMSP) p.36

- ANNEXE 4 :**
Charte de l'Association des médiateurs des collectivités territoriales (AMCT) p.39





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

LA MÉDIATION, UNE SOLUTION

Le bilan 2016 de la médiation à la Région Île-de-France est positif : j'ai reçu 103 saisines, soit 27 % de plus qu'en 2015. Sur ces 103 recours, 52 relevaient de mon domaine de compétence, soit un peu plus de la moitié. Ceux qui n'étaient pas de mon ressort, je les ai transmis aux médiateurs compétents ou aux autorités concernées (Préfet, Défenseur des droits...) et, dans un nombre important de cas, cette transmission a permis de trouver des solutions (voir exemples dans le rapport).

Pour les recours de ma compétence, j'ai engagé le dialogue avec l'administration régionale qui avait pris la décision contestée. Dans près de la moitié des cas, ce dialogue a permis de trouver une solution qui donnait satisfaction, le plus souvent totalement, au réclamant. C'est un bon résultat, dont on trouvera les détails et des illustrations à l'intérieur de ce rapport.

Ce résultat montre que, dans une proportion importante d'affaires, l'administration a accepté de revenir, au vu des faits et explications fournies par le réclamant et des arguments que je lui ai présentés, sur une décision qu'elle avait prise. Il faut en féliciter

l'administration régionale, qui fait la preuve ainsi de sa capacité d'écoute et de dialogue, tout en restant fidèle, bien sûr, aux principes de légalité et d'égalité auxquels elle est tenue.

Et l'on doit se réjouir qu'avec la médiation, les citoyens, les associations, les entreprises et les collectivités de la Région Île-de-France disposent ainsi d'un recours simple, rapide, et gratuit pour corriger d'éventuelles erreurs ou certaines injustices.

L'autre constatation positive, au terme de l'année 2016, c'est la démonstration faite de la pérennité de la médiation.

Une nouvelle majorité a été élue fin 2015 à l'assemblée régionale, un nouvel exécutif a pris les commandes de la Région depuis le début 2016. Une réorganisation de l'administration régionale est intervenue, de nouveaux responsables ont été désignés.

Tous ont parfaitement respecté les règles instituées en 2013 pour la médiation et se sont adaptés, avec un souci d'efficacité remarquable, aux principes définis dans la charte de la médiation, notamment ceux concernant la procédure contradictoire et l'impératif de diligence.

La Région a ainsi montré qu'elle était à l'avant-garde de ce nouveau recours dont disposent les Franciliens, dont la crédibilité repose sur l'indépendance du médiateur et la démonstration qu'un dialogue est possible entre l'administration et les citoyens.

D'autres Régions, telles les Hauts-de-France et Provence-Alpes-Côte d'Azur, ont décidé de se doter d'un médiateur. De plus en plus de départements et de communes s'engagent dans la même voie.

Sur le plan national, le Parlement a voté, dans la loi du 18 novembre 2016 sur la modernisation de la justice du XXI^e siècle, un important volet pour développer et renforcer la médiation en matière administrative.

Il reste beaucoup à faire, pour faire mieux connaître aux Franciliens l'existence de ce nouveau mode de recours et accroître encore son efficacité.

Soyez assurés que l'équipe de la médiature ne ménagera pas ses efforts pour progresser dans cette voie.

Jean-Pierre HOSS



1

Le médiateur

de la Région Île-de-France



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 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 sérieuse, le médiateur engage un dialogue avec le service régional mis en cause par l'usager.

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

Enfin, quand un dossier ne peut être réorienté vers un autre médiateur ou vers une autre institution, le médiateur de la Région Île-de-France peut avoir 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

Le médiateur intervient en cas de litige avec une décision prise par l'administration de la Région Île-de-France.

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

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

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

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

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

Il ne peut pas intervenir :

- ▶ dans les décisions prises par une instance collégiale (conseil régional, ou commission permanente) ;

- ▶ dans les différends entre l'administration régionale et ses agents ;

- ▶ après la décision d'un juge.

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

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

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

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





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 / aides régionales-services / services en ligne / saisir le médiateur de la Région](http://www.iledefrance.fr/aides-regionales-services/services-en-ligne/saisir-le-mediateur-de-la-region)

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 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

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.



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

Il est actuellement composé de 26 médiateurs.

Le Club des médiateurs du service 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.

⁽¹⁾ Voir en annexe 2 la charte du Club des médiateurs de services au public



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

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

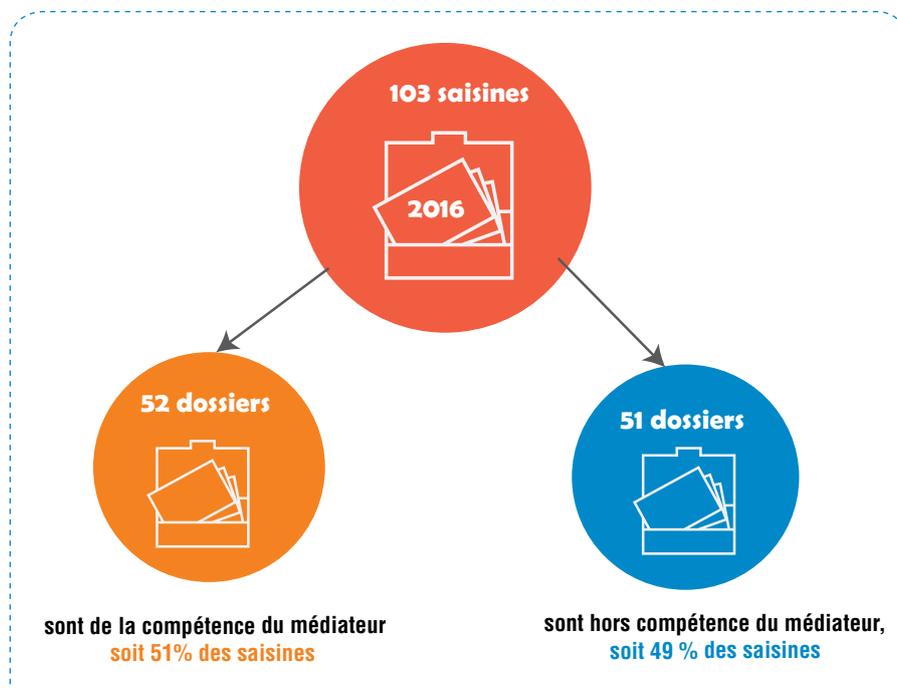
Le médiateur de la Région Île-de-France est adhérent à l'Association des médiateurs des collectivités territoriales (AMCT) et participe à ses colloques et réunions.

⁽²⁾ Voir en annexe 4 la charte de l'Association des médiateurs des collectivités territoriales

Bilan d'activité



Nombre de saisines 2016 : 103

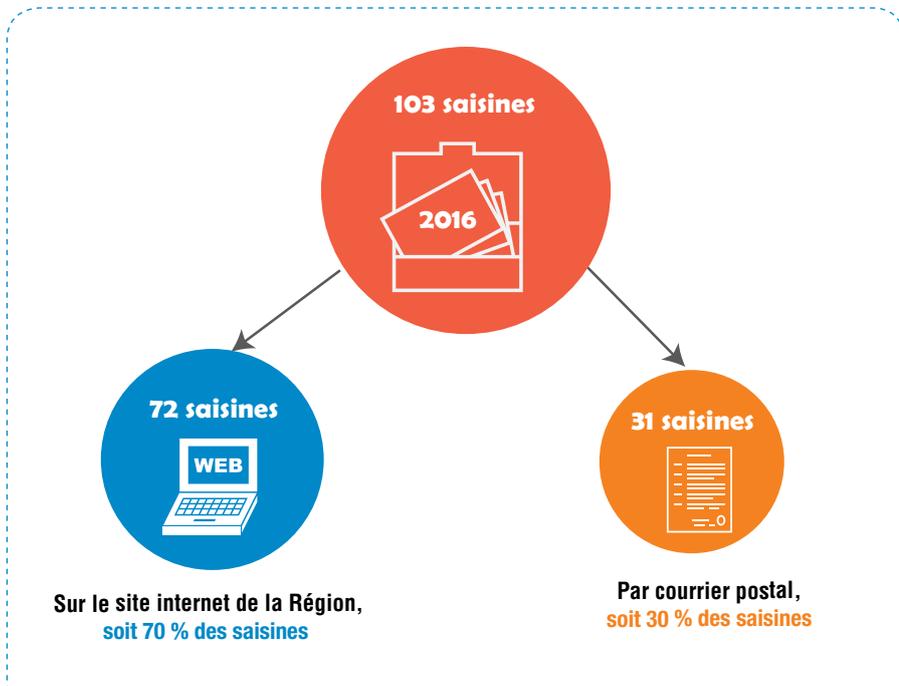


En 2015, sur les 81 recours reçus, 49 % étaient de la compétence du médiateur et 51 % n'étaient pas de la compétence du médiateur.





Mode de saisine



Les saisines du médiateur par voie électronique sur le site de la Région Île-de-France www.iledefrance.fr sont majoritaires à 70 % en 2016.

La pratique de l'outil informatique, de plus en plus utilisé, permet une transmission et un traitement plus rapides des saisines.



Formulaire en ligne sur www.iledefrance.fr

Saisir le médiateur de la Région

Ce service en ligne vous permet de saisir le médiateur de la Région Île-de-France. Le médiateur est conseiller pour l'habitant toute légal ainsi qu'un service de la Région, à partir de l'envoi de votre notification après de ce service.

Pour toute information complémentaire, vous pouvez consulter www.iledefrance.fr.

De vertu de l'article 22 de la loi du 6 janvier 1978, les requérants sont avisés que leurs données sont enregistrées au Médiateur de la Région Île-de-France, chargée de l'inspection des décisions, des administrations des informations publiques et de la région Île-de-France, chargée de l'inspection des décisions, des administrations et de la région Île-de-France, 33 rue Barbet de Jouy - 75007 Paris - Tél. : 01 32 89 24 21.

Une identité et vos coordonnées

Votre email* Cible*

Nom* Prénom*

Adresse* Tél.

Courriel* Ville*

Code postal*

Détail de votre procédure concernant les services

Pour saisir le médiateur, vous devez avoir déjà fait une démarche de consultation préalable auprès des services.

Service concerné* Date de votre dernière consultation



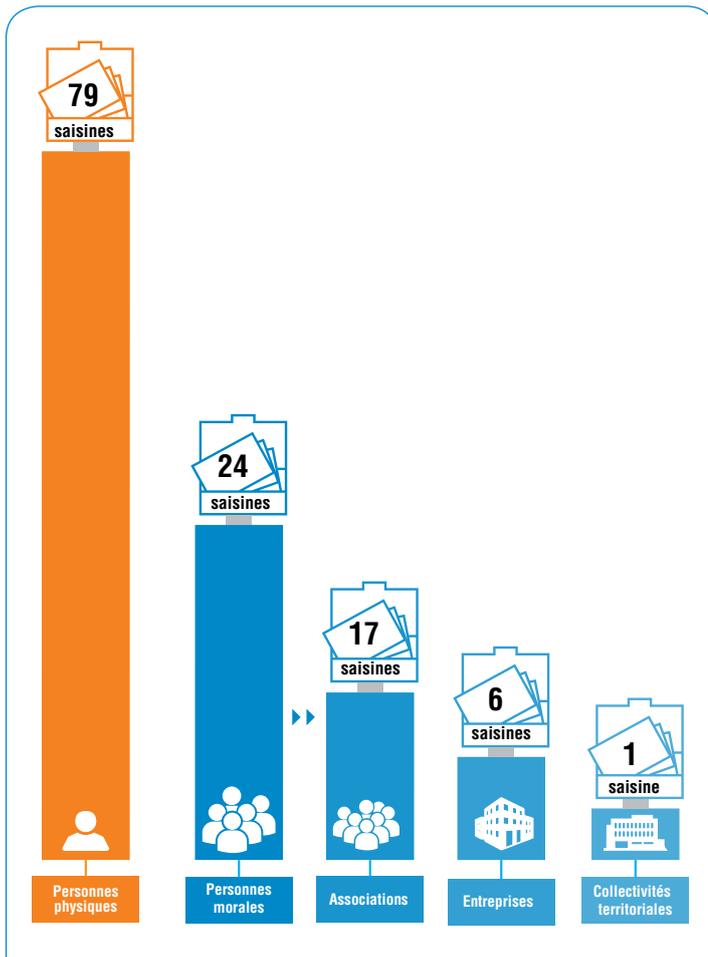
Ou par courrier postal

Monsieur le médiateur
de la Région Île-de-France
33 rue Barbet de Jouy
75007 PARIS



Répartition des réclamants

sur 103 saisines en 2016

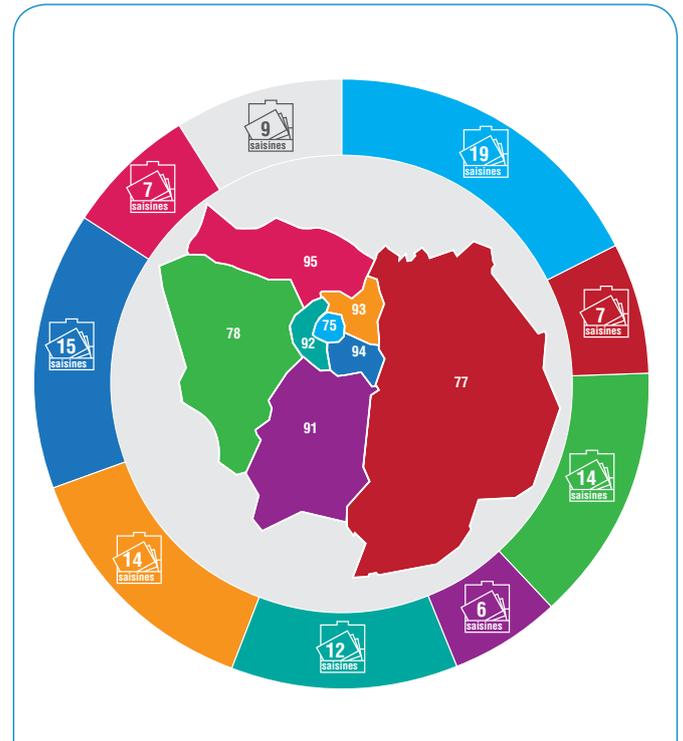


Les réclamations proviennent majoritairement de personnes physiques.

L'origine géographique des réclamants reste majoritairement Paris, suivie par les départements du Val-de-Marne, des Yvelines et de la Seine-Saint-Denis à égalité du nombre de saisines.

Répartition géographique

des 103 saisines par département



- 75 PARIS**
19 saisines soit 18%
- 77 SEINE-ET-MARNE**
7 saisines soit 7%
- 78 YVELINES**
14 saisines soit 13%
- 91 ESSONNE**
6 saisines soit 6%
- 92 HAUTS-DE-SEINE**
12 saisines soit 12%
- 93 SEINE-SAINT-DENIS**
14 saisines soit 13%
- 94 VAL-DE-MARNE**
15 saisines soit 15%
- 95 VAL-D'OISE**
7 saisines soit 7%
- AUTRE (hors île-de-france)**
9 saisines soit 9%



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.

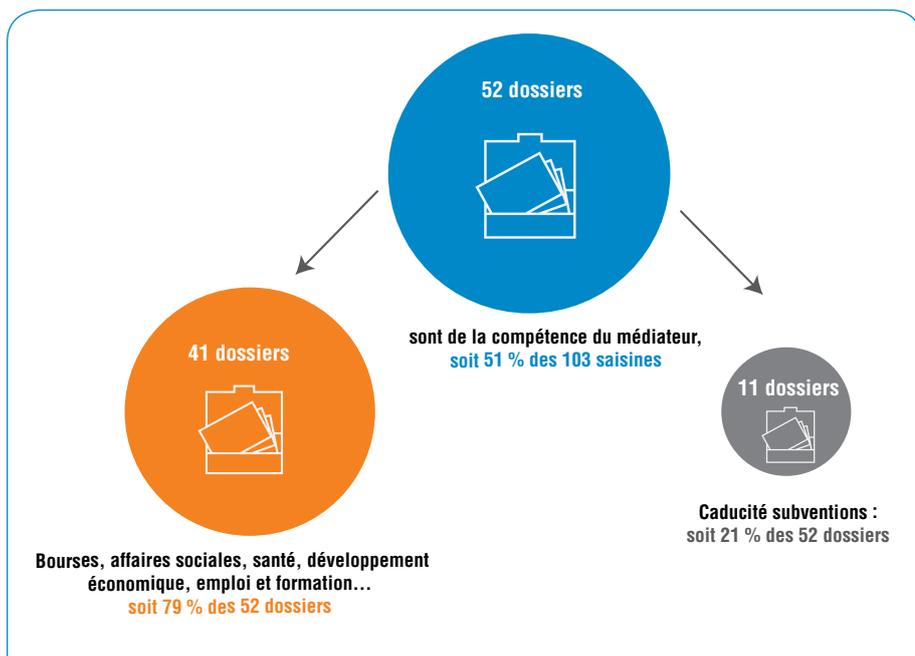
Les dossiers réorientés le sont dans un délai de 3 jours maximum.

La charte des médiateurs précise : « *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* ».



52 dossiers de la compétence du médiateur

de la Région Île-de-France

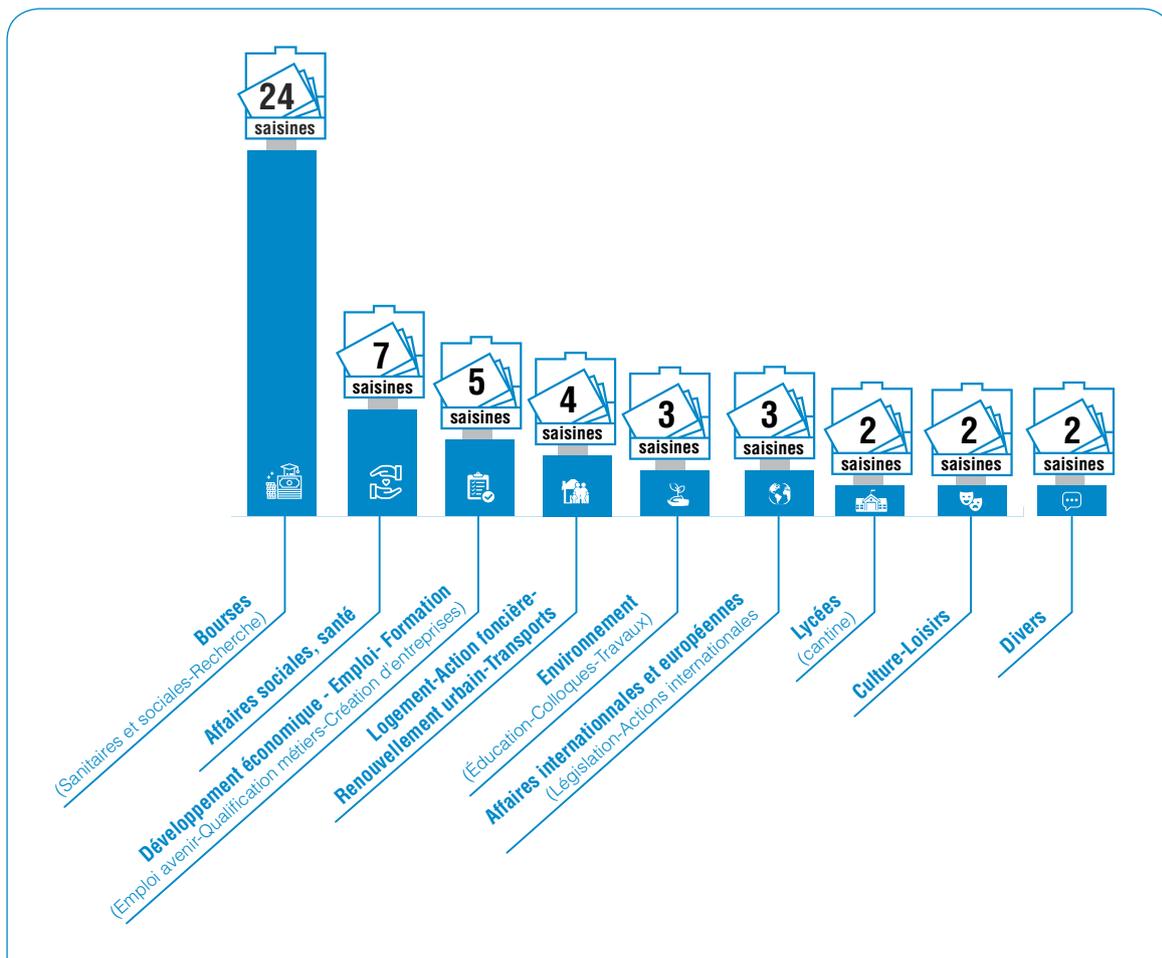


Les saisines recevables se répartissent entre le domaine des bourses, pour la majorité, et la caducité des subventions votées par la Région Île-de-France.



Répartition des 52 saisines

par domaine d'activité

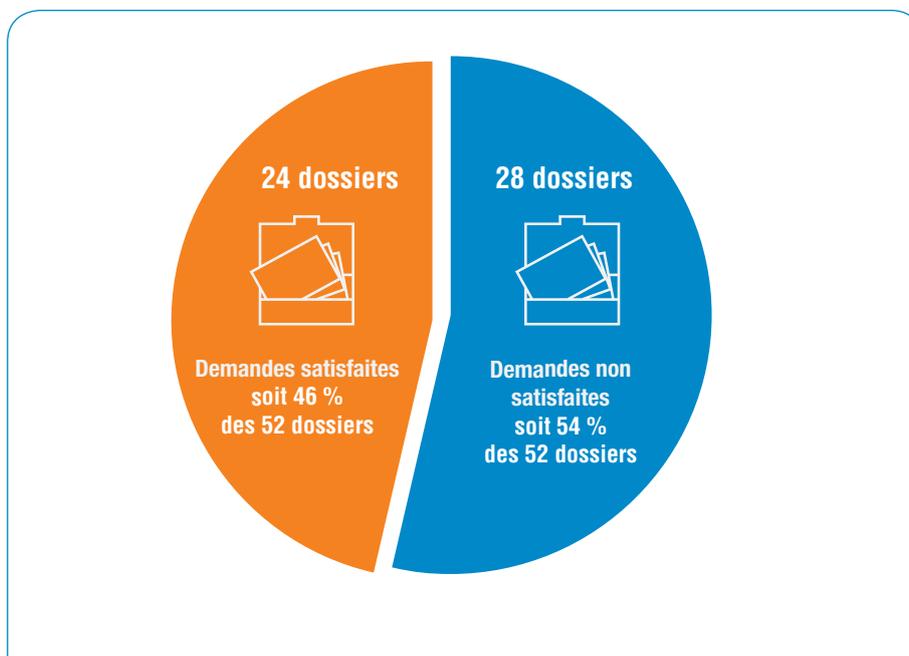


Les réclamations concernant les bourses, restent majoritaires, comme sur l'année 2015.



Suites données aux 52 saisines

relevant de la compétence du médiateur



Pour les **52** demandes **recevables**, le médiateur a procédé à des échanges avec l'administration régionale.

24 demandes ont été satisfaites, soit **46 %** des **52** saisines.



Le résultat a été conforme à l'avis du médiateur pour un peu plus de 90 % des cas : soit l'administration s'est rangée à son avis, soit le médiateur a estimé qu'il n'y avait pas lieu de remettre en cause la position prise par l'administration.

ZOOM SUR DES EXEMPLES DE SAISINES RELEVANT DE LA COMPÉTENCE DU MÉDIATEUR



L'association F., dont la mission est d'aider les jeunes collégiens en voie de décrochage scolaire ou déscolarisés, avait reçu une subvention du conseil régional.

Mais elle a envoyé sa demande de versement avec 3 mois de retard sur le délai imparti et s'est vu opposer, en conséquence, la caducité de sa subvention.

Le président de l'association, sans contester l'erreur qui avait été commise, a saisi le médiateur d'un recours tendant à faire lever cette caducité.

Le médiateur, après échange avec l'association et étude de l'ensemble des pièces du dossier, a fait valoir auprès de l'administration régionale l'ensemble des arguments qui pouvaient permettre de rétablir la subvention supprimée : difficultés exceptionnelles de gestion rencontrées, risques de problèmes graves pour l'existence de l'association compte tenu de la précarité de sa situation financière, intérêt des actions réalisées auprès des jeunes les années passées, risque de pertes d'emplois pour la vingtaine de salariés concernés.

Au vu de l'ensemble des arguments développés par le médiateur, l'administration régionale a accepté, à titre exceptionnel, de relever la caducité opposée afin de permettre à l'association de percevoir la subvention.



Une entreprise a saisi le médiateur des difficultés qu'elle avait pour obtenir le règlement par la Région Île-de-France de factures qui correspondaient à une mission de conseil.

Une erreur d'affectation des crédits faite par la Région n'avait pas permis de procéder au règlement et n'était pas imputable à l'entreprise.

L'intervention du médiateur auprès des services opérationnels et financiers de la Région Île-de-France a permis le paiement en faveur de l'entreprise dans un délai de deux mois.



Monsieur C., président d'un syndic d'immeuble est intervenu auprès du médiateur pour obtenir l'annulation de la caducité de deux subventions régionales qui avaient été attribuées par le conseil régional au profit de deux copropriétés en difficultés dans une même résidence.

Ces subventions étaient destinées à favoriser l'amélioration de l'habitat pour 27 et 26 copropriétaires aux revenus modestes, résidents dans ces immeubles et leur permettre de rester dans les lieux.

Les deux immeubles, se situant en secteur d'opération programmée d'amélioration de l'habitat, ont bénéficié de l'accompagnement d'un opérateur missionné par la commune.

Suite à des retards dans les travaux, l'opérateur a formulé une demande de prorogation de la subvention, alors que cette demande aurait dû être faite par le syndic. C'est la raison pour laquelle l'administration régionale avait déclaré la caducité des deux subventions, aucune demande de prorogation du syndic n'étant parvenue dans les délais.

Le médiateur, après examen attentif des éléments des deux dossiers, a fait valoir auprès du service compétent qu'un précédent courrier de l'administration régionale avait été adressé à l'opérateur et non au syndic pour rappeler les délais de validité des subventions prévus par le règlement budgétaire et financier de la Région Île-de-France. Le médiateur a estimé que dans ces conditions la demande de prorogation avait été valablement faite par l'opérateur, celui-ci ayant saisi l'administration régionale (par mail et par courrier), à l'intérieur du délai imparti, et remplissait donc les conditions de délai.

Prenant en compte l'argumentation du médiateur, le service régional opérationnel et le service financier ont accepté de revenir sur la décision prise et de proroger la validité des deux subventions.



Madame M., infirmière diplômée, a saisi le médiateur du refus par la Région Île-de-France d'une demande de financement pour la formation d'infirmière anesthésiste qu'elle suivait dans une école de l'AP-HP sur un site hospitalier situé à Paris.

La raison de ce refus était son statut de salariée. Dans les modalités de financement de cette formation, il était mentionné que le conseil régional prenait en charge le coût de la formation si la personne était inscrite à Pôle emploi depuis plus de trois mois avant le début de la formation.

Madame M. s'était rapprochée à deux reprises du service régional (par téléphone) qui avait démenti cette condition. De ce fait, Madame M. n'avait pas signé de rupture conventionnelle avec son employeur dans le délai prescrit de trois mois avant l'entrée en formation pour pouvoir bénéficier d'un financement pour sa formation.

Après l'étude attentive du dossier de Madame M., le médiateur a demandé au service régional concerné, dans un souci d'équité avec ses collègues de promotion pris en charge par la Région Île-de-France, et afin qu'elle ne soit pas pénalisée par l'information erronée transmise, que la décision de refus puisse être reconsidérée, et que lui soit accordé un financement exceptionnel pour sa seconde année de formation, la première étant terminée. Cela a été accepté par l'administration régionale à titre dérogatoire.



Monsieur L. a appelé l'attention du médiateur sur le rejet de sa demande de bourse pour une formation d'infirmier dans un institut de formation de soins infirmiers situé dans la Région Île-de-France.

Il s'était inscrit en ligne sur le site dédié de la Région qui avait été rendu accessible un jour avant l'ouverture officielle de la campagne d'inscription, mais avait omis de valider son dossier. Le service régional, après avoir constaté cette mise en ligne anticipée, s'était rapproché des étudiants qui avaient validé leur inscription pour leur demander de s'inscrire à nouveau sur le site régional à la bonne date. Cependant, il n'avait pas pu informer Monsieur L., n'ayant pas connaissance de sa demande, faute de validation de son dossier par ce dernier.

Sur les recommandations du médiateur qui a fait valoir la démarche d'inscription de Monsieur L., l'administration régionale a bien voulu accepter d'instruire ce dossier de demande de bourse, à titre tout à fait exceptionnel.

L'association V. a saisi le médiateur de la caducité du solde d'une subvention octroyée par le conseil régional d'Île-de-France en faveur de travaux de réhabilitation et d'extension d'un établissement médico-social accueillant 28 personnes adultes en situation de handicap.

La caducité de la subvention était motivée par une demande de versement faite hors du délai réglementaire. L'association a expliqué ce retard par un décalage dans la réalisation des travaux et par une information erronée donnée par le service régional concerné sur la date butoir de demande de versement de la subvention. Elle a aussi fait valoir le préjudice causé par la perte de cette subvention pour l'équilibre financier de son établissement.

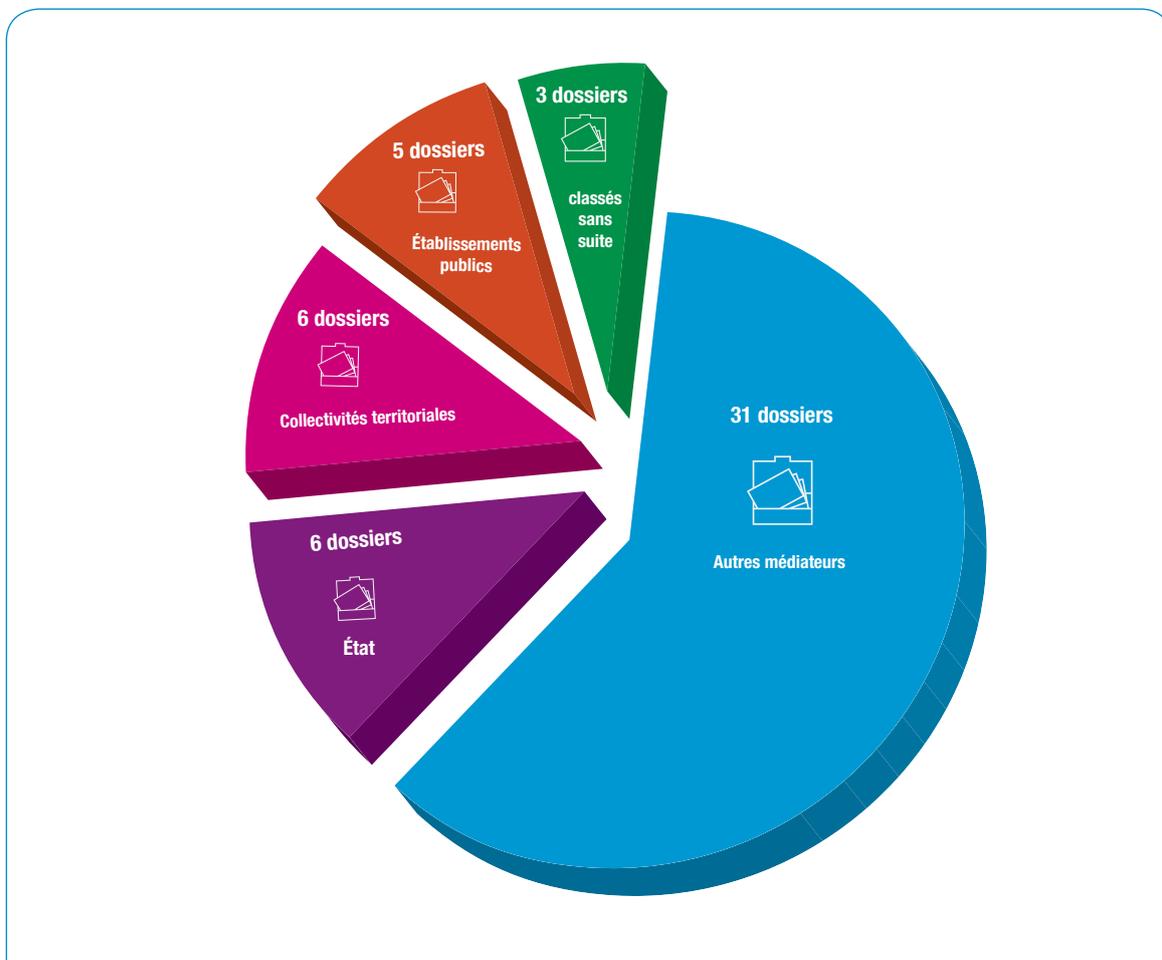
Au vu des arguments propres à ce dossier que le médiateur a exposés à l'administration régionale, celle-ci a accepté, à titre exceptionnel, que le doute sur l'existence d'une information erronée donnée à la réclamante lui profite, et de revenir sur sa décision de rejet de la demande de versement de la subvention. Cette dernière a été réaffectée par la commission permanente du conseil régional d'Île-de-France.





Répartition des 51 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 réoriente vers ses collègues médiateurs ou vers les responsables d'organismes institutionnels. Le médiateur de Pôle emploi Île-de-France a été principalement sollicité.

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 20 dossiers, dont 17 au moins, à sa connaissance, ont connu une issue favorable.

ZOOM SUR DES EXEMPLES DE SAISINES NE RELEVANT PAS DE LA COMPÉTENCE DU MÉDIATEUR



Monsieur B. a appelé l'attention du médiateur pour son épouse et lui-même, sur leurs mauvaises conditions de logement et sur leurs problèmes de santé, afin qu'il les aide à trouver un logement décent.

Âgés et malades, ils habitaient dans une chambre de 12 m² sans commodités et souhaitaient pouvoir bénéficier d'un logement décent pour leur fin de vie.

Le médiateur n'ayant pas compétence pour trouver une solution à cette demande, l'a transférée au maire de la commune de résidence de Monsieur B. afin qu'une solution puisse être trouvée. Le médiateur a été informé par un élu de la commune du prochain passage du dossier de Monsieur B. et de son épouse en commission pour une entrée dans une résidence pour personnes âgées dans la commune.

Madame P. a saisi le médiateur sur les difficultés qu'elle rencontrait avec les services de Pôle emploi pour leur transmettre les documents nécessaires au premier renouvellement de l'Allocation de solidarité spécifique.

Cette saisine ne relevant pas de sa compétence, le médiateur l'a transmise au médiateur de Pôle emploi, ce qui a permis la régularisation du dossier de Madame P. ainsi que le versement de ses allocations.

Madame E. a appelé l'attention du médiateur sur sa demande de remboursement d'une contravention dressée par la SNCF à son encontre.

Elle a fait valoir qu'elle avait été dirigée à tort vers le mauvais train par un agent de la SNCF suite à sa demande de renseignements concernant le train qu'elle devait prendre. En conséquence, son billet ne correspondait pas au trajet en cours.

Faute d'être compétent, le médiateur a transféré cette réclamation au médiateur de la SNCF qui est intervenu pour, qu'à titre exceptionnel, la somme soit remboursée à Madame E. sous forme de Bons-voyage.



Recommandations du médiateur

Les recommandations sont fondées sur les enseignements tirés des différents cas rencontrés dans l'année ou sur les observations faites par le médiateur. Il serait utile que l'administration régionale puisse répondre à chacune des recommandations faites.



Suites données aux recommandations

2014 et 2015 du médiateur

Dans **ses rapports 2014 et 2015**, le médiateur proposait :

► **Une adaptation et une clarification du règlement budgétaire et financier :**

Suite à l'élection régionale qui s'est déroulée en décembre 2015, le règlement budgétaire et financier 2010 (RBF) a été prorogé par la nouvelle assemblée du conseil régional le

22 janvier 2016. Aucune modification du RBF n'est intervenue en 2016.

► **L'introduction d'une « clause soupape »** dans les textes attribuant des droits ou des avantages (subventions), permettant la prise en compte de circonstances exceptionnelles. Cette préconisation n'a pas encore fait l'objet d'une réflexion avec les services.



► **L'amélioration de la traçabilité du courrier « arrivée et départ »**, par l'enregistrement dans un chrono pour sécuriser tous les échanges écrits ou électroniques entre l'administration régionale et les usagers. Une enquête, à mener par l'administration régionale, serait nécessaire pour savoir si cette recommandation est mise en place systématiquement dans les services. Une centralisation de l'enregistrement des courriers « arrivée et départ » favoriserait la traçabilité.

► **La délivrance systématique d'un accusé de réception par voie électronique ou postale**, comme le prévoit la loi du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations : toute demande doit faire l'objet d'un accusé de réception dans le mois suivant sa réception. Cette pratique ne semble pas encore généralisée.





Recommandations 2016

du médiateur

Il s'agit d'éviter le risque de caducité des subventions, d'améliorer les relations entre administrés et administration, de mieux informer les usagers sur l'existence du recours au médiateur.

► Information des bénéficiaires de subvention

- Améliorer la formulation des notifications générées par le logiciel IRIS (outil de gestion des subventions et d'affectation des dépenses directes de la Région Île-de-France) par un texte clair, afin d'attirer l'attention de tout bénéficiaire d'une subvention sur la nécessité de lancer le processus de demande de versement dans les meilleurs délais, dès réception de la notification, pour éviter le risque de caducité.

► **Avertir, par mail ou par courrier, les bénéficiaires de subventions six mois avant l'expiration prochaine du délai**, et rappeler les pièces nécessaires au versement de la subvention.

► Échanges entre les administrés et les services régionaux

- **Généraliser l'envoi d'une réponse**, par courrier ou par courriel, à toute demande écrite adressée à la Région Île-de-France, qu'elle soit négative ou positive.

Depuis le 12 novembre 2015, le principe « le silence de l'administration vaut acceptation » introduit par la loi 2013-1005 du 12 novembre 2013, est entré en vigueur pour les collectivités territoriales alors que, jusqu'à maintenant, le silence de l'administration devait être considéré comme un refus.

Toutefois, les exceptions à ce nouveau principe sont très nombreuses.

Compte tenu de la complexité de l'application de cette loi, il est préconisé, à nouveau, que soit apportée à tout dossier, à toute demande de financement, de versement de subvention, une réponse écrite.

- **Confirmer** toute information, que donne par téléphone l'administration régionale, au moyen d'un mail ou d'un courrier au demandeur, afin de lever toute ambiguïté sur le contenu des échanges téléphoniques en cas de litige.

- **Préciser les courriers de rejet** : les courriers envoyés par les services sont parfois peu explicites ; ils devraient préciser clairement au demandeur le motif de rejet, citer le texte de la disposition dont il est fait application.

► Traitement du courrier

- **Utiliser de façon généralisée l'outil de gestion du courrier mis en place par le service régional des systèmes d'information (ELISE)** pour assurer la traçabilité de tous les courriers adressés à la Région Île-de-France, élus, cabinet et services. L'enregistrement du courrier « arrivée et départ » de l'exécutif a été mis en place au moyen de la base de données ELISE et ne semble pas encore appliqué par tous les services régionaux.



À l'heure actuelle, cela ne garantit pas un enregistrement de tous les courriers « arrivée et départ ». Un agent missionné à cet effet pourrait assurer cette tâche dans chaque pôle de direction.

► **Information sur l'existence du recours au médiateur**

- **Systématiser l'information relative à la possibilité de recourir au médiateur dans tous les courriers de l'administration régionale et la formaliser sur le site web de la Région Île-de-France :** mettre un lien vers la page du médiateur de la Région Île-de-France, sur toutes les pages concernant les dispositifs, formulaires et aides mis en ligne par la Région.

► **En cas de litige pour l'attribution des bourses sanitaires et sociales et de l'enseignement supérieur**

- Permettre à l'administration de prendre en compte certaines situations particulières.

Il s'agirait d'introduire dans les différents

règlements des bourses de la Région-Île-de-France, une disposition permettant à l'administration, dans certaines hypothèses clairement délimitées et justifiées par le demandeur, de déroger (après avis du médiateur) à l'une des conditions prévues dans le règlement pour l'attribution de la bourse.

Cela pourrait concerner, notamment, la situation des couples mariés ou pacsés en cours d'année scolaire, devenus de ce fait financièrement indépendants mais dont le niveau de revenus se détériore, afin de leur permettre d'obtenir, dès l'année en cours, la revalorisation de la bourse, alors même que le boursier ne peut pas encore produire un avis d'imposition commun.

De même, pourrait être prise en considération, grâce à cette disposition, une circonstance exceptionnelle et dûment établie, ayant empêché un étudiant, lors du dépôt de son dossier de demande de bourse, de fournir une pièce dans le délai prescrit.



Réflexions sur la médiation

Sur deux vertus cardinales du médiateur

Publication sur le site web de l'Association des médiateurs des collectivités territoriales (AMCT) : amct-mediation.fr

On est en droit d'exiger de nous plusieurs qualités : le sens de l'écoute, bien sûr, pour comprendre ce que veut le requérant, et permettre le dialogue entre les parties; la compétence, pour analyser les raisons du litige, démêler les faits, trouver les textes applicables ; l'impartialité, pour garder la neutralité nécessaire et accorder des chances égales aux parties; le souci de l'équité, qu'il faut combiner avec le respect de la légalité ; la discrétion, pour protéger ce qui doit rester du domaine de la vie privée ; la créativité, pour imaginer les arguments et les solutions possibles, quand tout paraît bloqué.

Il est deux autres qualités essentielles du médiateur, sur lesquelles je voudrais insister.

La première, c'est **L'INDÉPENDANCE** : indépendance vis-à-vis de l'autorité qui a pris la décision contestée. C'est la condition première de la crédibilité du médiateur.

Comment le citoyen pourrait-il avoir confiance dans notre capacité à remettre en cause la décision qu'il critique, s'il a l'impression que nous sommes dans la main de celui qui l'a prise, car c'est lui (ou son supérieur) qui nous a nommé et qui va décider de notre statut ou de notre évolution professionnelle ?



C'est pour garantir cette indépendance du médiateur que l'ordonnance N° 2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, qui transpose dans notre droit national la directive européenne du 21 mai 2013, exige que le médiateur soit désigné selon une procédure transparente, par un organe collégial comprenant notamment des représentants d'associations de consommateurs, qu'il ait un mandat d'une durée minimale de trois ans et qu'il n'ait aucun lien hiérarchique ou fonctionnel avec le professionnel dont il contrôle les prestations. Dans le même souci d'indépendance, l'ordonnance précise que le médiateur doit disposer d'un budget distinct et suffisant pour mener à bien sa mission.

Ces textes ne sont-ils pas applicables aux médiateurs des collectivités territoriales, sauf si ceux-ci sont amenés à connaître des litiges en matière de consommation. Mais il ne fait aucun doute que les exigences qu'ils contiennent seront étendues tôt ou tard à des domaines autres que celui de la consommation, car elles répondent aux attentes des citoyens, qui souhaitent que leurs recours soient examinés par des médiateurs indépendants... de ceux qui ont pris la décision qu'ils contestent.

Il faut reconnaître que des progrès importants restent à faire, dans beaucoup de collectivités territoriales, pour que les modalités de désignation et de fonctionnement des médiateurs garantissent leur indépendance vis-à-vis de ceux -élus ou fonctionnaires- qui ont pris les décisions contestées.

Les changements intervenus parmi les médiateurs à la suite des élections municipales et régionales de 2014 et 2015 montrent bien l'importance du chemin qui reste à parcourir dans cette direction.

La seconde qualité du médiateur que je souhaite souligner, c'est **LA CONFIANCE**.

La confiance, c'est d'abord celle que les citoyens, les associations, les entreprises, bref tous les réclamants doivent avoir en lui. Cette confiance n'est pas innée. Elle s'acquiert, elle se mérite. Elle naît d'abord, je viens de le dire, de la conviction que le médiateur est indépendant de celui qui a pris la décision contestée, qu'il saura trouver les bons arguments pour le défendre et faire preuve de la conviction nécessaire, bref qu'il sera compétent et efficace.

Mais si la confiance du réclamant envers le médiateur est indispensable, elle l'est tout autant de la part de celui qui a pris la décision contestée, qu'il s'agisse d'un élu ou d'un responsable administratif. On parle moins souvent de cet aspect-là, mais il est essentiel si l'autorité dont la décision a été soumise au médiateur, a le sentiment que celui-ci donne systématiquement raison aux requérants, même lorsque ceux-ci ont manifestement tort, elle aura tendance à se méfier de ses avis, à ne leur accorder que peu de crédit.

Le médiateur n'a pas le pouvoir de décider. Il doit convaincre l'autorité qui, au bout du compte, décide. Pour y parvenir, il doit être crédible. Pour être crédible, il doit concentrer ses efforts sur les réclamations qui méritent d'être défendues.



Et donc procéder, parmi les recours qu'il reçoit, à un tri entre ceux qui sont défendables, qui présentent assez d'arguments pour avoir une chance de convaincre l'administration d'annuler ou de modifier la décision qu'elle a prise, et les recours qui sont manifestement infondés et indéfendables. Soutenir ces derniers contre toute évidence, ne ferait qu'encombrer inutilement l'administration, susciter son irritation contre ce surcroît de travail inutile, donc affaiblir la crédibilité du médiateur et diminuer la portée de ses recommandations sur les réclamations qui méritent d'être défendues.

Il faut construire, affaire après affaire, une relation de confiance avec l'administration, en lui démontrant le sérieux des avis du médiateur, la pertinence de ses arguments. Lui prouver que lorsqu'on la saisit, ce n'est pas pour accroître sans raison son travail, c'est parce qu'il y a un vrai problème, et que ce

problème mérite qu'elle s'y attarde et, peut-être qu'elle reconsidère sa décision.

C'est au prix de ce patient travail que le médiateur augmente sa crédibilité auprès de l'autorité qui décide et peut installer avec elle une relation de confiance qui va accroître l'efficacité de ses interventions.

Créer une relation de confiance avec les décideurs sans aliéner en rien son indépendance : telle est la combinaison délicate mais indispensable que le médiateur doit opérer pour réussir sa mission.

Jean-Pierre HOSS

Médiateur de la Région Île-de-France





Médiation et justice administrative

Publication sur le site web de l'Association des médiateurs des collectivités territoriales (AMCT) : amct-mediation.fr

(Lettre d'information de décembre 2016)



Parmi les nombreuses innovations qu'elle apporte dans le fonctionnement de la justice de notre pays, la loi 2016-1547 du 18 novembre 2016 dite de « modernisation de la justice du XXI^e siècle », introduit dans le code de justice administrative (au titre 1er du livre 1er), un chapitre IV intitulé « La médiation ».

Elle distingue la médiation à l'initiative du juge et la médiation à l'initiative des parties.

Médiation à l'initiative du juge, cela veut dire que lorsqu'un tribunal administratif ou une cour administrative d'appel est saisi d'un litige, son président peut, si les parties en sont d'accord, ordonner une médiation.

Médiation à l'initiative des parties, cela veut dire que les parties peuvent, en dehors de toute procédure juridictionnelle, organiser une mission de médiation et désigner la ou les personnes qui en sont chargées. Elles peuvent aussi, en dehors de toute procédure juridictionnelle, demander au président du tribunal administratif ou de la cour administrative d'appel d'organiser une mission de médiation et de désigner la ou les personnes qui en sont chargées, ou lui demander de désigner la ou les personnes qui sont chargées de la médiation qu'elles ont elles-mêmes organisée.

Lorsque la médiation permet d'aboutir à un accord entre les parties, la juridiction peut homologuer et donner force exécutoire à cet accord.

Des dispositifs existaient déjà dans le droit administratif français, en matière de médiation. Mais ils étaient cantonnés à certains domaines, tels que les litiges transfrontaliers, et étaient en pratique fort peu utilisés par le juge.

La nouvelle loi prévoit également, à titre expérimental, et pour une durée de quatre ans, que les recours contentieux formés par certains agents soumis aux dispositions de la loi n°83-634 du 13 juillet 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires à l'encontre d'actes relatifs à leur situation personnelle, ainsi que les requêtes relatives aux prestations, allocations ou droits attribués au titre de l'aide ou de l'action sociale, du logement ou en faveur des travailleurs privés d'emplois, peuvent faire l'objet d'une médiation préalable obligatoire, dans des conditions fixées par décret en Conseil d'Etat.

Ces dispositions nouvelles introduites dans notre droit public constituent une avancée importante du champ de la médiation et de son importance juridique.

L'objectif clairement affiché par le législateur est de permettre qu'un nombre plus important de litiges puissent être réglés par la voie de la médiation afin, notamment, de désengorger les juridictions encombrées par la croissance du nombre des recours et l'insuffisance des moyens dont elles disposent.

C'est à cette fin également que la loi prévoit (dans l'article L. 213-6 qu'elle introduit dans le code de justice administrative), que « les délais de recours contentieux sont interrompus et les prescriptions suspendues à compter du jour où, après la survenance d'un différend, les parties conviennent de recourir à la médiation ou, à défaut d'écrit, à compter du jour de la première réunion de médiation ».

Il faudra attendre la sortie du décret d'application prévu par la loi, pour être sûr que cette disposition, qui suspend donc le délai de recours contentieux lorsqu'une demande de médiation est introduite, est applicable aux médiations instituées par les collectivités territoriales.

Si tel est le cas, comme cela paraît souhaité, cela constituera une avancée importante pour la médiation que nous exerçons.

En effet, si les citoyens ont l'assurance qu'ils pourront recourir à la médiation sans risquer, dans le cas où elle échoue, d'être tardifs pour saisir le juge, ils seront incités à recourir davantage à cette procédure amiable, plus rapide et moins coûteuse que la saisine du juge.

• Outre la mise en œuvre, dans les prochains mois, de la nouvelle loi de modernisation de la justice du XXI^e siècle et de ses textes d'application, qu'il faudra suivre avec attention, d'autres conséquences sur l'exercice de nos fonctions de médiateurs de collectivités territoriales, pourraient résulter ou

s'inspirer des préconisations faites dans le rapport demandé par le Conseil d'État à un groupe de travail présidé par Madame Odile Piérart (1) et intitulé « Réflexions pour la justice administrative de demain » (novembre 2015).

C'est ainsi que l'on peut lire, entre autres suggestions, dans ce rapport, les propositions suivantes :

- expérimenter le recours obligatoire au Défenseur des droits (2) préalablement à tout recours contentieux dans les contentieux sociaux ;
- explorer la piste du recours aux centres de gestion de la fonction publique territoriale, préalablement à tout recours contentieux en matière de fonction publique territoriale ;
- mettre en place par le Centre de formation à la juridiction administrative un module de formation à la médiation et conciliation à l'attention des magistrats et agents de greffe ;
- constituer un vivier de médiateurs ;
- élaborer un guide pratique de l'utilisation des processus de médiation et de conciliation à l'attention des magistrats et du greffe ;
- faire figurer dans le courrier adressé aux parties dans une procédure contentieuse, l'existence d'un processus de médiation et conciliation à disposition du juge ;
- mettre en place un comité de suivi des propositions formulées en matière de médiation et de conciliation.



(1) Chef de la mission permanente d'inspection des juridictions administratives

(2) et à ses 400 délégués territoriaux présents dans l'ensemble des régions

Ces propositions ne concernent pas toute la médiation territoriale.

Mais elles peuvent avoir un impact direct ou indirect sur notre activité, et nous inspirer certaines idées dans nos pratiques.

C'est ainsi que faire figurer, en bas de toute décision de rejet d'un recours gracieux par une administration, une mention indiquant à l'utilisateur mécontent la possibilité d'un recours à un médiateur, est une mesure particulièrement judicieuse.

De même, nous pourrions, peut-être par l'intermédiaire de l'AMCT, nous intéresser, avec le Centre de formation à la juridiction administrative (ou avec d'autres organismes de formation) à la mise en place d'un module de formation à la médiation.

Nous pourrions également voir si, et dans quelles conditions, les médiateurs de collectivités territoriales pourraient figurer sur la liste du « vivier de médiateurs » à la disposition des magistrats administratifs évoqué dans le Rapport Piérart.

Le Conseil d'État a confié à Monsieur Xavier Libert, président de tribunal administratif honoraire, la présidence d'un comité de développement et de suivi des propositions contenues dans le rapport Piérart sur la médiation.

Il sera intéressant de suivre les travaux de ce comité (cf. article d'Eric Ferrand).

Le recours croissant à la médiation, qui ne concerne pas que la médiation territoriale, ne peut que nous réjouir. Il permet l'implantation sur l'ensemble du territoire et dans l'ensemble des secteurs de la

société, d'un nouveau mode de régulation, souple, rapide, gratuit ou peu onéreux.

Ce développement de la médiation doit s'accompagner du développement de la formation des médiateurs pour faire face à la complexité toujours plus grande des problèmes auxquels nous sommes confrontés.

Il implique également l'harmonisation progressive du statut des médiateurs territoriaux dans le sens d'une plus grande indépendance.

Ainsi que le souligne le rapport Piérart :

« L'indépendance du médiateur interne en ce qu'il est dépourvu de lien hiérarchique avec la personne qui a pris la décision contestée ou avec son supérieur hiérarchique direct (...), alliée à sa compétence juridique et à sa connaissance des règles statutaires et des pratiques en vigueur dans l'administration en cause, lui confèrent une légitimité et une autorité à l'égard des deux parties, demandeurs et administrations, et sont ainsi essentielles pour l'acceptabilité de ses avis motivés ».

Pour faire face à l'ensemble de ces enjeux, les médiateurs de collectivités territoriales doivent plus que jamais travailler en réseau. Tel est, pour l'AMCT et chacun d'entre nous, le défi à relever.

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

Annexe 1

Statut du médiateur de la Région Île-de-France

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

informations qu'il recueille.

Les élus, les services de la Région ou d'autres administrations, les institutions de médiation ainsi que tout organisme public ou privé, peuvent lui transmettre la réclamation d'un usager qui leur paraît relever de sa compétence. Le médiateur peut notamment être saisi par courrier ou par téléprocédure.

Le médiateur peut s'auto saisir, 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

Charte

du Club des médiateurs de services au public

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.

I. VALEURS DU MÉDIATEUR

Ces valeurs garantissent l'indépendance, la neutralité et l'impartialité du médiateur.

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.

II. PRINCIPES APPLICABLES AU PROCESSUS DE MÉDIATION

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.

LA GRATUITÉ

Le recours à la médiation est gratuit pour les demandeurs.

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.

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.

Annexe 3

Liste des membres du Club des médiateurs de services au public

Site web : clubdesmediateurs.fr

LE DÉFENSEUR DES DROITS

Membre d'honneur

Le Défenseur des droits

3 place de Fontenoy
75334 PARIS Cedex 07

ASSURANCE

La Médiation de l'Assurance

TSA 50110
75441 PARIS Cedex 09

BNP PARIBAS POUR LA CLIENTÈLE DES PARTICULIERS

Médiateur auprès de BNP Paribas
pour la clientèle des particuliers

TSA 52177
75318 PARIS Cedex 09

ASSOCIATION FRANÇAISE DES SOCIÉTÉS FINANCIÈRES

Médiateur de l'association française
des sociétés financières

ASF
24 avenue de la Grande-Armée
75854 PARIS Cedex 17

AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS

Médiatrice de l'Autorité des marchés
financiers

17 place de la Bourse
75082 PARIS Cedex 02

COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

Médiateur des Communications
électroniques

CS 30342
94257 GENTILLY Cedex

EAU**Médiation de l'Eau**

BP 40 463
75366 PARIS Cedex 08

**ÉDUCATION NATIONALE
ET ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR****Médiateur de l'Éducation nationale
et Enseignement supérieur**

Carré Suffren
110 rue de Grenelle
75357 PARIS Cedex 07 SP

ENERGIE**Médiateur national de l'Énergie**

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

FRANCE 2**Médiateur de l'information de France 2**

7 Esplanade Henri-de-France
75907 PARIS Cedex 15

FRANCE TELEVISIONS**Médiateur des programmes de France
Télévisions**

7 Esplanade Henri de France
75907 PARIS Cedex 15

EDF**Médiateur du groupe EDF**

TSA 50026
75084 PARIS Cedex 08

ENTREPRISES**Médiateur des entreprises**

98-102 rue de Richelieu
75002 PARIS

FRANCE 3**Médiatrice des rédactions de France 3**

7 Esplanade Henri-de-France
75015 PARIS

GROUPE DE LA CAISSE DES DÉPÔTS**Médiatrice du groupe Caisse des
dépôts**

56 rue de Lille
75356 PARIS

GROUPE ENGIE**Médiateur du groupe ENGIE**

TSA 34 321
92099 LA DEFENSE Cedex

LA POSTE**Méiateur du groupe La Poste**

9 rue du Colonel Pierre Avia

CP F 407

75757 PARIS Cedex 15

Méiateur de La Banque postale

115 rue de Sèvres

CP G 009

75275 PARIS Cedex 06

MUTUALITE SOCIALE AGRICOLE**Méiateur de la MSA**

Les Mercuriales

40 rue Jean-Jaurès

93547 BAGNOLET Cedex

PÔLE EMPLOI NATIONAL**Méiateur national de Pôle emploi**

Pôle emploi

Direction générale

1 rue du Docteur Gley

75987 PARIS Cedex 20

SNCF MOBILITÉS**Méiateur de la SNCF Mobilités**

TSA 37701

59973 TOURCOING Cedex

VILLE DE PARIS**Méiateur de la Ville de Paris**

Mission de la Médiation de Paris

Secrétariat permanent de l'AMCT

1 place Baudoyer

75004 PARIS

MINISTÈRES ÉCONOMIQUES ET FINANCIERS**Méiateur des ministères économiques et financiers**

BP 60 153

14010 CAEN Cedex 1

PARIS HABITAT OPH**Le médiateur du locataire**

21 bis rue Claude-Bernard

75253 PARIS Cedex 05

RATP**Médiatrice de la RATP**

LAC LC12

54 quai de la Rapée

75599 PARIS Cedex 12

RÉGION ÎLE-DE-FRANCE**Méiateur**

33 rue Barbet-de-Jouy

75007 Paris

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)

Site web : 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.**

A 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.

A 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

ou

Par voie postale :

Monsieur le médiateur de la Région
Île-de-France

33 rue Barbet-de-Jouy

75007 PARIS

Crédits photos et illustrations : couverture, p.7, 8, 9, 11, 16, 17, 18, 21, 23, 26, 27, 30 : istockphoto.com

Sommaire p.2 : photo 1 : © Pierre-Yves Brunaud, photo 2 : © Valentine Vermeil, photo 3 : © Ludovic Le Couster,
photo 4 : © VILL052977

Sommaire p.3 : photo 1 : © 21014-03-15 CRI 0931- la médiation, photo 2 : © 008_COC0551247- la médiation,
photo 3 : © RIDF603 - la médiation, photo 4 : © Marie GENEL



Région Île-de-France

Médiature
33 rue Barbet-de-Jouy
75007 Paris
Tél. : 01 53 85 54 27

www.iledefrance.fr

 **RegionIleDeFrance**

 **@iledefrance**

