

A diverse group of young adults, including men and women of various ethnicities, are smiling and holding a large white banner. They are dressed in business-casual attire. The background behind them is a bright yellow-green color with a repeating pattern of question marks in a lighter shade.

# MÉDIATEUR

Région Île-de-France

Rapport **2017**

# sommaire

## 01

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

- Son rôle..... p.4
- Sa méthode..... p.5
- Son domaine de compétence..... p.6
- Ses moyens..... p.7
- Saisir le médiateur..... p.8
- La déontologie de la médiation..... p.8
- Les partenaires..... p.9



## 02

### BILAN DE L'ACTIVITÉ DU MÉDIATEUR EN 2017

- Nombre de saisines..... p.10
- Mode de saisine..... p.11
- Délai de réponse..... p.12
- Répartition des saisines..... p.13
- Répartition des saisines par département..... p.14
- Dossiers de la compétence du médiateur..... p.15
- Répartition des saisines par domaine d'activité..... p.16
- Suites données aux saisines relevant de la compétence du médiateur..... p.17
- Répartition des saisines hors compétence..... p.22
- Evolution annuelle du nombre de dossiers traités..... p.25



## 03

### PROPOSITIONS DU MÉDIATEUR

- Suites données aux recommandations 2015 et 2016 du médiateur..... p.26
- Propositions 2017 du Médiateur..... p.27



## 04

### RÉFLEXIONS SUR LA MÉDIATION

- Face à une justice débordée, la médiation se développe..... p.29
- La médiation, une panacée pour le contentieux du secteur local ?..... p.32



## 05

### ANNEXES

#### ANNEXE 1 :

Statut du médiateur de la Région Île-de-France..... p.37

#### ANNEXE 2 :

Charte du Club des médiateurs de services au public (CMSP)..... p.39

#### ANNEXE 3 :

Liste des membres du Club des médiateurs de services au public (CMSP)..... p.41

#### ANNEXE 4 :

Charte de l'Association des médiateurs des collectivités territoriales (AMCT)..... p.44



# CONCILIER LA LÉGALITÉ ET L'ÉQUITÉ

**En 2017, j'ai reçu 155 recours, soit 50 % de plus qu'en 2016.**

Cette forte augmentation s'explique sans doute en partie par une meilleure connaissance de l'existence du médiateur, nouvelle voie de recours gratuite et rapide à la disposition des Franciliens lorsqu'ils désapprouvent ou ne comprennent pas une décision prise par l'administration régionale à leur égard.

Mais la progression de la médiation n'est pas propre à la Région Île-de-France. Elle concerne l'ensemble des activités de notre pays.

C'est vrai dans le secteur privé, notamment celui de la consommation : toutes les entreprises qui vendent des biens et des services sont désormais tenues, en vertu d'un règlement européen de 2013 transposé dans le droit français, de permettre à leurs clients de saisir un médiateur s'ils sont mécontents du produit ou du service qui leur a été vendu.

Mais cela est vrai également dans le secteur public : un nombre de plus en plus important de départements ministériels, d'établissements publics, de communes, de quartiers, d'intercommunalités, de départements, se dotent d'un médiateur, même si l'existence de cette voie de recours dans le secteur public n'est pas obligatoire.

La médiation répond à une exigence d'équité et de justice, qu'elle doit bien sûr concilier avec l'impératif de la légalité.

Non seulement elle permet de désengorger la justice, submergée par la multiplication des procès, la longueur et la lourdeur des procédures, mais elle rend possible la prise en compte, dans les relations entre l'administration et les citoyens, de situations particulières, de circonstances exceptionnelles.

Là où l'administration est tenue d'appliquer la loi et les règlements, conçus pour une généralité de personnes, avec le souci de l'égalité de traitement, le médiateur, lui aussi soumis au principe de légalité, a pour mission de s'attarder sur les cas particuliers qui méritent une attention spéciale.

D'un côté, le prêt à porter de l'application des textes à caractère général. De l'autre, le sur-mesure de l'examen de certaines situations particulières.

Concilier le respect de la légalité avec le souci de l'équité n'est pas chose aisée.



Il est remarquable, dans ces conditions, qu'il ait été possible de donner satisfaction, en 2017 dans plus de la moitié des cas, à celles et ceux –citoyens, communes, associations, entreprises– qui ont compétemment saisi le médiateur.

Cela signifie qu'avec un dialogue de qualité, un peu d'imagination et de bienveillance, il a été possible de trouver des solutions pour compenser les erreurs, lacunes, retards, omissions qui avaient, en premier examen, paru interdire à l'administration de verser à un citoyen ou à une collectivité l'aide ou la subvention votée par le conseil régional.

Il faut en féliciter l'administration régionale qui a ainsi fait preuve d'un esprit d'ouverture et de compréhension pour résoudre des cas souvent difficiles.

Mais il faut reconnaître que la recherche de ces solutions serait facilitée s'il existait dans les textes une clause permettant, au vu de l'avis du médiateur, la prise en compte par l'administration, de circonstances exceptionnelles et, bien sûr, dûment établies, justifiant qu'il soit dérogé à une des conditions posées pour percevoir une bourse ou une subvention.

C'est pourquoi je renouvelle, parmi les propositions faites dans la troisième partie de ce rapport, celle tendant à introduire une telle disposition dans certains textes, tels le règlement budgétaire et financier et le règlement des bourses.

Une telle innovation ne serait pas si éloignée, au moins dans son esprit, du projet de loi « pour un État au service d'une société de confiance » (« le droit à l'erreur ») débattu par le Parlement en 2018.

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

# 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 décontenancés par la complexité des structures et des procédures administratives.
- ▲ Il est chargé de proposer des réformes visant à l'amélioration des services rendus aux usagers.
- ▲ Il entretient des relations avec les autres médiateurs de services au public et des collectivités territoriales.

## » SA MÉTHODE

Toute réclamation adressée au médiateur est suivie d'un accusé de réception de la médiature.

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

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

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

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.



### DÉPART DE LAURENCE FROMION

Laurence FROMION, ayant atteint la limite d'âge, a quitté la médiation au mois de décembre 2017, au terme d'une longue et brillante carrière à la Région Île-de-France, et après quatre années passées dans cette fonction nouvelle, la médiation, qu'elle a largement contribué à créer et à développer.

Réactivité, sens de l'écoute et du dialogue, diplomatie mais aussi ténacité, générosité : Laurence a su déployer toutes ces qualités pour lancer cette nouvelle voie de recours au service des franciliens.

Nul doute qu'elle manifeste maintenant ses talents dans d'autres défis qu'elle va se lancer, toujours au service des autres.

Merci Laurence, et bon vent pour la suite !



## 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  
2 rue Simone Veil  
93400 SAINT-OUEN

- ▶ soit lui envoyer un courrier électronique en suivant la marche indiquée sur le site :

[www.iledefrance.fr/region](http://www.iledefrance.fr/region) ou [aides-services](#)

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

### Comment procède-t-il ?

- ▶ un accusé de réception assorti éventuellement d'une demande de pièces complémentaires est adressé au réclamant ;
- ▶ la demande est étudiée par le médiateur, en respectant le principe du contradictoire ; il veille à ce que chaque partie au litige ait la possibilité de faire connaître son point de vue ;
- ▶ après étude de la demande, une réponse est adressée au réclamant sur la décision finalement prise par l'administration.



## 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, et la mise en place d'outils de formation des médiateurs.



### **CLUB DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC (CMSP) <sup>(1)</sup>**

Il est actuellement composé de 26 médiateurs.

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

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

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



### **ASSOCIATION DES MÉDIATEURS DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES (AMCT) <sup>(2)</sup>**

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.

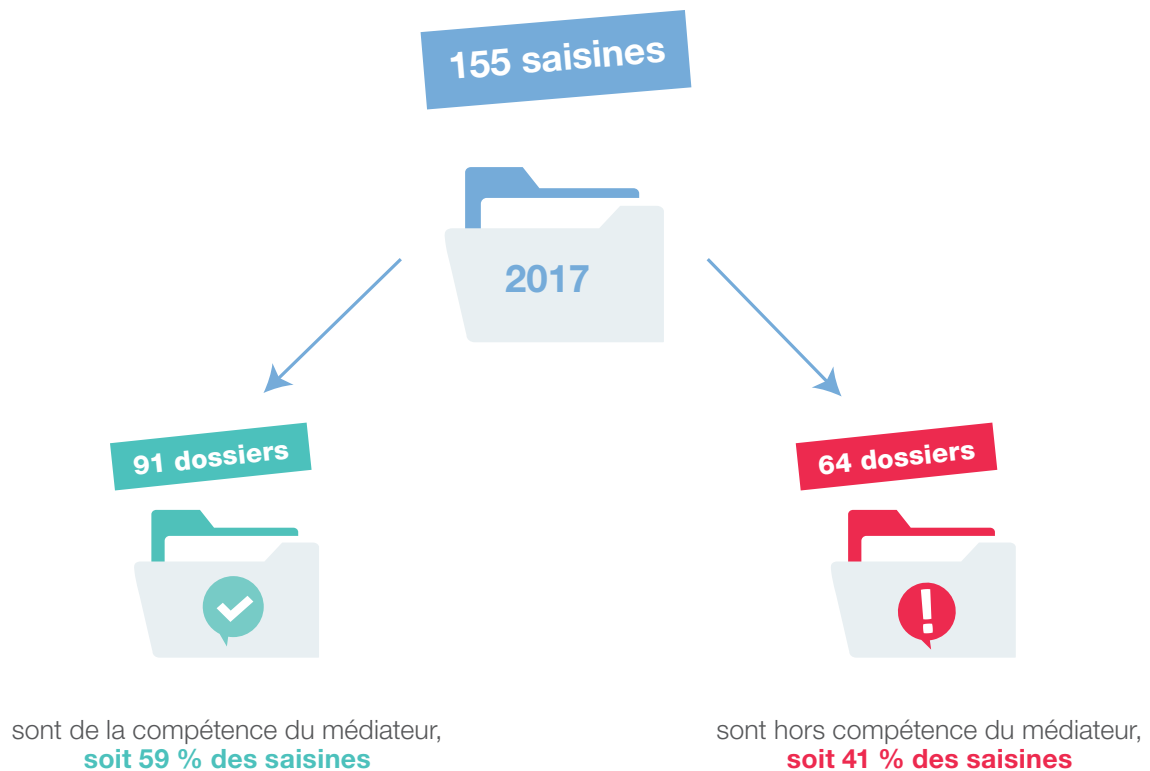
Le médiateur de la Région Île-de-France est adhérent à l'Association des médiateurs des collectivités territoriales (AMCT) et participe à ses colloques et réunions.

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

# BILAN D'ACTIVITÉ



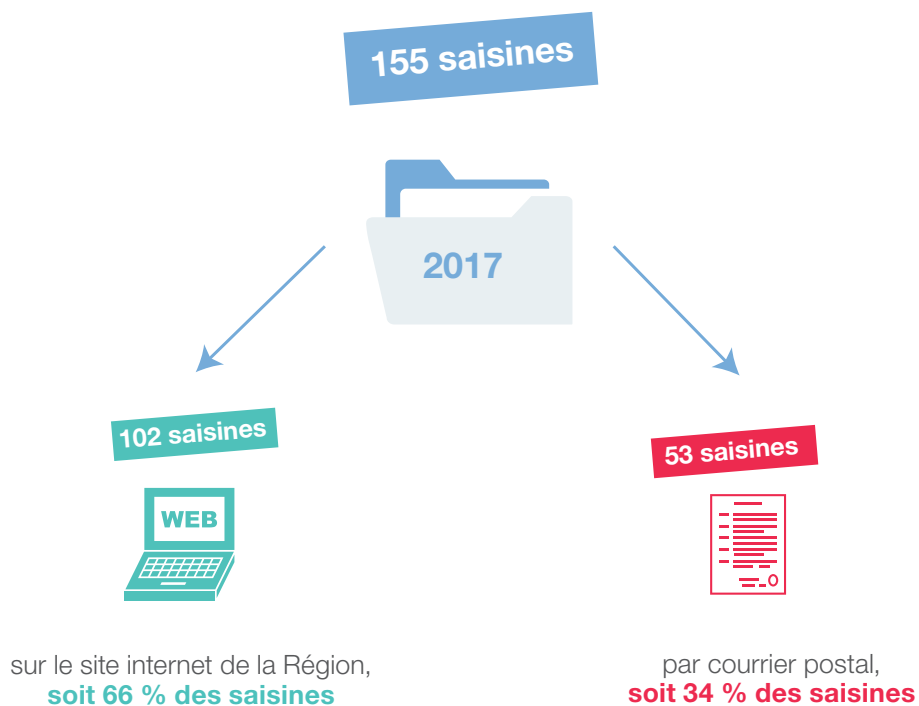
NOMBRE DE SAISINES 2017 : **155**



En 2016, sur les 103 recours reçus, **51 %** étaient de la compétence du médiateur, **49 %** ne l'étaient pas.



## MODE DE SAISINE



En 2017, les saisines du médiateur par voie électronique [www.iledefrance.fr](http://www.iledefrance.fr) représentent les 2/3 du total.

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/mediateur](http://www.iledefrance.fr/mediateur)



**ou par courrier postal**

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



### 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.

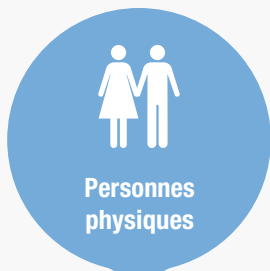
Les dossiers réorientés le sont dans un délai de 3 jours maximum.

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 ».





## RÉPARTITION DES 155 SAISINES



**119**  
saisines



**13**  
saisines

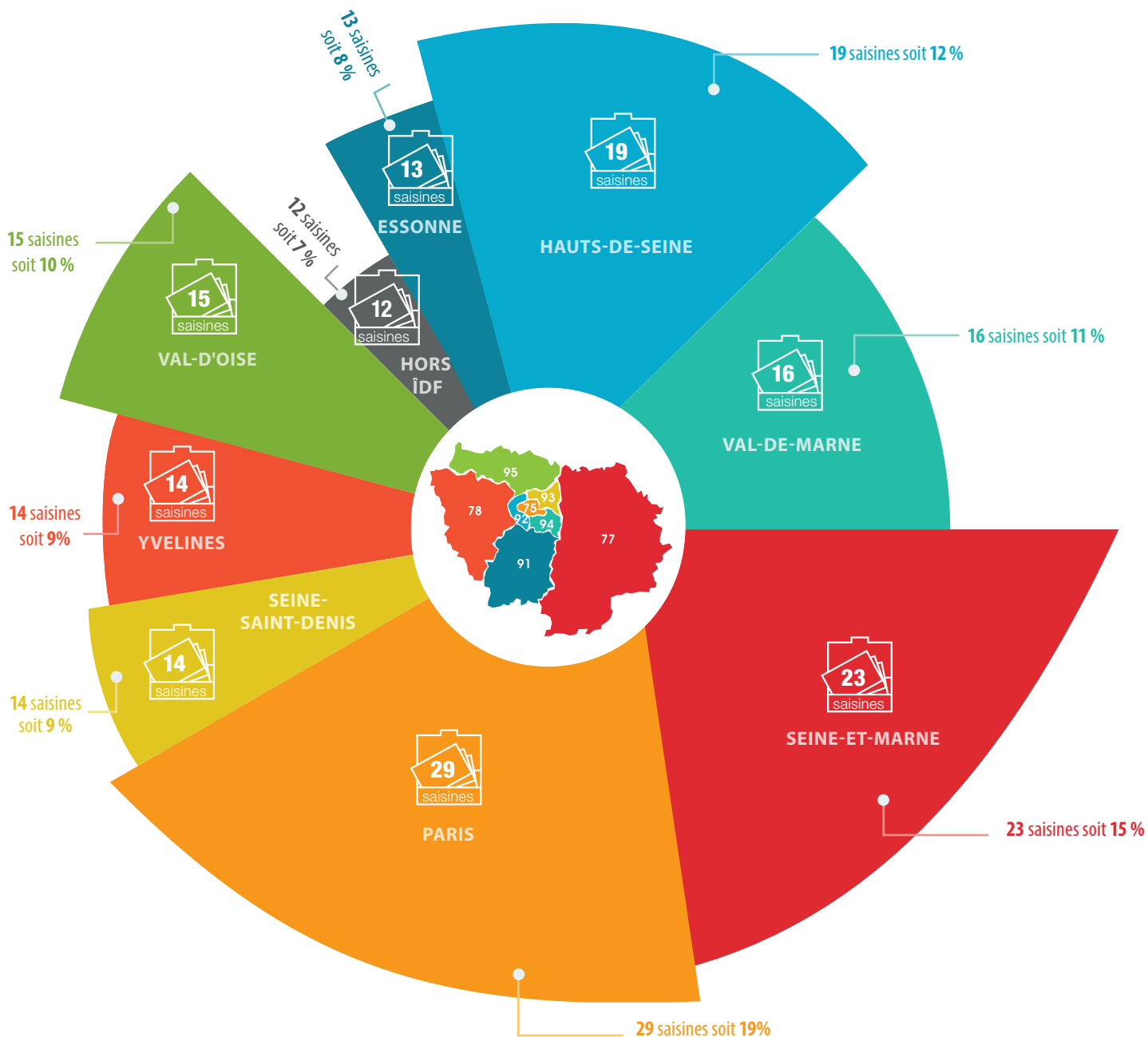
**9**  
saisines

**8**  
saisines

**6**  
saisines



## RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE DES 155 SAISINES PAR DÉPARTEMENT

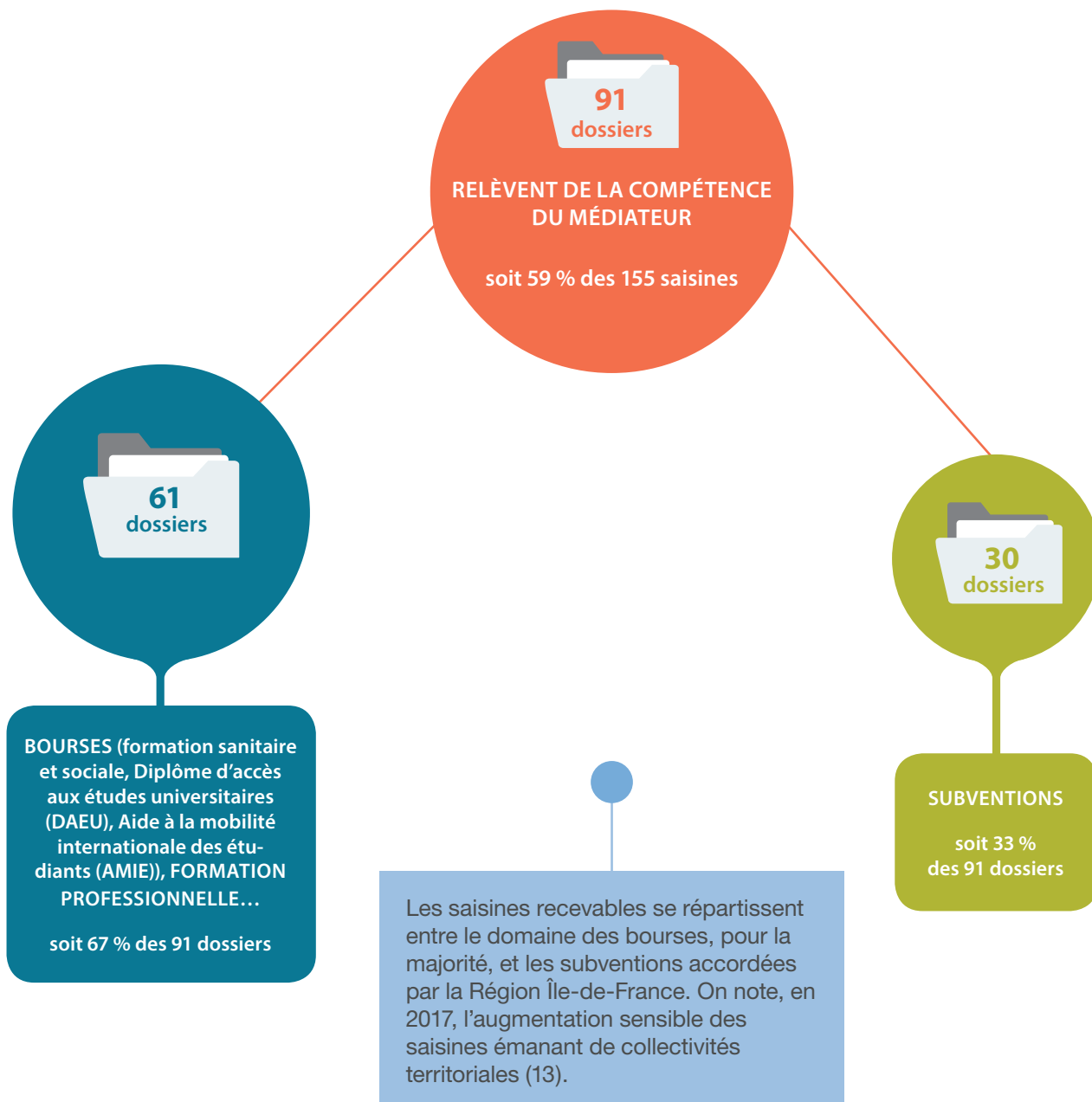


L'origine géographique des réclamants reste majoritairement **Paris**, suivie par les départements de la **Seine-et-Marne** et des **Hauts-de-Seine**.





## 91 DOSSIERS DE LA COMPÉTENCE DU MÉDIATEUR DE LA RÉGION ÎLE-DE-FRANCE





## RÉPARTITION DES 91 SAISINES PAR DOMAINE D'ACTIVITÉ



**BOURSES  
DE L'ENSEIGNEMENT  
SUPÉRIEUR**



**LOGEMENT, TRANSPORTS**



**BOURSES ET FINANCEMENT  
DES FORMATIONS  
SANITAIRES ET SOCIALES**



**DIVERS (COOPÉRATION  
INTERNATIONALE,  
CULTURE, SOLIDARITÉS)**



**ACTION TERRITORIALE,  
ENVIRONNEMENT**



**LYCÉES (PATRIMOINE  
ET GESTION DES  
ÉTABLISSEMENTS)**



**ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL,  
DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE,  
EMPLOI**

Les réclamations concernant les bourses, restent majoritaires (41 saisines, contre 24 saisines en 2016).



## SUITES DONNÉES AUX 91 SAISINES RELEVANT DE LA COMPÉTENCE DU MÉDIATEUR

### Demandes satisfaites

51 dossiers

soit 56 % des saisines



### Demandes non satisfaites

40 dossiers

soit 44 % des saisines



Pour les 91 demandes recevables, le médiateur a procédé à des échanges avec l'administration régionale.

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 initiale prise par l'administration.





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



**Monsieur I., a appelé l'attention du médiateur sur l'absence de versement de la bourse au mérite, d'un montant de 900 €, à laquelle il pouvait prétendre depuis 2016 du fait de l'obtention de son Bac avec mention très bien. Il était boursier à l'échelon 6 pour son année scolaire 2016-2017 et était inscrit en droit à l'université Paris 2 Panthéon-Assas.**

Monsieur I., s'était inquiété auprès du service de la vie étudiante, ses amis dans la même situation ayant déjà reçu un courrier de la Région Île-de-France ; il lui avait été répondu que son nom était bien inscrit sur la liste des bénéficiaires, gérée par le CROUS de Paris, mais aucun résultat n'avait suivi.

*Suite à l'intervention du médiateur auprès du service régional, celui-ci s'est rapproché du CROUS pour débloquer ce dossier, ce qui a permis à Monsieur I. de recevoir la bourse au mérite.*

**Madame V., a saisi le médiateur du rejet de sa demande d'aide proposée par la Région Île-de-France, d'un montant de 900 €, pour passer le Diplôme d'accès aux études universitaires (DAEU).**

La Région a décidé en 2016 la création d'une aide incitative au passage au DAEU afin de favoriser l'accès à l'enseignement supérieur de tous les franciliens et de donner une seconde chance à ceux qui à l'âge de passer le Bac en ont été empêchés.

Le rejet, par l'administration régionale, du dossier de Madame V. était motivé par le fait que l'attestation d'assiduité et l'avis d'imposition sur le revenu produits lors de son inscription en ligne sur le site de la Région Île-de-France étaient illisibles.

Madame V. a transmis au médiateur, à sa demande, la copie des deux justificatifs en question.

Le médiateur est intervenu auprès du service compétent pour demander la révision de cette décision.

*L'administration régionale a posé comme condition de recevoir de Madame V. une copie scannée de son attestation d'assiduité complétée et signée de son responsable de formation et du cachet de l'établissement. Au vu des justificatifs produits, elle a accepté de revenir, à titre exceptionnel, sur sa décision de rejet et de lui attribuer cette aide.*



**L'association M., a appelé l'attention du médiateur, à l'aide d'un ensemble de documents, sur la caducité d'une subvention de 7.500 €; subvention qui avait été attribuée par la Région Île-de-France, dans le cadre d'un dispositif d'aide relatif à l'éducation à l'environnement vers un développement durable.**

Le projet de l'association avait été mené jusqu'au bout avec un bilan réalisé pour la Région Île-de-France par l'association.

Celle-ci a fait état de difficultés rencontrées avec l'administration régionale pour obtenir des informations complémentaires afin de finaliser le bilan budgétaire du projet.

L'association avait transmis le dossier de demande de subvention en 2016 avec un mois de retard, ce qui avait entraîné la caducité de la subvention.

*Suite aux arguments avancés par le médiateur auprès de l'administration régionale, celle-ci a accepté de réaffecter l'opération lors d'une commission permanente pour permettre de lever la caducité si la réaffectation était validée. Il a été ensuite possible de procéder au mandatement de la totalité du montant de la subvention allouée.*



**Monsieur D., qui suivait une formation de CAP/Charpentier avec un GRETA dans un lycée de la Région Île-de-France, a saisi le médiateur des difficultés qu'il rencontrait pour percevoir la rémunération concernant sa formation.**

Il avait été informé que le problème provenait de sa transmission, à tort, du Relevé d'identité bancaire (RIB) de sa femme, ce qui n'avait pas permis à l'Agence de services et de paiements (ASP) de procéder au versement de sa rémunération.

Sensible à la préoccupation de M. D., le médiateur s'est rapproché du service régional chargé de la formation professionnelle pour trouver une solution à ce problème.

*Cette intervention a permis au médiateur d'indiquer à Monsieur D. la possibilité qu'il avait d'ouvrir un compte « Nickel » chez un buraliste en y déposant une somme minime pour obtenir un RIB complet en bonne et due forme à son nom.*

*L'ASP a pu ainsi procéder à son inscription au bénéfice de la rémunération des stagiaires de la formation professionnelle et ensuite à son versement à réception du dossier « Régime social des indépendants (RSI) » et du RIB.*





**Madame S., a saisi le médiateur du rejet de sa demande d'une bourse d'Aide à la mobilité internationale (AMIE), d'un montant de 500 €, proposée par la Région Île-de-France pour financer le stage qu'elle avait l'obligation d'effectuer à l'étranger dans le cadre de son BTS.**

La région propose en effet un accompagnement financier aux étudiants réalisant une mobilité à l'étranger au cours de leur cursus post-bac afin de favoriser leur ouverture à l'international.

Cette aide lui avait été refusée par l'administration régionale suite au dossier incomplet qu'elle avait transmis au service régional. Il lui était, en effet, reproché d'avoir transmis un avis d'imposition qui ne correspondait pas aux éléments de son livret de famille.

Elle a fait valoir l'exactitude de sa filiation en produisant son acte de naissance ainsi que celui de sa mère.

*À la demande du médiateur, le service régional a bien voulu tenir compte de ces justificatifs apportant la preuve de sa filiation pour reconsidérer sa décision et a accepté de proposer, à titre exceptionnel, le dossier de Madame S. à une commission permanente.*

**Monsieur P., a attiré l'attention du médiateur sur le rejet qui lui a été opposé par une commission départementale, à sa demande d'un financement dans le cadre de son projet de création d'entreprise d'aménagement d'espaces verts. Il était en recherche d'une aide pour concrétiser son projet.**

Le motif de ce refus était l'existence d'un risque financier et une stratégie commerciale peu développée.

La Région Île-de-France s'engageant fortement en faveur de la création d'entreprise en Île-de-France, le médiateur a sollicité le service régional compétent pour connaître les possibilités offertes par la Région Île-de-France.

En effet, celle-ci met en œuvre une politique de soutien et s'appuie sur les dispositifs régionaux d'accompagnement et de financement des entreprises mis en œuvre par ses partenaires.

*L'intervention du médiateur a permis d'informer Monsieur P. des différents partenaires d'accompagnement et de la procédure auxquels il pouvait avoir recours dans sa recherche de financement.*

**Une association à caractère social a appelé l'attention du médiateur sur le rejet de sa demande de versement de la subvention qui leur avait été attribuée pour les travaux de réhabilitation d'un établissement accueillant des personnes en grandes difficultés.**

L'association a indiqué avoir adressé sa demande dans le délai prescrit mais le dossier aurait été instruit par le service régional compétent après la date requise, avec pour conséquence la caducité de la subvention.

*Sensible à l'argumentation présentée par l'association, corroborée par l'examen des pièces du dossier, le médiateur est intervenu auprès de l'administration régionale qui a pris la décision de demander la réaffectation de la subvention dans un rapport soumis à la commission permanente.*





**Le médiateur a été saisi des difficultés de Mme C., élève en formation d'infirmière en 1<sup>ère</sup> année, dans une école de la Région Île-de-France.**

Aide-soignante dans une clinique, mère de deux enfants, avec un mari au salaire modeste, son employeur a négocié avec elle une rupture conventionnelle de contrat, sous condition qu'elle réussisse son concours, et lui a assuré le financement du coût de la formation pour la 1<sup>ère</sup> année.

Cependant s'agissant des deux années de formation suivantes, celles-ci ne pouvaient être prises en compte par la Région Île-de-France, compte-tenu de l'inscription tardive à Pôle emploi.

Il fallait, en effet, qu'elle justifie d'une inscription à Pôle emploi depuis au moins trois mois. L'inscription à Pôle emploi ne comportant pas les 3 mois d'ancienneté, la Région Île-de-France ne pouvait pas financer les deux années suivantes.

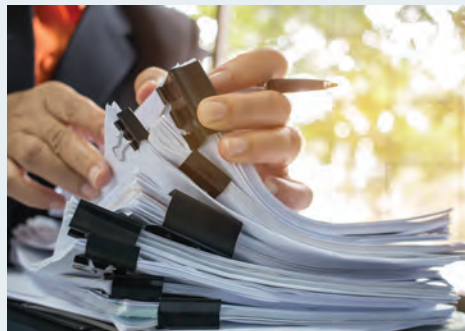
*Le médiateur, sensible à la situation financière et familiale de l'intéressée, et à son courage pour reprendre une formation alors qu'elle est en charge de famille, s'est approché de l'administration régionale qui est intervenue auprès de l'Institut de formation de soins infirmiers afin qu'elle puisse bénéficier, à titre exceptionnel, d'une place de formation financée par la Région Île-de-France pour les 2<sup>ème</sup> et 3<sup>ème</sup> années, garantissant à l'étudiante d'achever sa formation..*

**Le médiateur a été saisi par une collectivité territoriale de la Région Île-de-France, de la caducité d'une subvention attribuée dans le cadre d'un contrat régional concernant la requalification d'un site sportif et de loisirs d'un quartier de la commune.**

L'administration régionale lui avait opposé une demande faite hors délai.

Un désaccord intervenait entre la commune et la Région Île-de-France sur la date figurant sur l'imprimé de demande de versement d'acompte faite par la commune, qui correspondait avec la date de leur première demande de versement.

*Suite à l'intervention du médiateur auprès de l'administration régionale compétente, celle-ci a accepté de procéder au mandatement de la somme correspondant à l'acompte.*



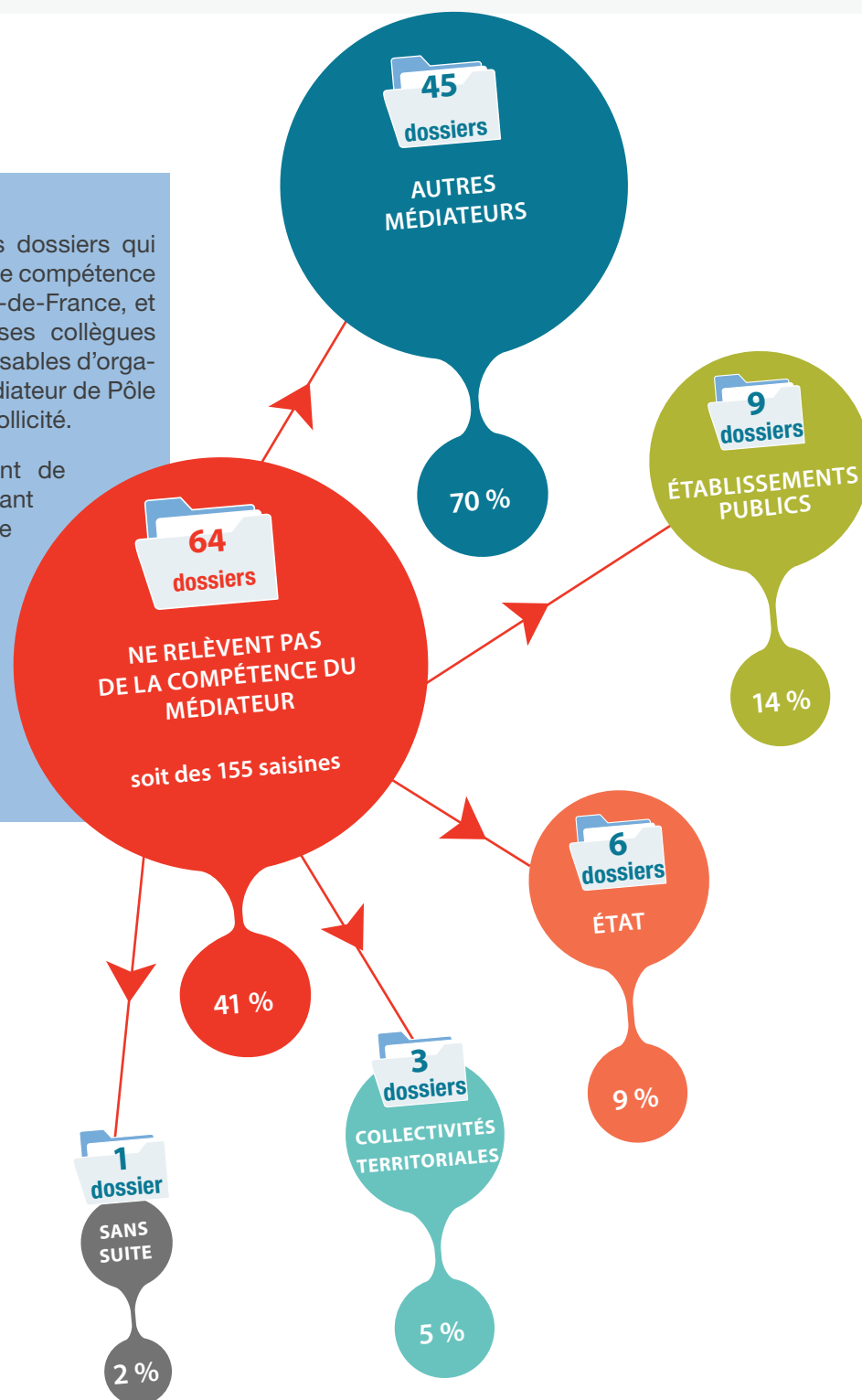


## RÉPARTITION DES 64 SAISINES HORS COMPÉTENCE

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 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 28 dossiers, dont 19 au moins, à sa connaissance, ont connu une issue favorable.





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



**Madame L., a appelé l'attention du médiateur sur l'absence de réponse à la demande d'injonction d'attribution d'un hébergement, suite à une décision de la commission départementale de médiation la déclarant prioritaire dans le cadre de la loi DALO.**

Madame L., en situation de handicap souhaitait récupérer auprès d'elle son enfant en bas âge qui avait été placé en famille d'accueil, faute de disposer d'un logement.

*Cette saisine ne relevant pas de sa compétence, le médiateur l'a transmise au Préfet du département qui a répondu à Madame L. qu'elle pourrait obtenir un logement puisqu'elle était prioritaire.*

**Monsieur A., en situation de handicap, a saisi le médiateur des difficultés qu'il rencontrait lors de l'utilisation, dans le sens banlieue/Paris, d'un ticket de RER alors qu'il souhaitait prendre le bus ou le tramway pour se déplacer. Or si ce ticket permet de prendre le RER ou le métro dans Paris, il ne permet pas en revanche de prendre le tramway ou le bus dans la capitale.**

Monsieur A., déplorait cette situation et notamment cette inégalité de traitement entre une personne valide et une personne en situation de handicap, pour laquelle il est impossible d'accéder au RER ou au métro. Il souhaitait avoir la possibilité d'emprunter le bus ou le tramway.

*Cette saisine ne relevant pas de sa compétence, le médiateur l'a adressée à la Présidente de la Région Île-de-France, en sa qualité de Présidente d'Île-de-France Mobilités (ex STIF), autorité organisatrice de la mobilité durable en Île-de France, qui a demandé aux services d'étudier les conditions de mise en œuvre d'une mesure permettant d'emprunter une correspondance bus/métro ou RER avec un ticket+ ou un ticket origine-destination. Ces derniers étudient avec les opérateurs de transport les solutions.*

*Dans le cadre du programme de modernisation billettique, la mise en œuvre du Smart Navigo pourrait en apporter une pour simplifier la tarification.*



**Monsieur J., en recherche d'emploi et en proie à des soucis financiers, a alerté le médiateur de la Région Île-de-France sur les difficultés qu'il rencontrait avec l'agence de Pôle emploi pour le remboursement d'une somme de plus de 1 000 € perçue dans le cadre de l'allocation d'Aide au retour à l'emploi (ARE).**

En effet, il aurait reçu à tort cette allocation et Pôle emploi lui aurait demandé de la rembourser.

Il sollicitait une remise gracieuse de sa dette ou un échelonnement du remboursement de celle-ci.

*Suite à l'intervention du médiateur auprès de la médiatrice régionale de Pôle emploi Île-de-France, la requête de Monsieur J. a fait l'objet d'une étude complémentaire par les services de Pôle emploi afin de trouver une solution.*

**Monsieur M., a fait part au médiateur de ses difficultés pour obtenir le certificat qualité de l'air Crit'Air pour se déplacer dans Paris alors qu'il avait transmis les références de sa carte grise.**

En effet, en raison d'un dysfonctionnement informatique, sa demande avait été rejetée indûment par le logiciel Crit'Air.

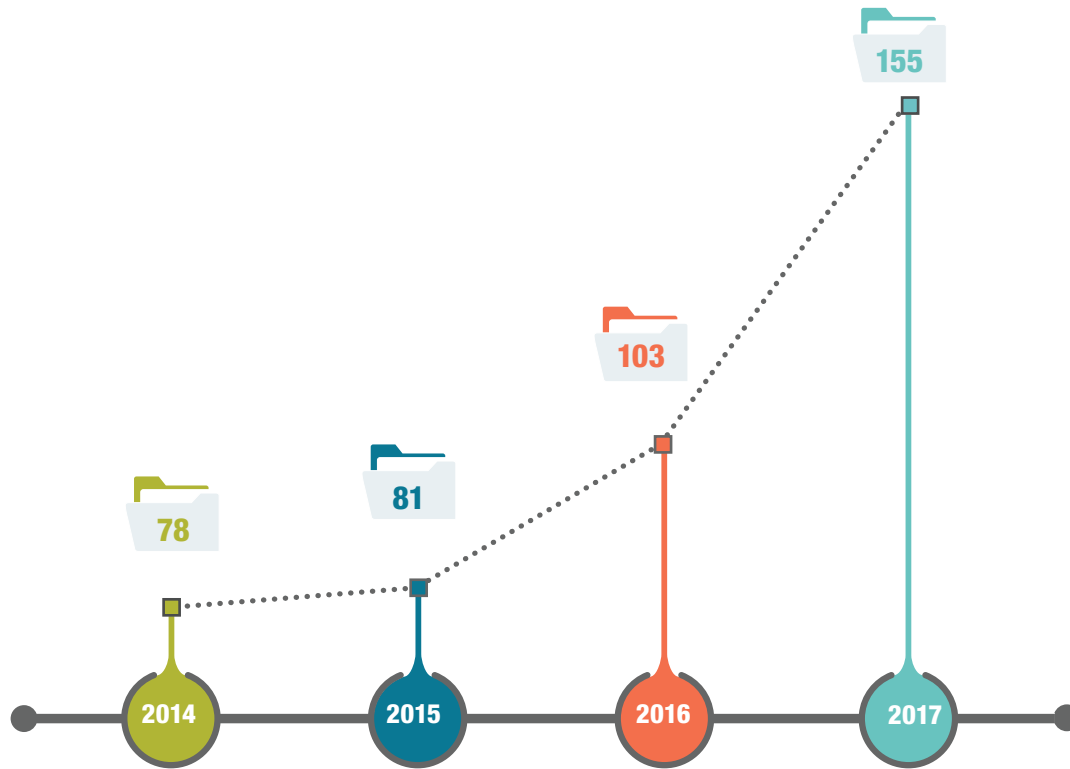
*Suite à l'intervention du médiateur auprès du ministère de la Transition écologique et solidaire (ex ministère de l'environnement), une nouvelle demande a pu être effectuée, et a permis l'envoi de la vignette.*







## ÉVOLUTION ANNUELLE DU NOMBRE DE DOSSIERS TRAITÉS



# PROPOSITIONS DU MÉDIATEUR

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

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



## SUITES DONNÉES AUX RECOMMANDATIONS 2015 ET 2016 DU MÉDIATEUR

► **L'adaptation et la clarification du règlement budgétaire et financier** n'a pas encore été faite.

► **La délivrance systématique d'un accusé de réception, par voie électronique ou postale**, à tout courrier adressé à la Région Île-de-France ne semble pas appliquée par l'ensemble des services régionaux.

► **L'information des bénéficiaires de subvention des risques de caducité** avant l'expiration prochaine du délai ne paraît pas être faite par tous les services opérationnels.

► **L'envoi d'une réponse par courrier ou par courriel, à toute demande écrite**, qu'elle soit négative ou positive, ne semble pas être généralisé.

► **L'introduction d'une « clause soupape »** dans les textes attribuant des droits ou des

avantages (subventions), permettant la prise en compte de circonstances exceptionnelles n'a pas été, à ce jour, expérimentée.

► **L'utilisation systématique de l'outil de gestion du courrier** mis en place par le service régional des systèmes d'information se fait progressivement grâce à la volonté de l'exécutif et du directeur général des services de généraliser le logiciel ELISE pour le traitement du courrier. ELISE concerne aujourd'hui tous les courriers adressés à la présidente de la Région Île-de-France et tous les courriers départ de l'exécutif de la Région Île-de-France ainsi que les courriers traités par l'administration régionale..

► **L'information au public sur l'existence du recours au médiateur** est correctement diffusée.





► Aujourd'hui l'obtention d'une prorogation d'une subvention n'est possible qu'avant la présentation d'une première demande de paiement, le délai maximum de demande de 1<sup>er</sup> acompte passant alors de 3 ans à 4 ans. Or, les bénéficiaires peuvent être confrontés à des difficultés qui les empêchent de présenter la demande de solde dans le délai courant à partir du premier versement fixé à 4 ans. Ainsi l'adaptation du Règlement budgétaire et financier (RBF) pourrait permettre de prévoir dans l'article 10 du RBF 2010 la possibilité pour les bénéficiaires d'une subvention régionale, de **demander pour raison exceptionnelle une prorogation après la demande de premier acompte**, dès lors qu'une telle demande n'a pas été formulée et obtenue avant le premier acompte.

► Prévenir les risques de caducité des subventions : dans le cadre d'une directive administrative de la direction générale des services régionaux, **une information systématique devrait être faite par les services opérationnels dans les six mois avant l'expiration du délai**, après une alerte automatique mise en place dans le logiciel IRIS sur la caducité à venir de la subvention.

► **Prévoir ou élargir, dans certains grands règlements cadres tels que le Règlement budgétaire et financier ou le Règlement des bourses, une « clause soupape »** permettant de déroger, en cas de circonstances exceptionnelles dûment établies, avec éventuellement comme filtre supplémentaire l'avis préalable du médiateur, à une condition mise à l'obtention d'un droit ou d'une aide (bourse, subvention...).

► Pour les étudiants entrant en 2<sup>e</sup> année de formations sanitaires et sociales, prévoir sur le site de la Région Île-de-France : **www.iledefrance.fr**, une alerte dès l'ouverture de la page « Bourses des formations sanitaires et sociales : faites votre demande ! » **sur l'obligation de se réinscrire chaque année pour faire une demande de bourse.**

► Permettre, à titre exceptionnel, à un étudiant qui suit une formation sanitaire et sociale et qui a de graves problèmes de santé ou de handicap, **de redoubler une seconde fois** tout en continuant à bénéficier d'un accompagnement financier.

► Préciser pour chaque dispositif régional, aux étudiants ou à ceux qui souhaitent bénéficier d'une bourse ou d'une aide régionale lors de l'inscription en ligne, que le **relevé d'identité bancaire (RIB) à fournir doit être au nom du demandeur**. Les informer de la possibilité d'ouvrir un compte « Nickel » dans un bureau de tabac avec un dépôt minimum de 20 €, leur permettrait ainsi de disposer d'un RIB à leur nom pour le cas où ils n'auraient pas de compte bancaire. En effet, beaucoup de personnes ignorent aujourd'hui cette possibilité qui leur est offerte.

► Préciser sur le formulaire de demande d'inscription pour une aide au Diplôme d'accès aux études universitaires (DAEU), qu'à **défaut d'avoir un avis d'imposition personnel, le demandeur peut joindre celui de ses parents.**

► **Réfléchir sur les revenus à prendre en compte dans les dispositifs régionaux, ceux des parents ou ceux des familles recomposées**, pour toute demande faite par les étudiants d'une bourse ou d'une aide financière.

► Préciser aux candidats à l'Aide à la mobilité internationale des étudiants (AMIE) étant en BTS, proposée par la Région Île-de-France, **qu'ils doivent joindre lors du dépôt de leur dossier toutes les pièces attestant de leur filiation**.

► Procéder à toute **relance par mail** et non par téléphone.

► Dans le cadre de l'amélioration de la traçabilité du courrier « arrivée et départ », il semblerait que chaque service continue encore à procéder à l'enregistrement du courrier de son côté, ce qui complique la traçabilité du courrier. **La mise en place du logiciel ELISE de façon généralisée dans tous les services** devrait permettre d'assurer cette traçabilité de tous les courriers reçus à la Région Île-de-France et envoyés. À cet égard, il est nécessaire de prévoir la formation des agents régionaux, utilisateurs d'ELISE.



# RÉFLEXIONS SUR LA MÉDIATION

## FACE À UNE JUSTICE DÉBORDÉE, LA MÉDIATION SE DÉVELOPPE

LA CONCURRENCE S'AIGUISE ENTRE LES PROFESSIONNELS DU DROIT, ALORS QUE TOUT LE MONDE PEUT SE DÉCLARER MÉDIATEUR.



**PUBLICATION DANS « LE MONDE » DU 17 OCTOBRE 2017 – ARTICLE DE JEAN-BAPTISTE JACQUIN**

« Avec l'aimable autorisation de l'auteur et de la Société éditrice du Monde »



Face à une justice débordée qui a bien du mal à remplir sa mission de trancher les conflits, le gouvernement veut encourager les modes alternatifs de règlement des différends. « *Il faut développer puissamment la conciliation et la médiation* », a affirmé la garde des sceaux, Nicole Belloubet, le 5 octobre, en lançant les cinq chantiers de la justice censés déboucher sur des projets de réformes au printemps 2018.

Deux dispositifs coexistent. L'un gratuit et reposant sur un réseau de bénévoles assermentés auprès des cours d'appel pour résoudre les petits litiges du quotidien : la conciliation. L'autre, facturé aux parties, faisant

intervenir des professionnels et pouvant porter sur des contentieux beaucoup plus lourds : la médiation.

Ces deux modes de résolution des conflits sont voisins dans leur principe : une tierce personne amène deux parties à se parler afin de trouver un accord. « *Notre travail est de restaurer la parole* », explique Didier Morfoisse, président de l'Association nationale des médiateurs. « *Au tribunal, il y a un gagnant et un perdant, tandis que chez nous, il y a un gagnant et un gagnant* », dit Catherine Chini-Germain, vice-présidente de l'Association des conciliateurs de la cour d'appel de Paris.

Alors que les cours d'appel peinent à recruter des conciliateurs de justice, la médiation est en train de se professionnaliser et de devenir un véritable marché. Pascal Eydoux, président du Conseil national des barreaux (CNB), a ainsi évoqué le 20 septembre, en lançant un annuaire en ligne des avocats médiateurs, « *les autres professions qui convoient ce marché concurrentiel* ».

« *La France a été l'un des premiers pays à promouvoir la médiation judiciaire avec la loi de 1995, mais celle-ci représente encore moins de 1 % des modes de résolution des différends* », détaille Chantal Arens, première présidente de la cour d'appel de Paris. L'explication viendrait d'un manque d'intérêt des magistrats et de l'absence d'une véritable politique publique en la matière. « *Pourtant certains magistrats convaincus parviennent à ordonner la médiation dans 30 % de leurs dossiers* », précise-t-elle. Par exemple dans des affaires de liquidation de régimes matrimoniaux ou des litiges en matière de construction.

Les huissiers et les notaires ont eux aussi mis récemment sur pied leurs propres plateformes de médiation tandis que les associations de médiateurs plaident leur différence. « *C'est un marché qui va se structurer* », prévient Sophie Henry, déléguée générale du Centre de médiation et d'arbitrage de Paris (CMAP). Positionné sur le secteur des entreprises, ce centre traite des litiges qui peuvent représenter plusieurs centaines de millions d'euros, avec un taux de succès de 82 % lorsque la médiation est volontaire chez les deux parties (médiation conventionnelle), et de 58 % lorsqu'elle est demandée par un juge (médiation judiciaire).

La médiation est un processus formalisé qui dure rarement plus de deux mois. De plus, contrairement à une décision imposée par un tribunal, il n'y a pas ici de procédure d'appel. Autre avantage pour les entreprises : la confidentialité des débats. Même en cas de médiation voulue par le juge, celui-ci n'aura pas à connaître le contenu de l'accord final.

Des atouts auxquels les particuliers peuvent aussi être sensibles. « *C'est une économie en termes d'argent, de temps et d'énergie pour la justice et pour le justiciable* », plaide Carine Denoit-Benteux, avocate qui a œuvré à la mise sur pied du Centre national de médiation des avocats. « *Le grand public supporte de moins en moins l'aléa judiciaire et veut participer à la solution de son problème* », affirmait M. Eydoux le 20 septembre. « *Par nature, les notaires sont des pacificateurs dans l'âme qui ne veulent pas de contentieux* », affirme Didier Coiffard, président du Conseil supérieur du notariat.

## COMPLÉMENT D'ACTIVITÉ

Le Marché est d'autant plus bouillonnant que tout le monde peut se déclarer médiateur. En dehors de la médiation familiale, encadrée et pour laquelle des formations spécifiques sont financées par la Caisse d'allocations familiales, chaque filière élabore ses propres règles. Il ne s'agit pas pour ces professionnels de vivre de la médiation, mais de développer un complément d'activité.

Le Conseil national des barreaux affirme que les 260 avocats recensés par son centre national ont dû justifier de deux cents heures de formation. Le CMAP compte parmi les 130 médiateurs qu'il sollicite des chefs d'entreprise en fin de carrière, des architectes, des ingénieurs informatiques, mais également des avocats et même d'anciens magistrats. L'Association nationale des médiateurs préfère mettre l'accent sur la démarche plutôt que la spécialité professionnelle des quelque 600 médiateurs qu'elle réunit.

Il y a un an, la loi pour la justice du XXI<sup>e</sup> siècle prévoyait déjà d'étendre le recours à la médiation tout en apportant des garanties. Les cours d'appel vont devoir établir des listes de médiateurs et vérifier leur qualité. Le décret d'application publié le 9 octobre prévoit une prestation de serment des médiateurs comme pour les autres auxiliaires de justice.







**PUBLICATION DANS « LA GAZETTE » DU 25 SEPTEMBRE 2017**

Article d'Yves DELAIRE, avocat associé, droit public – CMS bureau Francis Lefebvre Lyon et de Pierre MALHIÈRE, docteur en droit – IEP Lyon

## **LA MÉDIATION, UNE PANACÉE POUR LE CONTENTIEUX DU SECTEUR LOCAL ?**

**DEPUIS LA LOI DU 18 NOVEMBRE 2016 DE MODERNISATION DE LA JUSTICE DE XXI<sup>E</sup> SIÈCLE, LES ACTEURS DU SECTEUR PUBLIC LOCAL, PEUVENT EN CONSÉQUENCE DÉCIDER DE RECOURIR À LA MÉDIATION POUR RÉGLER LEURS LITIGES. LA MÉDIATION EST TOUT PROCESSUS STRUCTURÉ PAR LEQUEL LES PARTIES TENTENT DE PARVENIR À UN ACCORD AMIABLE, AVEC UN MÉDIATEUR, CHOISI PAR ELLES, OU DÉSIGNÉ AVEC LEUR ACCORD PAR LA JURIDICTION. LA PROCÉDURE MÉDIATRICE EST CLARIFIÉE. MAIS CETTE CLARIFICATION SERA-T-ELLE SUFFISANTE POUR FAVORISER LE DÉVELOPPEMENT DE CETTE TECHNIQUE DANS LE SECTEUR PUBLIC ?**

Afin de favoriser les modes de règlement des conflits reposant sur l'accord de chacun, permettant une solution durable, rapide et à moindre coût, la loi du 18 novembre 2016 de modernisation de la justice du XXI<sup>e</sup> siècle (art.5), promeut la médiation dans le code de justice administrative (CJA). Depuis la publication de son décret d'application (n°2017-566), les justiciables relevant de la compétence des juridictions administratives, et, en particulier, les acteurs du secteur public local, peuvent, en conséquence, décider de recourir à la médiation pour régler leurs litiges. Plus courante en droit privé, la méthode est mal connue dans la sphère publique locale, malgré quelques exceptions telles que les comités de règlement amiable des différends ou litiges relatifs aux marchés publics (1), la médiation dans les différends transfrontaliers (CJA, anc. art. L. 771-3), ou l'autorisation de recourir à l'arbitrage pour les marchés de partenariats (2).

Souvent confondue avec l'arbitrage, qui est quasiment prohibé en droit public (3), ou avec la transaction (4) avec laquelle elle peut s'articuler, la médiation revêt des acceptions variées. On pense au médiateur

de la République devenu Défenseur des droits (5), ou, plus encore, aux médiateurs de l'administration (ex : médiateur du ministère de l'économie et des finances), incontestablement utiles, mais qui sont en réalité des « modérateurs » issus de leurs administrations et non des tiers neutres et indépendants, comme le voudrait le principe même de la médiation. Dans les contrats publics, combien de clauses obsolètes, mais encore reproduites, renvoient à un impossible « arbitrage » ou à d'hypothétiques « bons offices » d'autorités administratives, du préfet ou du président du tribunal administratif, sans que ces derniers en soient informés et acceptent de s'y prêter. Le nouveau dispositif se distingue par une définition plus explicite du mécanisme de médiation et un champ d'application plus général. La loi ne fixe que les règles essentielles, puisque l'originalité de cette procédure résulte d'abord de l'état d'esprit des participants. **La médiation ambitionne d'aboutir à une solution juridiquement correcte mais destinée, hors du carcan de la procédure contentieuse, à régler le litige en équité et surtout efficacement.** Le médiateur est là pour favoriser la créativité des protagonistes.



## UN DOUBLE DISPOSITIF À LA DISPOSITION DES PARTIES ET DU JUGE

Intégrée dans le code de justice administrative, la médiation est définie comme « tout processus structuré, quelle qu'en soit la dénomination, par lequel deux ou plusieurs parties tentent de parvenir à un accord en vue de la résolution amiable de leurs différends, avec l'aide d'un tiers, le médiateur, choisi par elles ou désigné, avec leur accord, par la juridiction » (CJA, art.L.213-1). Dans le CJA, ces dispositions se substituent à celles de la conciliation et précisent les règles procédurales de la médiation dans les litiges relevant du juge administratif.

Qu'il soit saisi par les parties ou par le juge, la loi prévoit que le médiateur accomplit sa mission avec impartialité, compétence et diligence. Ce médiateur peut être une personne morale (publique ou privée), comme une personne physique. Qu'elle agisse en son nom propre ou au nom d'une personne morale, la personne physique chargée de la médiation doit posséder, par l'exercice présent ou passé d'une activité, la qualification requise au regard de la nature du litige. Elle doit justifier en outre d'une formation ou d'une expérience adaptée à la pratique de la médiation.

Sauf accord contraire des parties, la médiation est soumise au principe de confidentialité. Les constatations du médiateur et les déclarations recueillies au cours de la médiation ne peuvent être divulguées aux tiers ni invoquées ou produites dans le cadre d'une instance juridictionnelle ou arbitrale sans l'accord des parties. Il est fait exception à cette interdiction en présence de raisons impérieuses d'ordre public ou de motifs liés à la protection de l'intérêt supérieur de l'enfant ou à l'intégrité physique ou psychologique d'une personne. Il en est de même lorsque la révélation de l'existence ou la divulgation du contenu de l'accord issu de la médiation est nécessaire pour sa mise en œuvre (CJA, art.L.213-2).

Enfin, lorsque les parties le demandent, la juridiction peut, dans tous les cas où un processus de médiation a été engagé, homologuer et donner force exécutoire à l'accord issu de la médiation (CJA, art.L.213-4). Homologuer l'accord signifie à la fois vérifier qu'il respecte l'ordre public et lui donner la même force qu'un jugement, sachant que l'accord éteint définitivement le différend, sans possibilité « d'appel »... puisqu'il y a accord !

Dans des dispositions antérieures, très rarement appliquées, le juge était le seul à pouvoir, dans un contentieux déjà engagé, décider une telle tentative. Désormais, les parties elles-mêmes peuvent soit lancer la tentative sans son intervention, mais dans les conditions du CJA, soit le solliciter spontanément. En effet, **en dehors de toute procédure juridictionnelle, les parties peuvent organiser une mission de médiation et désigner la ou les personnes qui en soient chargées.** Elles peuvent également 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 soit chargées, ou lui demander de désigner la ou les personnes qui sont chargées d'une mission de médiation qu'elles ont-elles-mêmes organisée (CJA, art.L.213-5).

Le choix ainsi laissé aux parties ne doit pas être seulement apprécié au regard de l'importance du litige, mais de sa nature même, et des conséquences qu'elles entendent tirer de ce processus, notamment dans la perspective d'une homologation de l'accord intervenu.

La médiation peut aussi être engagée à l'initiative du juge (président de la formation de jugement) lorsqu'un tribunal administratif, ou une cour administrative d'appel, est saisi d'un litige. C'est lui qui fixe aux parties un délai pour répondre à cette proposition qu'il peut formuler à tout moment de la procédure juridictionnelle.

Après avoir obtenu l'accord des parties, il peut ordonner une médiation pour tenter de parvenir à un accord entre celles-ci (CJA, art.L.213-7). Cette décision mentionne l'accord des parties, désigne le médiateur, et, le cas échéant, la durée de sa mission ainsi que le montant de sa rémunération. La décision est notifiée aux parties et au médiateur. Mais, le juge n'est pas pour autant dessaisi de l'affaire, et peut à tout moment prendre de nouvelles mesures d'instruction. Ainsi, le juge peut conduire la médiation, ou à tout le moins en contrôler les développements.

La rémunération de la mission et la répartition de son coût sont fixées par accord entre les protagonistes ou par le président de la juridiction. Une médiation pourra être lancée par une autorité territoriale, avec l'autorisation de son assemblée délibérante, pour éviter une procédure trop longue et aux effets incontrôlables, tout en soumettant, comme il se doit, le projet d'accord final à l'assemblée délibérative, avec ou sans homologation par le juge.

Deux aspects majeurs soulignent toutefois la spécificité de la médiation en droit public :

- L'accord auquel aspirent les parties ne peut porter atteinte à des droits dont elles n'ont pas la libre disposition (CJA, art.L.213-3). À propos de la transaction, il avait été relevé que l'administration ne peut renoncer à une de ses compétences, ou faire des actions qui lui sont interdites par la loi : céder une parcelle du domaine public, déterminer l'étendue de ses pouvoirs de police, renoncer au paiement d'intérêts moratoires, maintenir une décision illégale, remettre en cause les effets de la chose jugée sauf en matière indemnitaire (6).

- Seconde particularité, d'ordre technique : pour suspendre les effets du temps dans la procédure administrative précontentieuse et contentieuse, les délais de recours contentieux sont interrompus et les prescriptions sont 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.

Ils recommencent à courir à compter de la date à laquelle soit l'une des parties ou les deux, soit le médiateur déclarent que la médiation est terminée, et pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois (CJA, art.L.213-6).

Cette réforme contribue indéniablement à clarifier, notamment pour les justiciables, la procédure médiatrice et à en renforcer la légitimité. Pour autant, on peut se demander si cette clarification sera suffisante pour favoriser le développement de cette technique dans le secteur public.

## VERTUS ET EXIGENCES DE LA MÉDIATION

De prime abord, paradoxalement, le praticien trouvera dans la médiation une solution pour résoudre les litiges les plus simples, mais aussi pour résoudre ceux, ou un de leurs aspects, qui recèlent une difficulté juridique particulièrement complexe. En cela, la médiation peut permettre de dépasser une contrainte juridique ponctuelle rencontrée dans un différend sortant de l'ordinaire. C'est l'intérêt de la médiation ne portant que sur une partie d'un litige.

Par ailleurs, on peut être confronté dans un même litige à des aspects contractuels et non contractuels. Il n'est pas rare non plus qu'un différend complexe doive être porté devant les deux ordres juridictionnels : c'est le cas d'une opération de travaux impliquant un maître d'ouvrage public, un maître d'œuvre, une entreprise de travaux et leurs sous-traitants privés. Ce peut être un projet dans lequel interviennent une personne publique, un prestataire privé, le fournisseur du prestataire ou son conseil et les assureurs des uns et des autres, ou une réalisation immobilière privée en difficulté dans une opération publique d'aménagement mettant en cause la propriété publique et des occupants, des sous-occupants, et des riverains. Sans parler des services publics industriels et commerciaux suscitant des questions de droit public et de droit privé selon qu'on envisage la collectivité, son concessionnaire, l'utilisateur ou le tiers.

À cet égard, **la recherche d'un accord global pourra être envisagée à la condition que la mission soit bien délimitée** et bien conduite ; dès lors, **on pourra espérer** traiter l'ensemble et **trouver un règlement** global et **raisonnable** du différend **plutôt que de juxtaposer des solutions partielles**.

Dans l'action publique, l'exécution de certains contrats conclus pour une longue durée se heurte à des changements de circonstances que personne ne peut prévoir : changements technologiques, bouleversements économiques, sociaux et financiers. Les rapports entre les parties peuvent se détériorer gravement avec des blocages mettant en péril le fonctionnement même du service public. Une médiation peut définir des mesures d'adaptation ou des mesures d'urgence et sauvegarder la continuité du service.

Si les dispositions nouvelles sont employées à bon escient, gageons que l'on pourra aller au-delà de l'horizon du règlement amiable entrevu depuis longtemps. Traditionnellement, on peine à admettre une négociation, a fortiori une médiation par un tiers, portant sur la légalité des décisions administratives unilatérales. Il ne faut pourtant pas l'exclure notamment quand l'administration dispose d'une marge d'appréciation dans sa décision, ou d'une faculté de dérogation, situations dans lesquelles le juge répugne naturellement à entrer. La personne publique peut avoir le choix entre plusieurs décisions sur la même demande formulée, toutes aussi légales les unes que les autres, et l'administré ne peut engager de recours parce que sa demande est administrativement satisfaite.

On peut rapprocher ces possibilités de celles désormais admises dans le cadre du « recours administratif préalable obligatoire » (Rapo) pour les agents publics, ouvertement destiné à imposer un dialogue entre l'employeur public et son salarié (7).

Au-delà de ces considérations techniques, la médiation se situe dans un autre univers.

Si le recours pour excès de pouvoir reste un « procès fait à un acte » et non à une personne, il n'empêche que le contentieux crée forcément un climat d'hostilité, chacun réclamant ses droits. La médiation bien conçue est d'abord la recherche, peut-être tumultueuse mais persévérante, d'une solution, dans laquelle chacun fait évoluer ses prétentions, voire les dépasse complètement. Elle nécessite un état d'esprit particulier chez tous les intervenants : les parties sont-elles bien convaincues de rechercher une solution ? Il faut bien admettre que beaucoup d'administrations publiques n'ont pas toujours cette culture (8). Mais les particuliers, entreprises et associations, n'ont pas nécessairement confiance non plus dans un dialogue constructif avec la puissance publique.

Le dépassement de questions étroitement juridiques, voire purement procédurales, n'autorise pas n'importe quoi et la matière est des plus subtiles, elle implique l'autorité publique, le service public, les biens et l'argent publics : pour l'instant, peu de médiateurs ont encore une vision de ce monde bien particulier.

L'avocat, spécialement le « publiciste », est probablement le mieux préparé, et il peut être efficace de deux façons : soit comme prescripteur quand il conseille son client ou prend en charge un contentieux, soit comme médiateur dans les affaires des autres s'il s'est préparé à cette fonction très différente de la défense des intérêts de son client. Comme conseil, il peut et doit organiser la médiation quand il prépare une convention ou une décision, en conciliant souplesse et efficacité, par exemple pour qu'une clause de médiation claire et bien acceptée par tous puisse être mise en œuvre sans perte de temps, ni affres existentielles.

Quelques questions demanderont toutefois un conseil avisé et préalable au regard de la souplesse de cette nouvelle procédure et des multiples possibilités de mise en œuvre qu'elle autorise.

Il conviendra notamment de décider du recours à la médiation avant ou pendant le procès administratif et, dans le premier cas, de convenir que le choix du médiateur soit arrêté par les parties ou demandé au juge administratif. La définition de la mission du médiateur, sa durée et son objet, mais aussi des

aspects purement procéduraux, nécessiteront à l'évidence une attention et un savoir-faire particuliers afin que la mission ou le résultat de son intervention ne soient pas affectés par un manquement à ce stade.

## RÉFÉRENCES

. Loi n°2016-1547 du 18 novembre 2016, de modernisation de la justice du XXI<sup>e</sup> siècle

. Décret n°2017-566 du 18 avril 2017 relatif à la médiation dans les litiges relevant de la compétence du juge administratif

(1) Décret n°2016-360 du 25 mars 2016, art.142

(2) Ordonnance n°2015-899 du 23 juillet 2015, art.90

(3) CJA, art.L.311-6 – CE, avis n°339710 du 6 mars 1986, EDCE 1987, n°38, p.178

(4) Code civil, art.2044 – Voir notamment : circulaire du 6 avril 2011 relative au développement du recours à la transaction pour régler amiablement les conflits, JO du 8 avril 2011

(5) Constitution, art.71.1

(6) Voir circulaire du 6 avril 2011 précitée

(7) Loi n°2000-597 du 30 juin 2000 relative au référé devant les juridictions administratives, art.23

(8) Sur ces réticences, voir : Conseil d'État, « Régler autrement les conflits », 1993, p.72



## » 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'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.





## VALEURS DU MÉDIATEUR

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



## CHARTRE 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.

### L'INDÉPENDANCE

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

Il ne reçoit aucune directive de quiconque.

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

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

### LA NEUTRALITÉ

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

### L'IMPARTIALITÉ

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

## PRINCIPES APPLICABLES AU PROCESSUS DE MÉDIATION

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

### L'ÉQUITÉ

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

### LA GRATUITÉ

Le recours à la médiation est gratuit pour les demandeurs.

### LA CONFIDENTIALITÉ

La médiation est soumise au principe de confidentialité.

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

### LA TRANSPARENCE

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

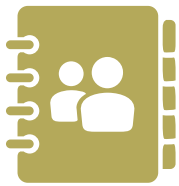
- ▶ sur son champ de compétence de façon large et accessible, notamment sur son site Internet et sur celui du Club des médiateurs de services au public.
- ▶ les publics de manière claire et complète sur les valeurs et les principes de la médiation ainsi que sur les conditions de déroulement du processus.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

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

### L'EFFICACITÉ

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





## ANNEXE 3



LISTE DES MEMBRES DU CLUB DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC : [clubdesmediateurs.fr](http://clubdesmediateurs.fr)

### LE DÉFENSEUR DES DROITS

Membre d'honneur

#### Le Défenseur des droits

7 rue saint Florentin  
75049 Paris Cedex 08

### BNP PARIBAS POUR LA CLIENTÈLE DES PARTICULIERS

#### Médiateur auprès de BNP Paribas pour la clientèle des particuliers

TSA 52177  
75318 PARIS Cedex 09

### COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

#### Médiateur des Communications électroniques

CS 30342  
94257 GENTILLY Cedex

### ASSURANCE

#### La Médiation de l'Assurance

TSA 50110  
75441 PARIS Cedex 09

### Médiateur auprès de B\*CAPITAL

16 rue de Hanovre  
75002 Paris

### EAU

#### Médiation de l'Eau

BP 40 463  
75366 PARIS Cedex 08

### 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

### ÉDUCATION NATIONALE ET ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR

#### Médiateur de l'Éducation nationale et de l'Enseignement supérieur

Carré Suffren  
110 rue de Grenelle  
75357 PARIS Cedex 07 SP

## FRANCE TÉLÉVISIONS

### Méiateur des programmes de France Télévisions

7 Esplanade Henri de France  
75907 PARIS Cedex 15

## 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

## GRUPE ENGIE

### Méiateur du groupe ENGIE

Courrier du médiateur  
TSA 27601  
59973 TOURCOING Cedex

## FRANCE 2 ET FRANCE 3

### Méiateur de l'information de France 2 et de France 3

7 Esplanade Henri-de-France  
75907 PARIS Cedex 15

## GRUPE DE LA CAISSE DES DÉPÔTS

### Méiatrice du groupe Caisse des dépôts

56 rue de Lille  
75356 PARIS

## EDF

### Méiateur du groupe EDF

TSA 50026  
75084 PARIS Cedex 08

## 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

## MINISTÈRES ÉCONOMIQUES ET FINANCIERS

### Méiateur des ministères économiques et financiers

BP 60 153  
14010 CAEN Cedex 1

## ENTREPRISES

### Méiateur des entreprises

98-102 rue de Richelieu  
75002 PARIS

## MUTUALITE SOCIALE AGRICOLE

### Méiateur de la MSA

Les Mercuriales  
40 rue Jean-Jaurès  
93547 BAGNOLET Cedex

## PARIS HABITAT OPH

### Le médiateur du locataire

21 bis rue Claude-Bernard  
75253 PARIS Cedex 05



**PÔLE EMPLOI NATIONAL**

**Médiateur national  
de Pôle emploi**

Pôle emploi  
Direction générale  
1 rue du Docteur Gley  
75987 PARIS Cedex 20

**SÉCURITÉ SOCIALE  
DES TRAVAILLEURS  
INDÉPENDANTS**

**Médiateur de la sécurité  
sociale des indépendants**

260-264 avenue du  
Président Wilson  
93457 LA PLAINE  
SAINT-DENIS Cedex

**RÉGION ÎLE-DE-FRANCE**

**Médiateur**

2 rue Simone Veil  
93400 SAINT-OUEN

**RATP**

**Médiatrice de la RATP**

LAC LC12  
54 quai de la Rapée  
75599 PARIS Cedex 12

**SNCF MOBILITÉS**

**Médiateur  
de la SNCF Mobilités**

TSA 37701  
59973 TOURCOING Cedex

**TOURISME ET VOYAGE**

**MTV-Médiation Tourisme  
Voyage**

BP 80 303  
75823 PARIS Cedex 17

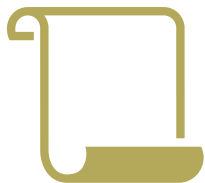
**E-COMMERCE DE LA FEVAD**

(Fédération des entreprises  
et de la vente à distance)

**Médiateur du e-commerce  
de la FEVAD**

Service du médiateur  
du e-commerce de la FEVAD  
60 rue de la Boétie  
75008 PARIS





### CHARTRE DE L'ASSOCIATION DES MÉDIATEURS DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES (AMCT) :

[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.







**Rédaction :** La médiature

**Mise en page :** SEC - SG/PPMG Région Île-de-France - **Impression :** Atelier reprographie SG/PPMG Région Île-de-France

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





## COMMENT SAISIR LE MÉDIATEUR ?

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

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



**Région Île-de-France**

2 rue Simone Veil  
93400 Saint-Ouen

Tél. : 01 53 85 53 85

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

-  **RegionIleDeFrance**
-  **iledefrance**
-  **iledefrance**

Rédaction : *Médiature* - mars 2018 - Conception maquette : *Service Edition Création*  
Photographie couverture : *Istock* - Impression : *Service Imprimerie, PPMG Région Île-de-France*