



Médiature

Médiateur de la Région Île-de-France

Rapport d'activité 2024

Édition 2025

“



”

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

UNE VOIE DE RECOURS, UNE VOIX DE SECOURS

Dix ans déjà... Dix ans déjà que la fonction de médiateur a été installée par la Région Île-de-France. Pas de quoi en faire une chanson, mais un motif de satisfaction quand même. Pour le service rendu aux milliers de Franciliens qui ont pu déposer une requête. Pour le dialogue fructueux engagé avec les services de la Région. Pour l'image de l'administration auprès des citoyens.

Avec près de 1200 saisines du médiateur en 2024, on pourrait s'arrêter au constat d'une courbe croissante du nombre de dossiers. Gardons la mesure : une saisine pour 10 000 administrés de notre collectivité, c'est peu et c'est tant mieux, s'il est vrai qu'on préférerait tarir toutes les sources de réclamation. Mais la bonne nouvelle, c'est la propension des administrés à se saisir d'une voie de recours à leur disposition.

Au-delà du volume traité, le médiateur (et son équipe) intervient pour des personnes, il ne gère pas 1200 dossiers, il répond 1200 fois à une personne, physique ou morale. Il n'offre pas seulement une voie de recours, mais aussi une voix de secours. Le requérant trouve au bout de sa démarche un interlocuteur. Quelle que soit la réponse finale, le temps de l'échange direct aura permis de considérer chaque cas pour ce qu'il est. Certes, le médiateur n'a pas le monopole de l'écoute des administrés. Les services considèrent attentivement les recours gracieux qui leur parviennent. C'est dire que la médiation s'inscrit dans le mouvement des administrations vers le meilleur accueil des usagers. Et que vive la convergence des bonnes pratiques...

Les échos d'une crise de confiance des citoyens dans leurs institutions publiques sont bruyants. À sa place,

la médiation leur offre une passerelle de réconciliation. Elle diffuse la culture du règlement amiable, alternatif à la procédure dont le goût amer se répand. C'est pourquoi les collectivités territoriales sont, chaque année, plus nombreuses à se doter d'une médiation, dans l'esprit de la loi de 2019 sur la proximité de l'action publique.

Promouvoir la solution amiable des différends, contribuer à la qualité des services de proximité aux usagers, rapprocher les citoyens de leurs collectivités publiques : voilà à quoi sert la médiation de la Région Île-de-France. Pas plus : elle n'est ni un conseil juridique, ni un service social, ni un évaluateur de dispositif. Ses recommandations sont circonstancielles et locales, sans nulle projection dans une politique publique ou une autre. Médiation moderne, médiation modeste.

Sommaire

- 
- 2** LE MÉDIATEUR DE LA RÉGION ÎLE-DE-FRANCE
-
- 6** LE CIRCUIT DES SAISINES
-
- 7** L'ÉQUIPE DE LA MÉDIATURE
-
- 8** BILAN D'ACTIVITÉ 2024
-
- 22** ENTRETIEN AVEC MARIE-CHRISTINE FRECHILLA,
COORDINATRICE CHARGÉE DU STANDARD TÉLÉPHONIQUE
ET DU SERVICE ACCUEIL DE LA RÉGION ÎLE-DE-FRANCE
-
- 24** ENTRETIEN AVEC MARIE-CLAUDE BES, RESPONSABLE
DU SERVICE APPUI À L'INSERTION PROFESSIONNELLE,
ET CÉCILE COURARD, CHARGÉE DE MISSION AU SERVICE
DE L'APPUI À L'INSERTION PROFESSIONNELLE
-
- 27** PROPOSITIONS DU MÉDIATEUR
-
- 30** FOCUS SUR LE NOUVEAU RÈGLEMENT GÉNÉRAL
DES BOURSES AUX ÉTUDIANTS EN FORMATIONS
SANITAIRES SOCIALES
-
- 31** ANNEXES
-
- 1** : STATUT DU MÉDIATEUR DE LA RÉGION ÎLE-DE-FRANCE
- 2** : CHARTE DU CLUB DES MÉDIATEURS DE SERVICES
AU PUBLIC
- 3** : LISTE DES MEMBRES DU CLUB DES MÉDIATEURS
DE SERVICES AU PUBLIC (CMSP)
- 4** : CHARTE DE L'ASSOCIATION DES MÉDIATEURS
DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES (AMCT)

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 expliciter puis suggérer 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 requérant.

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 d'émettre des propositions 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'informations 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 d'un autre service public ou de l'organisme compétent pour en connaître; il informe le requérant 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 formuler un conseil ou fournir un renseignement.
- Sur la base de ses constats, à l'occasion des différentes réclamations dont il a été saisi, le médiateur peut faire des propositions en vue d'améliorer le fonctionnement des services régionaux.
- Son indépendance et son positionnement transversal le mettent dans une situation d'observateur de l'activité de l'administration régionale, et justifient son pouvoir de propositions.
- Chaque année, il présente un rapport d'activité à la présidente du Conseil régional. Ce rapport annuel est transmis à la Défenseure des droits et rendu public.



Istock © Sebastian Gorczowski

SON DOMAINE DE COMPÉTENCE

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



Pour que le médiateur soit saisi valablement, avant le traitement de toute réclamation, deux conditions sont nécessaires :

- Que le requérant ait d'abord sollicité 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 compétent 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).

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

Il ne peut pas intervenir :

- Sur les délibérations adoptées par les instances élues (Conseil régional ou Commission permanente),
- Dans les différends entre l'administration régionale et ses agents.

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 requérant reçoit une réponse du médiateur sur l'issue favorable ou défavorable donnée à sa saisine.

SES MOYENS

- Le médiateur dispose des concours, des moyens et des pouvoirs nécessaires à l'exercice de sa mission.
- L'équipe de la médiation est composée du médiateur, assisté dans ses fonctions de chargés de médiation.

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 son équipe doivent agir en toute indépendance vis-à-vis du requérant et des services régionaux.

La neutralité

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

La confidentialité

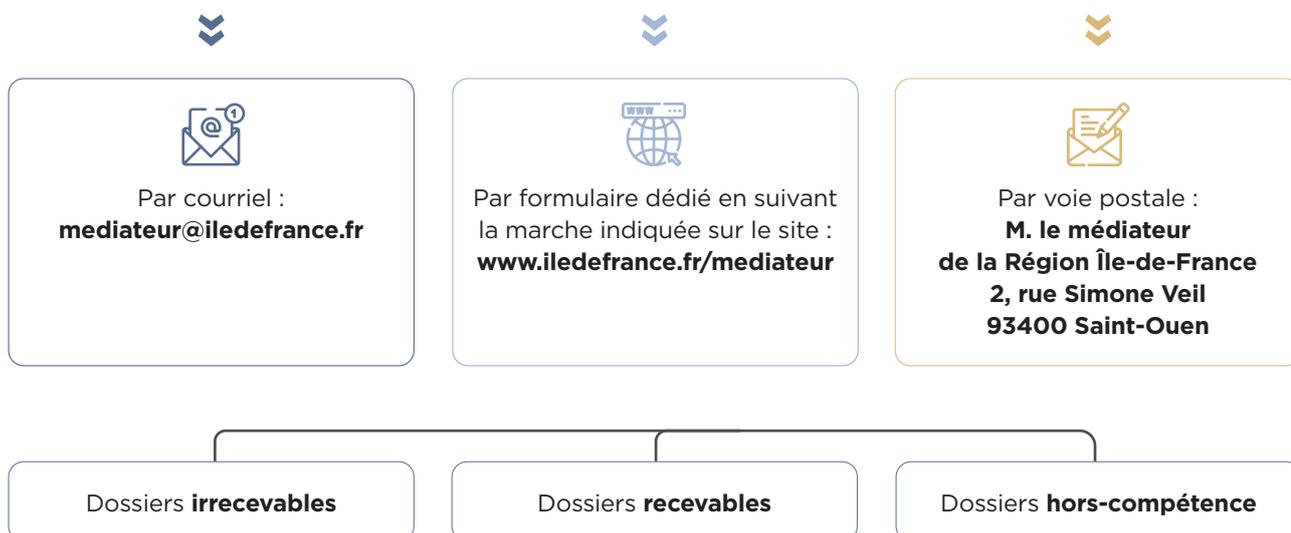
Le médiateur et son équipe sont tenus au secret professionnel et à une totale confidentialité.

L'équité

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

Circuit des saisines

PROVENANCE DES SAISINES



1. Réception de la requête (Courrier/Courriel/Formulaire)
2. Pré-instruction (Qualification de la requête en compétence ou hors compétence/Demande de document complémentaire/RGPD...)
3. Sollicitation du Pôle compétent et/ou transfert
4. Réception de la réponse du Pôle (le cas échéant)
5. Envoi de la REPM au requérant

Les dossiers irrecevables et hors compétences font l'objet d'un traitement et/ou d'un conseil afin d'apporter aux requérants une réponse adaptée à leur situation.

Règlement général de la protection des données (RGPD)



- Dans le cadre du Règlement général de la protection des données (RGPD) et en application de la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 (modifiée), l'expression par le requérant de son consentement à l'utilisation des données personnelles est un préalable à toute instruction de requête.
- Les données recueillies sont conservées durant deux années après la date de saisine.
- Tout requérant peut exercer son droit d'accès aux données le concernant et les faire rectifier en contactant le médiateur par courriel ou par courrier.

L'équipe de la médiation

LES PROPOS DES CHARGÉS DE MÉDIATION



 **Laurence ATEXIDE-MEERT**

2024, année aussi intense que l'année post-covid, 2021. Ressemblance de surface mais grand changement en profondeur car les particuliers, les jeunes Franciliens ont été le public principal des requêtes.

Les situations sont atypiques, les demandes identiques mais l'instruction, le suivi et le contact individualisés.

La politique régionale, les changements des dispositifs ainsi que le travail collaboratif maintiennent l'équipe de la médiation en alerte et obligent à une adaptabilité d'équilibriste au quotidien.»

Le service de médiation a enregistré une progression significative au cours de l'année 2024, témoignant de l'engagement croissant envers cette démarche au sein de l'institution régionale. Un nombre important de dossiers a été transféré aux Pôles pour une nouvelle instruction, et les retours favorables ont largement dépassé les retours défavorables.

Jean-Pierre OBERTI 

Cette dynamique souligne l'importance et l'enjeu de la médiation, qui sont désormais bien ancrés dans les pratiques de l'institution. Les résultats positifs obtenus reflètent l'efficacité des actions menées par le médiateur et son équipe, et illustrent notre capacité à répondre aux attentes des usagers.»



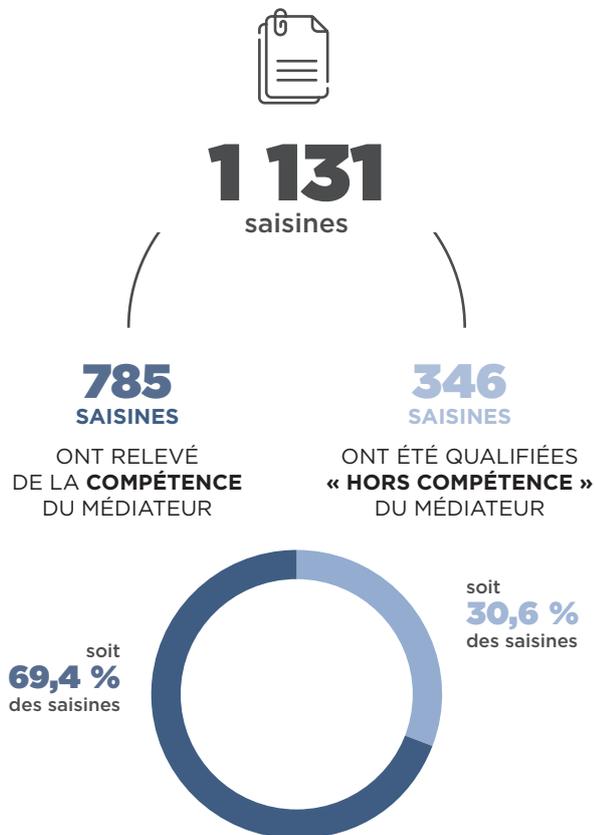
 **Ahmed LAKRAFI**

Cette année, marquée par une augmentation des saisines par rapport à l'année précédente, demeure spéciale et témoigne de ma passion inébranlable pour la médiation institutionnelle. L'intérêt de traiter chaque situation au cas par cas reste une priorité, car la qualité de notre accompagnement est toujours appréciée. Se sentir utile

dans la résolution des conflits est une expérience extraordinaire qui renforce notre engagement envers les administrés.»

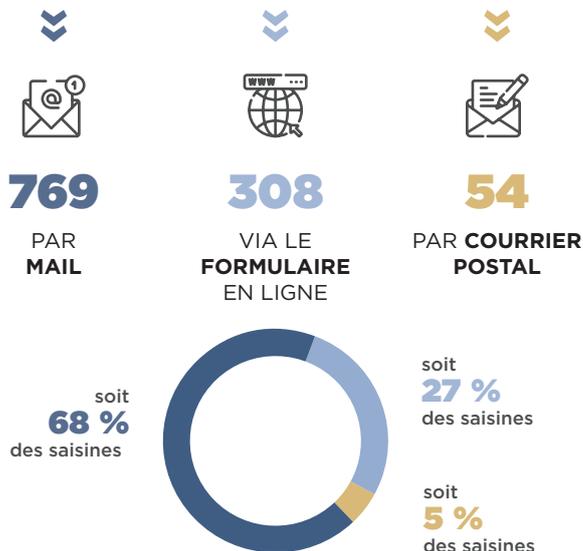
Bilan d'activité 2024

NOMBRE DE REQUÊTES 2024



MODE DE SAISINE

Les saisines du médiateur par voie électronique, notamment via le formulaire (www.iledefrance.fr/mediateur), permettent une transmission et un traitement plus rapide des recours.



► **FORMULAIRE EN LIGNE SUR :** www.iledefrance.fr/mediateur

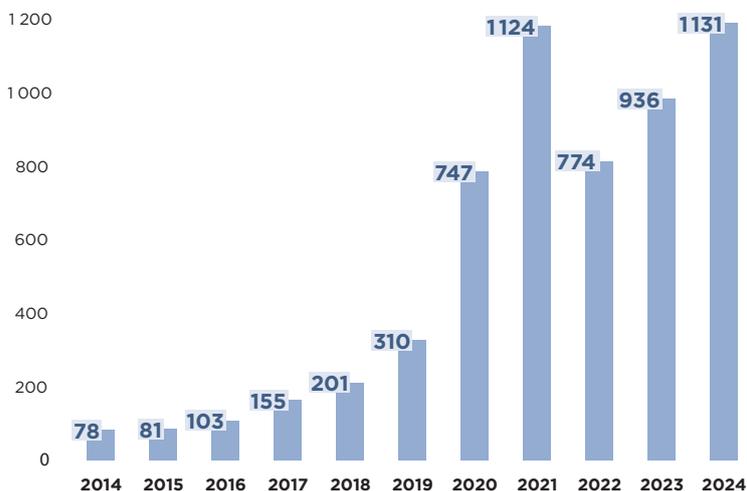
► **ADRESSE MAIL :** mediateur@iledefrance.fr

► **ADRESSE POSTALE :** Monsieur le médiateur de la Région Île-de-France
2, rue Simone-Veil, 93 400, Saint-Ouen-sur-Seine

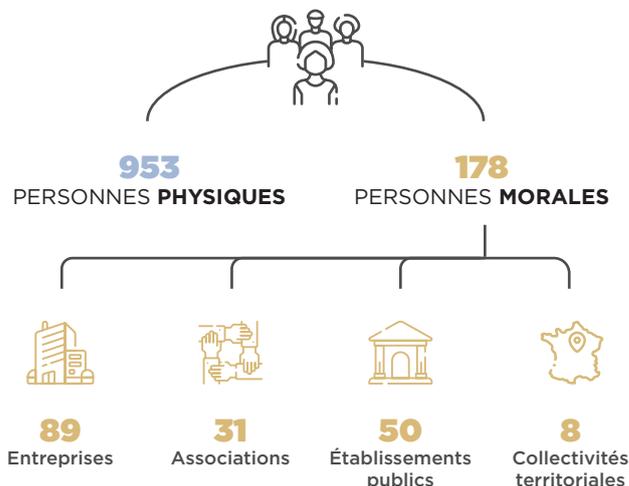
DÉLAI DE RÉPONSE DE 1 JOUR À 2 MOIS (sauf exception)

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. »

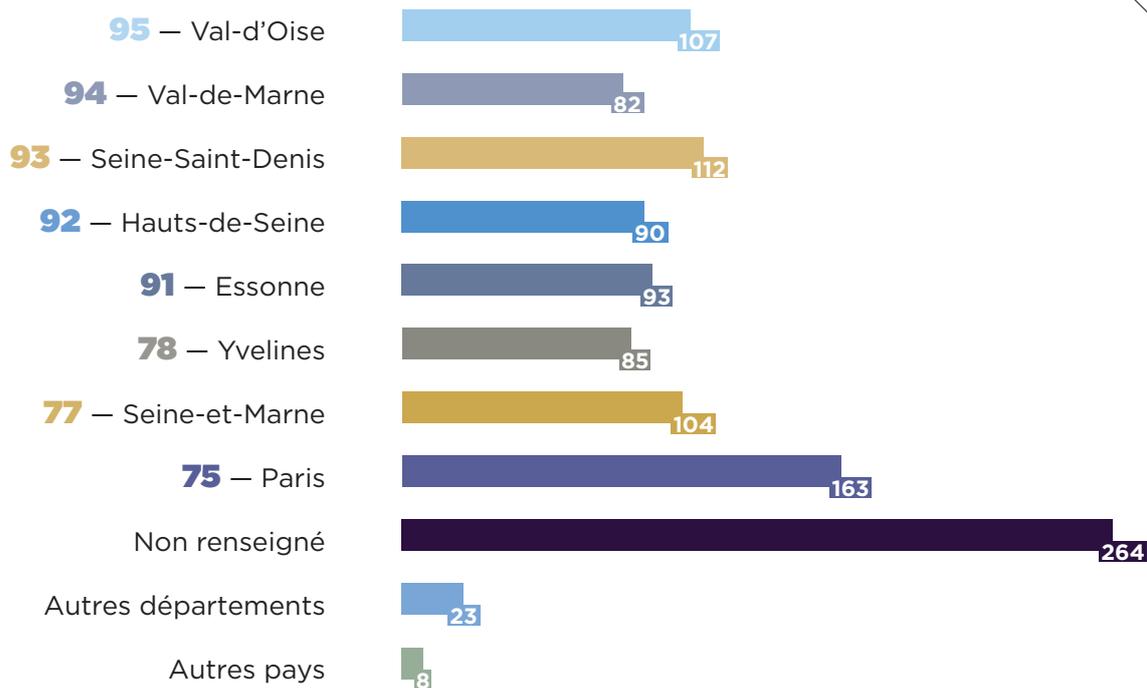
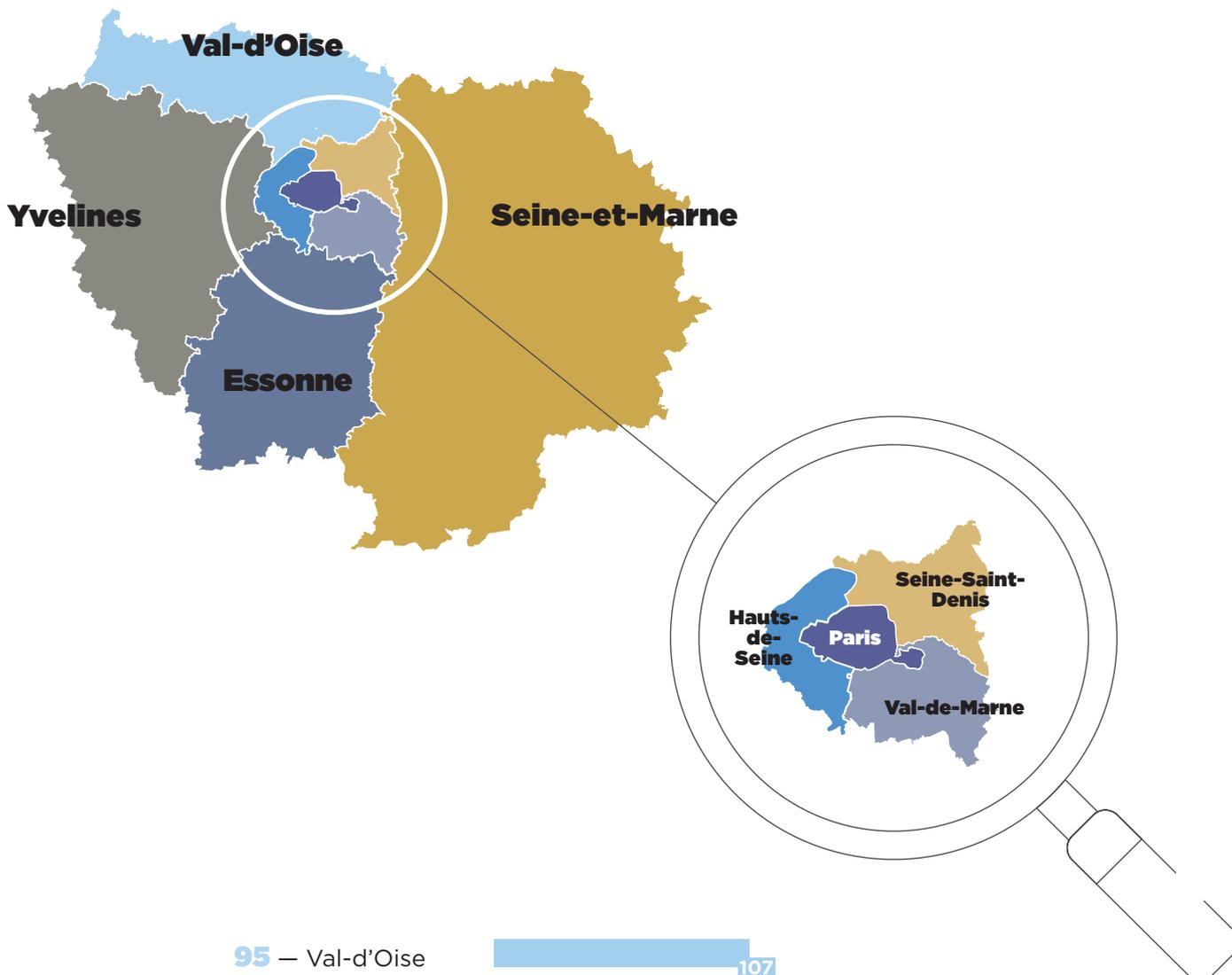
ÉVOLUTION ANNUELLE DU NOMBRE DES REQUÊTES



RÉPARTITION DES REQUÉRANTS



RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE



DOSSIERS DE LA COMPÉTENCE DU MÉDIATEUR



785

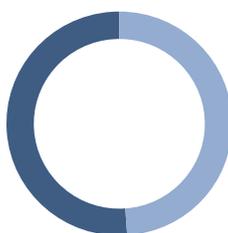
saisines

RELÈVENT DE LA **COMPÉTENCE**
DU MÉDIATEUR DE LA RÉGION

388
RECEVABLES

397
IRRECEVABLES

soit
49 %
des saisines
(contre 58 % en 2023)



soit
51 %
des saisines
(contre 42 % en 2023)

RÉPARTITION DES 785 SAISINES PAR DOMAINES D'ACTIVITÉ

| | |
|--|------------|
| Action territoriale, environnement | 208 |
| Formation professionnelle, apprentissage | 283 |
| Bourses et financement des formations sanitaires et sociales | 160 |
| Sport, santé, solidarité, sécurité (+ Labaz) | 67 |
| Entreprise-Emploi | 27 |
| Culture | 20 |
| Finances | 2 |
| Logement/Transport | 5 |
| Lycées (patrimoine et gestion des établissements) | 8 |
| Europe-coopération internationale | 5 |

RÉPARTITION DES 397 SAISINES IRRECEVABLES

| | |
|--|------------|
| Objet | 186 |
| Non suivi | 155 |
| Non épuisement des voies de recours préalable (art 6.1 du statut du médiateur) | 41 |
| Désistement | 15 |

Sur les 785 dossiers relevant de la compétence du médiateur, 397 dossiers ont été répertoriés irrecevables.

Ces dossiers concernent :

- **Les requêtes ne réclamant pas d'intervention** (sans objet), telles qu'une simple demande d'information sur un dispositif régional.
- **Les requérants n'ayant pas retourné les documents nécessaires** à leur instruction (non suivi).
- **Les saisines intervenues antérieurement à la procédure** du recours gracieux.
- **Les désistements.**

RÉPARTITION DES SAISINES RECEVABLES PAR OBJETS



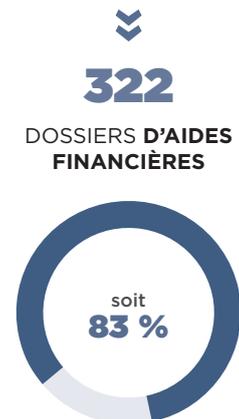
388
saisines



SUBVENTIONS RÉGIONALES
Accordées par délibérations aux collectivités locales, entreprises, associations, établissements publics...



BOURSES
(Formations sanitaires et sociales).



AIDES FINANCIÈRES INDIVIDUELLES
(Aide à la transition écologique, Aide pour la lutte contre l'inflation, Aide individuelle régionale vers l'emploi (AIRE), Formation professionnelle, Chèques permis de conduire...).

AIDES FINANCIÈRES AUX ENTREPRISES
(Achat de véhicules propres par les PME et les artisans, Aide à la culture, Chèque transition numérique, Chèque vert...).

SUITES DONNÉES AUX SAISINES RECEVABLES

388
saisines
recevables

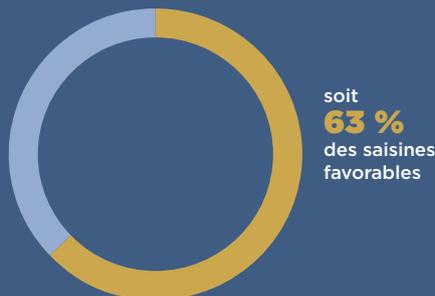


244
DEMANDES
SATISFAITES

soit **37 %**
des saisines
défavorables



144
DEMANDES
NON SATISFAITES



EXEMPLES DE SAISINES RELEVANT DE LA COMPÉTENCE DU MÉDIATEUR AYANT REÇU UN AVIS FAVORABLE

AIDES INDIVIDUELLES

Aide individuelle régionale vers l'emploi (AIRE)

👍 **La société C.** a saisi le médiateur de la Région Île-de-France au sujet du rejet de plusieurs demandes AIRE. En effet, la société requérante a déposé quatre demandes via le dispositif AIRE. Cependant, le service chargé d'instruire les demandes a rejeté celles-ci car la formation était située hors Île-de-France. La société requérante conteste cette décision, car bien qu'elle confirme que son siège social est situé hors Île-de-France, elle affirme que l'ensemble des activités de formation est assuré depuis un centre opérationnel à Paris, où elle possède un établissement, comme l'atteste un Kbis.

Au vu de ces éléments, le médiateur a sollicité le service régional compétent, les quatre dossiers ont été (ré)instruits et notifiés favorablement.

Cette saisine a permis de mettre en évidence une problématique dans le traitement des demandes AIRE, et les correctifs nécessaires ont été apportés.

Aide véhicules propres (particuliers)

👍 **Madame et Monsieur X.T.** ont saisi le médiateur de la Région Île-de-France d'un litige qui les oppose au service régional chargé du dispositif « véhicules propres ».

Ce couple marié sous le régime de la communauté des biens a acquis un nouveau véhicule après la destruction du précédent jugé trop polluant. Le véhicule détruit était au seul nom de Madame X.T.

Lors du dépôt de la demande d'aide régionale faite au nom de Monsieur X.T. la demande de subvention fut refusée au motif que Madame X.T. était détentrice du véhicule détruit.

Le médiateur a fait valoir auprès de l'administration que le régime marital des époux X.T. relevant de la communauté des biens, le véhicule détruit (acheté après le mariage) appartenait également à Monsieur X.T. et que l'ensemble des critères d'éligibilité étaient donc remplis.

La subvention régionale a été accordée à Madame et Monsieur X.T.

Fonds Air-Bois

👍 **Monsieur et Madame B.** ont sollicité une aide régionale du Fonds Air-Bois pour remplacer leur cheminée par un poêle à bois, dans le but d'économiser de l'énergie. Avec une retraite modeste de 2 300 euros par mois, ils espéraient bénéficier de ce soutien financier. Malheureusement, ils n'ont pas fait attention au fait qu'ils n'avaient que trois mois entre l'ouverture du dossier et la fourniture des justificatifs et factures des travaux, ce qui leur a fait perdre cette aide.

Le médiateur a sollicité l'administration régionale pour qu'à titre exceptionnel l'aide leur soit attribuée.

Cette sollicitation a été acceptée par le service régional compétent.

Remerciements

*« Bonjour,
Je vous remercie sincèrement pour la réactivité et la qualité du travail réalisé concernant ma demande. »*

Madame B.

*« Bonjour,
Je vous remercie sincèrement de votre dévouement.
Je vous souhaite une très belle journée. »*

Madame C.



Istock © perfectlab

Aide au permis de conduire

👍 Dans le cadre du dispositif d'aide au permis pour les jeunes en insertion, **Monsieur S.** a demandé des chèques permis de conduire qui lui ont été accordés, mais leur validité a expiré après un an car Monsieur S. a dû prendre une année de césure à l'université pour s'occuper de sa mère gravement malade, ce qui a retardé son apprentissage du permis.

À la suite de l'intervention du médiateur, le service régional a bien voulu répondre favorablement à la saisine de Monsieur S.



Bourse formations sanitaires et sociales

👍 **Monsieur D.**, étudiant en 1^{re} année de formation en soins infirmiers, a requis l'intervention du médiateur à la suite du refus d'une demande de bourse déposée auprès du CROUS.

Ce n'est qu'après avoir relancé ce service universitaire que Monsieur D. a été informé qu'aucune bourse n'était attribuée par le CROUS aux IFSI (Instituts de formations en soins Infirmiers). Il lui a été conseillé de prendre l'attache de l'administration régionale.

La demande de bourse ayant été formulée hors délai, le médiateur a sollicité l'administration régionale pour une dérogation à titre exceptionnel.

Cette sollicitation a été acceptée et le service régional chargé des formations sanitaires et sociales s'est rapproché de Monsieur D.

Financement des Formations en Soins Infirmiers (1)

👍 Dans le cadre du financement de leur formation en soins infirmiers, **cinq élèves** ont été confrontés à une demande de paiement de la part de leur institut de formation pour les trois années de cursus. Face à cette situation, le médiateur est intervenu et a engagé un dialogue avec le service régional compétent.

Après une analyse attentive, il a été rappelé à l'institut de formation que le statut d'élève est effectif dès le premier jour de leur entrée en formation. Cette clarification a permis, pour certains élèves, d'obtenir un financement rétroactif, tandis que d'autres ont bénéficié d'un financement a posteriori. Grâce à cette intervention, l'intégralité des frais de formation a pu être couverte pour tous les concernés.

Financement des Formations en Soins Infirmiers (2)

👍 **Monsieur R.**, dans le cadre d'une reconversion professionnelle et après une rupture conventionnelle, a pu intégrer un institut de formation en soins infirmiers grâce à Parcoursup.

Cependant, ayant rencontré des difficultés lors de la rupture conventionnelle, il n'a pu sortir des effectifs de son ancien employeur que le 2 septembre 2024 et s'inscrire donc à France Travail le 3 septembre 2024.

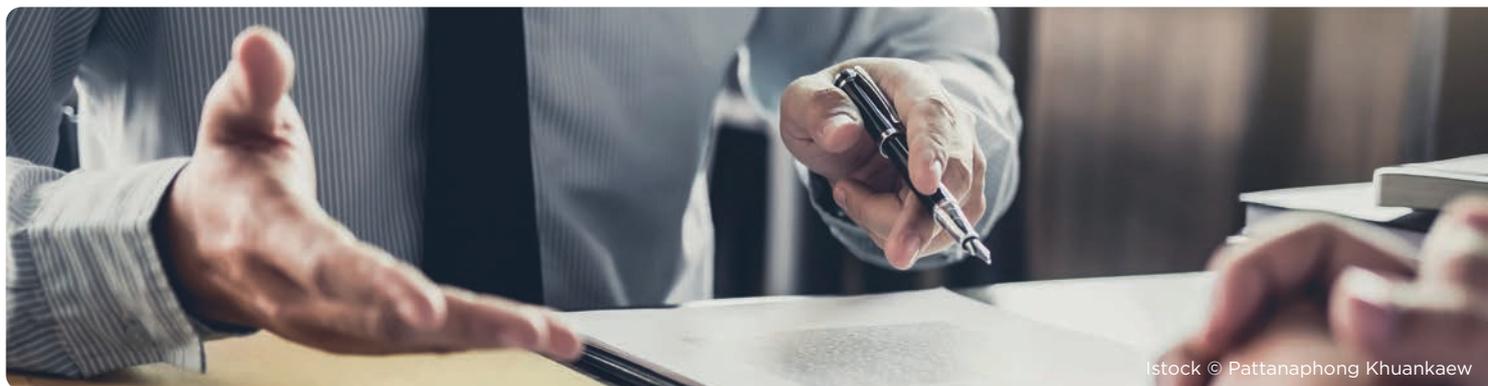
L'entrée en formation étant le 1^{er} septembre 2024, le centre de formation a refusé de valider l'entrée et le placement sur une place financée de Monsieur R. au motif qu'il n'était pas demandeur d'emploi au 1^{er} septembre 2024.

Après le signalement de ce cas particulier par le médiateur auprès de l'administration régionale, celle-ci a accepté de prendre l'attache de l'institut afin qu'il valide l'entrée en formation de Monsieur R. en soins infirmiers.

Rémunération stagiaire de la formation professionnelle continue

👍 **Madame S.** est en formation en soins infirmiers. Elle a saisi le médiateur de la Région Île-de-France car son dossier de rémunération en tant que stagiaire en formation est bloqué, malgré les relances de son centre de formation. Elle indique qu'un formulaire reflétant sa situation n'a pas été pris en compte, malgré les assurances de l'organisme de formation.

Le médiateur a donc demandé au service régional compétent d'intervenir auprès de l'ASP pour rouvrir le dossier. Par la suite, le service a contacté Madame S. pour lui annoncer qu'un virement de l'ASP allait intervenir pour la rémunération et les frais de transports, ainsi qu'un rappel de trois mois et une prime d'aide à l'entrée en formation.



Istock © Pattanaphong Khuankaew

Prime des métiers en tension

👍 **Monsieur T.** a suivi une formation de conducteur de bus au Centre de formation AFTRAL d'Aulnay-sous-Bois pour le compte de la société Transdev. Il a perçu une première aide de 600 euros pour la prime des métiers en tension, et il a sollicité le médiateur afin d'obtenir le versement de l'aide en totalité.

En effet, le dossier avait été clôturé par l'ASP au motif d'une absence de contrat de travail. Mais Monsieur T. a pu produire un avenant à son contrat de professionnalisation. La transmission de cette pièce à l'ASP a permis le paiement de la totalité de la prime.

Prime au mérite

👍 **Monsieur G.** a formulé une demande de bourse destinée aux bacheliers méritants pour son fils étudiant dans un lycée localisé en Île-de-France (à Neuilly-sur-Seine) mais rattaché juridiquement à l'académie de Clermont-Ferrand.

Ce rattachement non francilien a valu une réponse négative de l'administration de la Région.

Le médiateur a souhaité, à titre dérogatoire, que le service de la Région puisse revenir sur la décision de rejet car le lycée était bien situé physiquement en Ile-de-France.

Il a été entendu et Monsieur G. percevra bien l'aide au mérite régional.

Aide régionale à l'apprentissage (ARA)

👍 **Monsieur P.** a interpellé le médiateur quant à la situation particulière de sa fille en 1^{re} année d'apprentissage dans l'entreprise familiale.

Le centre de formation n'a pas effectué de demande d'aide régionale à l'apprentissage (ARA) au nom de la jeune femme en raison de ses absences injustifiées. Or Monsieur P. a pu prouver que sa fille travaillait au sein de son entreprise aux dates visées.

C'est pourquoi l'administration a décidé d'inclure le dossier de l'apprentie lors de la campagne suivante de versement d'ARA.

Bioéthanol

👍 **Madame K.**, dans sa démarche de transition écologique, a fait installer un kit bioéthanol sur son véhicule en octobre 2023. Elle a introduit une demande d'aide régionale en décembre 2023. Sa demande d'aide régionale a été rejetée au motif que Madame K. n'a pas répondu à une demande de pièces complémentaires dans les délais.

Madame K. a contesté ce fait en indiquant n'avoir jamais reçu de sollicitation.

Le médiateur, au vu de la bonne foi de la requérante et du respect de l'objet du dispositif, a sollicité l'administration régionale afin que soit prises en compte les pièces du dossier transmis tardivement. Celle-ci a accepté d'instruire de nouveau la demande de Madame K.

Remerciements

Madame, Monsieur,

Nous vous remercions vivement pour vos interventions. Elles ont permis de continuer à réaliser notre projet qui a été lauréat du budget participatif, écologique et solidaire en 2021.

Nous vous tiendrons informés du développement du projet et de sa réalisation finale.

Nous sommes reconnaissants du soutien de la Région et de l'existence du Budget participatif.

Veillez recevoir, Madame, Monsieur, l'expression de nos sincères salutations associatives.

M. S.

AIDES NON INDIVIDUELLES

Caducité de subvention/Pôle écologique

👍 Le médiateur a été saisi par **Monsieur B.**, maire d'une commune, au sujet des difficultés que celui-ci rencontre dans le cadre du dispositif « Budget participatif, écologique et solidaire ». Le maire a introduit une demande d'aide régionale dans ce cadre, mais sa demande est tombée en caducité en raison d'un retard de 10 jours dans l'envoi des documents nécessaires. M. B. déclare avoir rencontré des difficultés liées à la révocation de son DGS, qui l'ont empêché de rassembler les documents à temps.

À la suite de l'intervention du médiateur, l'administration régionale a examiné le dossier de Monsieur B. et a validé la proposition de réaffectation de la subvention à la commune, votée lors d'une séance de la Commission permanente.

Aide véhicules propres (entreprise)

👍 Le médiateur de la Région Île-de-France a été saisi par **l'entreprise E.** au sujet d'une demande d'aide pour l'acquisition d'un véhicule propre. Celle-ci avait été rejetée, le service instructeur de l'ASP arguant que la location longue durée, le crédit-bail et le leasing n'étaient pas éligibles. L'entreprise a contesté cette décision en expliquant que le véhicule avait été payé au comptant et que le concessionnaire avait seulement indiqué dans la facture que le véhicule était précédemment destiné à la location.

Après vérification des pièces, le médiateur a transmis la requête de l'entreprise, et le service compétent a accordé l'aide demandée.

Chèque numérique pour un commerce connecté

👍 **L'entreprise L.** a déposé une demande de « chèque numérique » mais le service instructeur lui a demandé de renouveler sa demande de versement car son dossier était incomplet.

En se connectant sur son compte, pour tenter à plusieurs reprises de régulariser sa situation, l'entreprise L. n'a pu mettre son dossier en conformité. Finalement, elle a transmis une demande de versement conforme au médiateur.

Grâce à l'intervention de ce dernier, le service instructeur a accepté la pièce manquante et a instruit favorablement la demande, permettant ainsi au requérant de bénéficier de l'aide sollicitée.

Remerciements

Je vous remercie sincèrement pour votre réponse et pour votre intervention auprès de l'administration régionale.

Je suis soulagée d'apprendre que le service compétent est favorable à la poursuite de l'instruction de mon dossier. J'apprécie votre soutien et votre diligence dans cette affaire.

Cordialement,

Madame D.



Istock © Ziga Plahutar

EXEMPLES DE SAISINES RELEVANT DE LA COMPÉTENCE DU MÉDIATEUR AYANT REÇU UN AVIS DÉFAVORABLE

Fonds Air-Bois

👉 **Madame G.** a saisi le médiateur après le rejet de sa demande d'aide régionale pour le renouvellement de son chauffage au bois. Le motif qui lui a été donné est que le dispositif ne permet pas de financer l'acquisition d'un nouvel appareil de chauffage au bois si l'ancien équipement n'était pas utilisé en usage principal.

Malgré les éléments fournis par Madame G. pour justifier l'utilisation principale de son ancien équipement, l'administration régionale confirme que son projet n'est pas éligible au dispositif en partenariat avec l'ADEME.

De plus, la vérification des informations fournies lors du dépôt de la demande sur la plateforme Mes Démarches a révélé que Madame G. avait déclaré à tort que son ancien équipement n'était pas une chemi-

née à foyer ouvert, ce qui aurait pu l'informer dès le dépôt de sa demande que son projet n'était pas éligible à l'aide demandée.

Ainsi, malgré les efforts du médiateur pour défendre le cas de Madame G. auprès de l'administration régionale, celle-ci maintient son refus d'accorder l'aide sollicitée.

Financement des formations sanitaire et social

👉 **Madame O.** a été destinataire d'un courriel de rejet de sa demande de financement. Se trouvant en difficulté pour régler les frais de scolarité de sa dernière année en soins infirmiers, elle a saisi le médiateur afin qu'il intercède en sa faveur auprès de l'administration régionale.

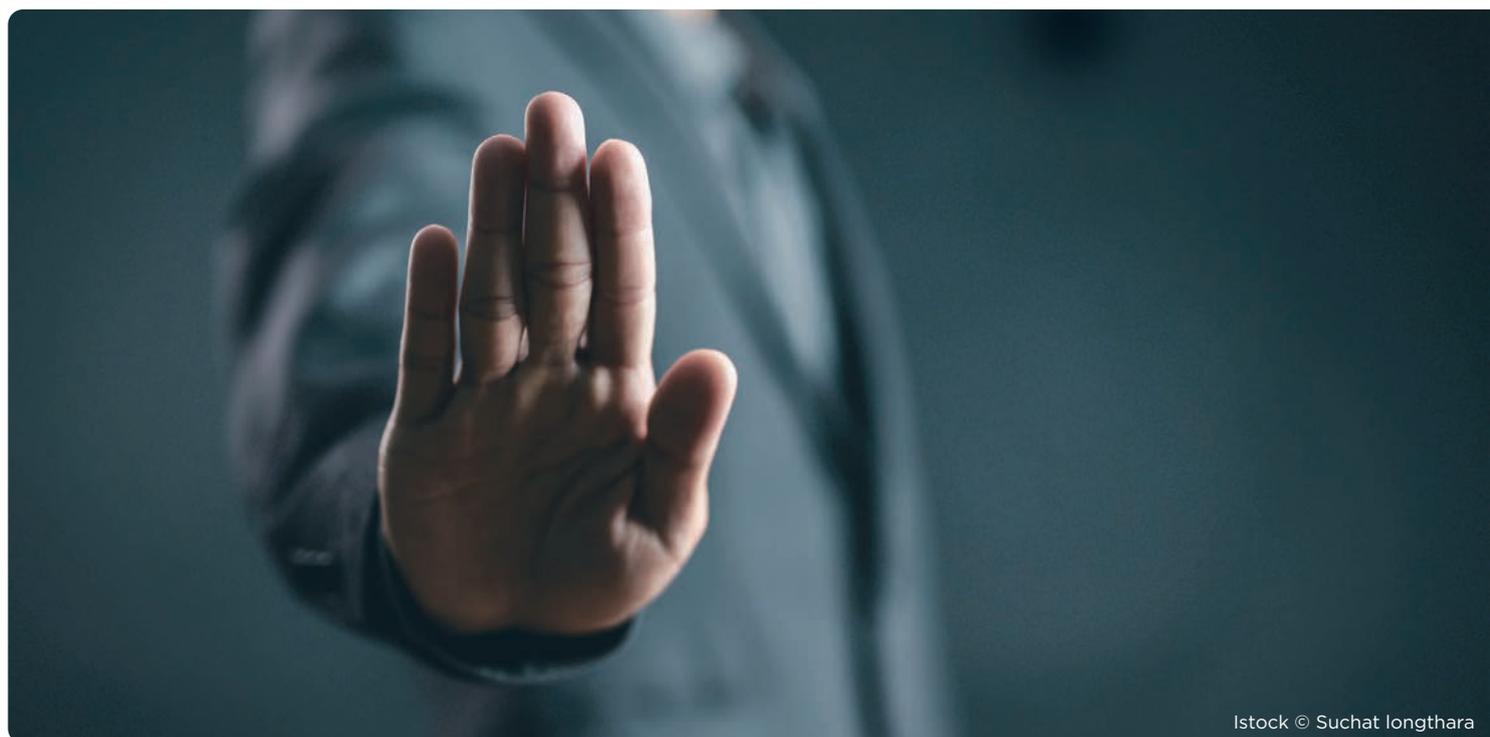
Malgré l'intervention de celui-ci, la décision de non-financement

de la formation a été confirmée. La raison invoquée est que le statut d'éligibilité est déterminé au moment de l'entrée en formation pour le financement des trois années de formation. Pour être éligible au financement, Madame O. aurait dû être inscrite à France Travail avant de commencer sa formation. Or elle a débuté sa formation en septembre 2023, alors que son inscription à France Travail n'a eu lieu que le 18 juillet 2024, soit plus de 10 mois après le début de sa formation.

Remerciements

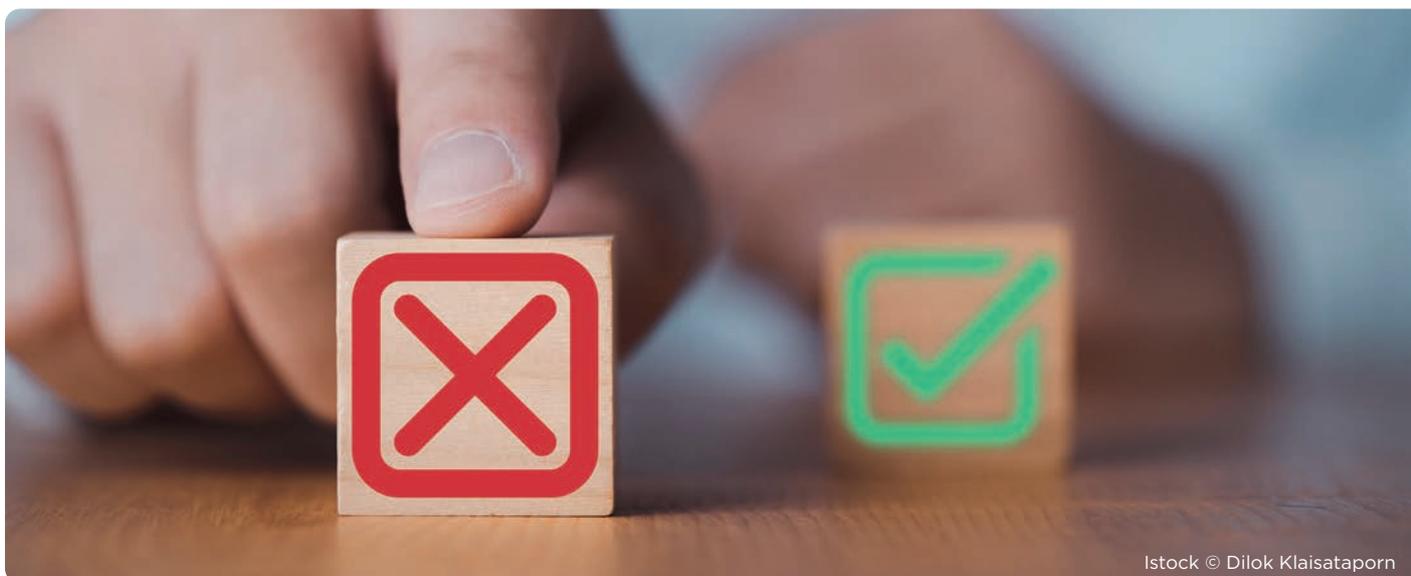
Bonjour Monsieur Batsch,

Nous souhaitons vous exprimer notre gratitude pour avoir défendu notre cause auprès du service compétent de la Région Île-de-France.



Istock © Suchat longthara

SAISINES CLASSÉES « IRRECEVABLES »



Istock © Dilok Klaisataporn

Désistement irrecevable

✗ **Madame C.** a saisi le médiateur après le rejet de sa demande d'aide régionale pour le renouvellement de son chauffage au bois. Le motif qui lui a été donné est que le dispositif ne permet pas de financer l'acquisition d'un nouvel appareil de chauffage au bois si l'ancien équipement n'était pas utilisé en usage principal.

Malgré les éléments fournis par Madame C. pour justifier l'utilisation principale de son ancien équipement, l'administration régionale confirme que son projet n'est pas éligible au dispositif en partenariat avec l'ADEME.

De plus, la vérification des informations fournies lors du dépôt de la demande sur la plateforme Mes Démarches a révélé que Madame C. avait déclaré à tort que son ancien équipement n'était pas une cheminée à foyer ouvert, ce qui aurait pu l'informer dès le dépôt de sa demande que son projet n'était pas éligible à l'aide demandée.

Ainsi, malgré les efforts du médiateur pour défendre le cas de Madame C. auprès de l'administration régionale, celle-ci maintient son refus d'accorder l'aide sollicitée.

Recours gracieux irrecevable

✗ **Madame N.** a pris l'attache du médiateur dans sa démarche de reconversion professionnelle et de prochaine formation en soins infirmiers, prévoyant de solliciter une demande de bourse à l'issue de ses derniers droits à allocation chômage.

Le médiateur n'intervenant pas dans l'instruction ni dans le suivi des demandes d'aides régionales, l'ensemble des textes et des liens Internet relatifs aux bourses sanitaires et sociales ont été transmis à la requérante.

Enfin, il a été conseillé à Madame N. de prendre l'attache du service chargé des formations sanitaires et sociales et des services administratifs de son futur centre de formation. En cas de refus d'une demande de recours gracieux elle pourra saisir le médiateur.

Objet irrecevable

✗ **Madame T.** a terminé sa formation d'aide-soignante et découvre ex post l'existence de la prime régionale incitant à rejoindre les formations répondant aux « métiers en tension ».

Or la demande de cette prime par Madame T. a essuyé un refus. En effet, seuls les apprenants en formation d'ambulancier ou en accompagnant éducatif et social y sont éligibles selon les critères validés par le Conseil régional.

Le médiateur ne saurait contester les délibérations de celui-ci, il n'a pu que mentionner l'irrecevabilité de la requête.

RÉPARTITION DES SAISINES HORS COMPÉTENCE



346

saisines

NE RELÈVENT PAS DE LA
COMPÉTENCE DU MÉDIATEUR
DE LA RÉGION

337

DOSSIERS
N'ONT PAS FAIT L'OBJET
D'UN TRANSFERT



9

DOSSIERS
ONT FAIT L'OBJET
D'UN TRANSFERT



Sur les 337 dossiers, 2 ont fait l'objet d'un classement sans suite car les requérants n'avaient aucun besoin d'être réorientés.

Cependant, les 335 autres dossiers ont fait l'objet d'un traitement et/ou d'un conseil afin d'apporter aux requérants une réponse adaptée à leur situation.



Soit 5 dossiers

Autres médiateurs



Soit 4 dossiers

Établissements publics et organismes

159 Soit dossiers



Autres médiateurs



Soit 21 dossiers

Entreprises

113 Soit dossiers



Établissements publics et organismes



Soit 7 dossiers

Collectivités territoriales

31 Soit dossiers



Site institutionnel de la Région IDF



Soit 2 dossiers

État



Soit 2 dossiers

Association

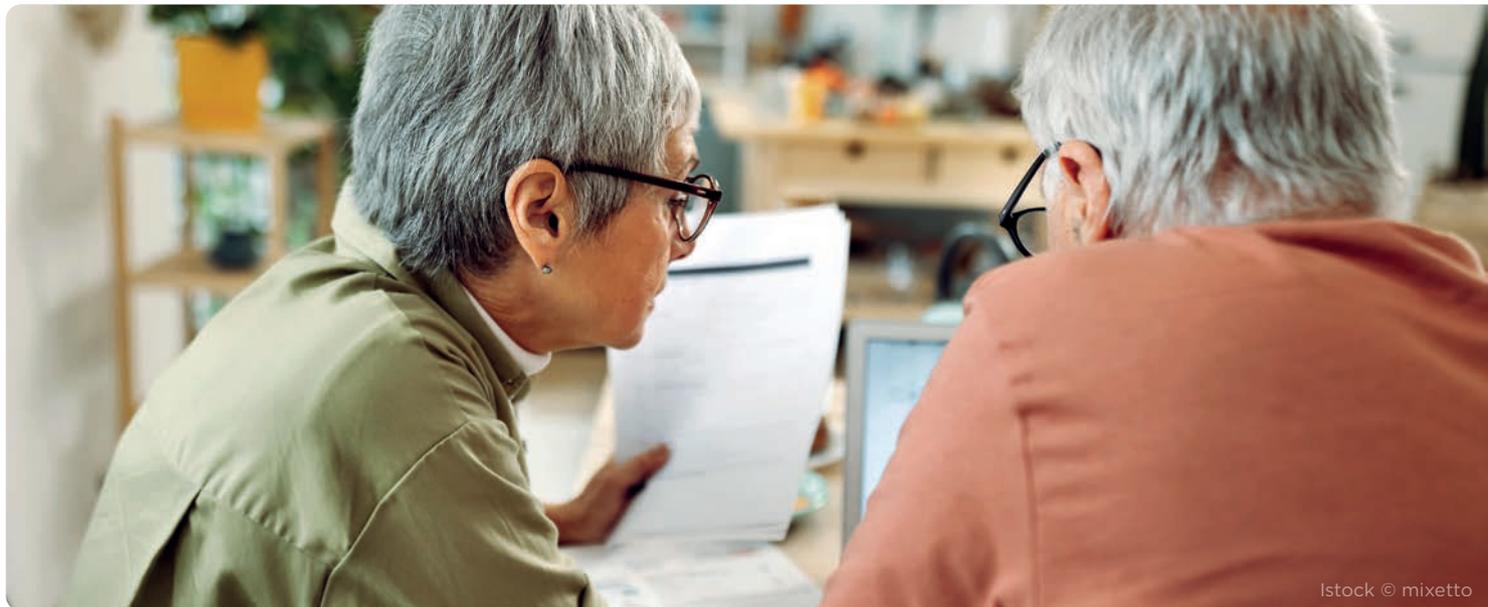
Ces saisines concernent des dossiers qui n'entrent pas dans le champ de compétence du médiateur de la Région Île-de-France, et que celui-ci réoriente vers ses collègues médiateurs ou vers les responsables d'organismes institutionnels. **La direction d'Île-de-France Mobilités, la médiatrice de la Caisse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

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

On note une hausse de 119 requêtes hors compétence par rapport à l'année précédente.



EXEMPLES DE SAISINES NE RELEVANT PAS DE LA COMPÉTENCE DU MÉDIATEUR AYANT FAIT L'OBJET D'UN TRANSFERT



Istock © mixetto

Caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV)

↳ **Madame L.** a saisi le médiateur car elle a demandé une retraite anticipée, mais son relevé de carrière n'a pas été mis à jour par la CNAV depuis plus de trois ans. Malgré une reconnaissance de travailleur handicapé à 80 %, sa demande de retraite anticipée, initialement accordée pour le 1^{er} octobre 2023, a été refusée en novembre 2023, et une nouvelle demande pour le 1^{er} décembre 2023 n'est pas enregistrée. Elle sollicite de l'aide pour mettre à jour son relevé de carrière afin de vérifier ses droits à la retraite anticipée pour handicap.

Sa saisine ne relevant pas des compétences du médiateur de la Région Île-de-France, Madame L. a reçu par courriel toutes les informations nécessaires à la transmission de sa saisine vers le médiateur de la CNAV. Sa requête a même fait l'objet d'un transfert.

Médiateur de la Ville de Paris

↳ **Madame D.**, élevée en famille d'accueil, se consacre à sa formation d'éducatrice spécialisée depuis sa majorité. Malheureusement, elle doit redoubler sa 3^e année de formation, ce qui lui fait perdre sa bourse d'étude. Actuellement hébergée par un bailleur social à Paris, elle a quelques loyers impayés mais vient de trouver un emploi pour y remédier.

Le médiateur a pris l'initiative de transmettre ce dossier socialement délicat au médiateur de la Ville de Paris pour trouver une solution et éviter à cette jeune femme méritante de se retrouver à la rue. En réponse, le médiateur de la Ville de Paris a informé le médiateur de la Région Île-de-France qu'il allait rencontrer rapidement Madame D. pour intervenir auprès du bailleur.

France Travail

↳ **Madame O.** a saisi le médiateur à la suite des difficultés rencontrées avec l'organisme France Travail pour résoudre un problème d'indemnisation. Malgré plusieurs visites à l'agence France Travail, elle n'a pas réussi à obtenir d'aide. Elle a tenté de prendre rendez-vous pour comprendre pourquoi son indemnisation a chuté de 2900 euros à 1300 euros, sans succès. Elle demande donc au médiateur de l'aider à obtenir un rendez-vous avec un professionnel compétent ou de prendre en charge son dossier, car cette situation la plonge dans des difficultés financières.

Bien que sensible à sa situation et aux faits décrits, le médiateur de la Région Île-de-France n'est pas compétent pour connaître les litiges en lien avec l'organisme France Travail.

Madame O. a reçu par retour de mail les coordonnées du médiateur de France Travail. Après accord de la requérante, l'ensemble de sa saisine a pu être directement adressé à celui-ci.

EXEMPLES DE SAISINES NE RELEVANT PAS DE LA COMPÉTENCE DU MÉDIATEUR N'AYANT PAS FAIT L'OBJET D'UN TRANSFERT (TRAITEMENTS + CONSEILS)

Île-de-France Mobilités (prime à l'achat de vélo)

🗨️ **Monsieur M.** a pris l'attache du médiateur à la suite d'un litige qui l'oppose à l'organisme Île-de-France Mobilités. Monsieur M. a déposé un dossier pour la prime à l'achat d'un vélo électrique, mais celle-ci ne lui a pas été versée malgré ses relances.

Il a été rappelé à Monsieur M. que le médiateur de la Région n'est pas compétent pour connaître des litiges en lien avec l'organisme Île-de-France Mobilités, organisme indépendant du Conseil régional.

Les coordonnées du service des relations clientèles d'Île-de-France Mobilités ont été communiquées à Monsieur M.

Litige bancaire

🗨️ **Monsieur T.** a saisi le médiateur concernant les difficultés qu'il rencontre avec son établissement bancaire. Il évoque une demande de remboursement des frais bancaires ainsi que la restitution de sa carte à débit différé, en raison d'une période financière difficile qu'il a traversée, mais qui s'est améliorée depuis lors. Cependant, il affirme que sa banque ne lui répond plus et que sa demande n'aboutit pas. Après examen de cette saisine, il a été constaté qu'elle ne relevait pas de la compétence du médiateur, celui-ci étant uniquement habilité à traiter des litiges relatifs à des décisions de l'administration régionale.

Ce dossier semblant relever de la compétence du médiateur de la consommation auprès de la banque, les coordonnées de ce dernier ont donc été communiquées à Monsieur T.

Remerciements

Bonjour,

Merci de votre retour même si vous ne pouvez rien faire pour moi. Je tiens à vous remercier car vous m'avez quand même répondu et, de plus, rapidement. Ça fait du bien de constater qu'un service administratif est consciencieux et à l'écoute. Encore merci.

Cordialement.



ENTRETIEN AVEC MARIE-CHRISTINE FRECHILLA, COORDINATRICE CHARGÉE DU STANDARD TÉLÉPHONIQUE ET DU SERVICE ACCUEIL DE LA RÉGION ÎLE-DE-FRANCE



Quelles sont les réclamations les plus fréquentes que vous recevez de la part des usagers ?

» Les Franciliens et Franciliennes tentent de joindre la Région pour s'informer sur les dispositifs mis en place par l'administration régionale. Beaucoup de nos interlocuteurs demandent « à quoi j'ai droit ? ». Par exemple, ils veulent connaître les différentes aides à la création d'entreprise. D'autres se sentent un peu démunis devant une démarche administrative. Certains se trompent de guichet parce qu'ils ignorent les compétences des différentes collectivités territoriales. Par exemple, on nous interroge sur les collèges, qui relèvent des Départements. À nous d'être à l'écoute, d'apporter une réponse et d'orienter les usagers.

La qualité de l'information donnée, la clarté de la communication de la Région en direction des Franciliens semblent donc très importantes pour vous...

» C'est un sujet-clé. Nous faisons régulièrement des recherches sur le site de la Région, qui est notre outil de travail principal pour mettre à jour nos connaissances et les réponses à nos interlocuteurs. De plus, les collègues échangent beaucoup au sein de l'équipe et s'entraident en rédigeant des tableaux de synthèse. Le site de la Région est donc un outil précieux. Depuis qu'il a été rendu encore plus lisible, nous avons enregistré moins de réclamations. La nouvelle plateforme sur les formations sanitaires

et sociales a eu le même impact positif pour les administrés. Les foires aux questions (FAQ) se révèlent très utiles. En fonction des questions qui nous reviennent, nous faisons des suggestions pour compléter les FAQ.

On a eu le cas, par exemple, pour le dispositif d'aide au permis de conduire pour les jeunes en insertion. Le chèque d'aide reste valable pendant 12 mois, ça paraît long, mais les jeunes ne calculent pas le temps qui passe, ils sont en formation ou en alternance, ils ont parfois la difficulté de trouver une auto-école. Et ils laissent malheureusement passer l'échéance. Donc il était important de mieux souligner la règle des 12 mois, nous avons fait une suggestion en ce sens qui a permis de la rendre beaucoup plus lisible.

Quelle est l'organisation du travail de l'équipe des chargés d'accueil ?

» L'organisation repose sur un temps partagé entre l'accueil et le standard téléphonique. Nous travaillons par roulement, par exemple une semaine à l'accueil rue Simone Veil, une semaine à l'accueil avenue Victor Hugo, une semaine au standard téléphonique. Nous assurons aussi l'accueil des événements au-delà des horaires réguliers.

Nous enregistrons non seulement le nombre des appels mais aussi leur objet. De sorte que nous avons un véritable état des sollicitations qui parviennent au standard. Pour cela nous disposons d'un outil qui traite automatiquement les données que nous saisissons. On mesure ainsi très vite si un sujet revient fréquemment, on peut alors faire un signalement au service qui peut à son tour ajuster sa prestation.

Êtes-vous parfois confrontée à des interlocuteurs agressifs ? Comment gérez-vous les échanges tendus avec les usagers mécontents ?

» Oui, cela peut se produire à l'accueil physique comme au standard téléphonique. Des gens se déplacent jusqu'à notre accueil au siège parce qu'ils ont le sentiment de ne pas avoir reçu de réponse. On entame un dialogue avec la personne, car elle ne doit pas s'enfermer dans un monologue.

Si après avoir apporté une réponse qui ne convient pas, une première fois, puis une deuxième, ça devient un dialogue de sourd. Alors, dans ce cas, nous orientons le requérant vers un autre collègue, afin qu'il reprenne son propos sur une base plus apaisée.

De plus, on ne peut pas toujours apporter de réponse. Dans ce cas, on prend les coordonnées de la personne et on s'engage à faire remonter l'information. Les services répondent. Même si la personne n'est pas satisfaite de la réponse, elle a au moins la satisfaction de savoir qu'elle a été traitée.

Est-ce qu'il arrive que certains de vos interlocuteurs vous remercient ?

» Oui, après des événements organisés par la Région, des personnes renvoient un mail pour dire « merci à votre équipe d'accueil. Nous avons vraiment été très bien orientés et conseillés ». Oui, ça arrive, parce que nous savons être à l'écoute.

Parfois, ce sont des lycéennes et des lycéens qui viennent au siège de la Région. On les accueille avec un « Bonjour Monsieur », « Bonjour Madame », c'est une marque de considération, c'est important de s'adresser à eux comme à des adultes en devenir.

Dans ce métier, on a la satisfaction d'être à l'écoute et de pouvoir apporter une aide en direct.

C'est aussi très formateur de comprendre la relation d'un usager avec l'administration, de prendre la mesure des difficultés que peuvent rencontrer ces usagers, etc. De ce point de vue, nous comprenons mieux ce que peut être le travail de la médiation, nous avons apprécié de pouvoir échanger avec le médiateur et son équipe.

Et vous, si vous aviez quelque chose à proposer ?

» Idéalement, ce serait de pouvoir transférer les appels à un agent référent disponible dans chaque service. C'est un objectif, car les services ont déjà une lourde charge et ne peuvent pas toujours affecter en permanence un agent au traitement des appels reçus au standard. Mais il faudra y arriver, c'est la tendance positive des grandes administrations aujourd'hui.

ENTRETIEN AVEC MARIE-CLAUDE BES, RESPONSABLE DU SERVICE APPUI À L'INSERTION PROFESSIONNELLE, ET CÉCILE COURARD, CHARGÉE DE MISSION AU SERVICE DE L'APPUI À L'INSERTION PROFESSIONNELLE



De gauche à droite : Laurent BATSCH, Cécile COURARD et Marie-Claude BES

Pourriez-vous nous expliquer le fonctionnement du dispositif d'aide au permis et les critères d'éligibilité ?

» **Cécile COURARD** : Le dispositif a pour objectif de favoriser la mobilité des jeunes afin de lever un frein à l'emploi et à la formation, notamment dans les zones rurales.

Marie-Claude BES : Il complète d'autres dispositifs de mobilité en offrant une aide financière pour passer le permis.

Cécile COURARD : Cette compétence peut être demandée par certains employeurs, notamment dans les métiers de chauffeur-livreur, taxi, VTC, ou tout autre emploi nécessitant des déplacements.

Quelles difficultés rencontrent les jeunes et comment les équipes les surmontent-elles ?

» **Marie-Claude BES** : Au début, les jeunes rencontraient des difficultés à activer leur compte pour la demande d'aide au permis. Ces problèmes ont été résolus par des ajustements pour faciliter l'accès. Les jeunes ont un espace personnel pour trouver une auto-école géolocalisée. Les équipes accompagnent les jeunes dans leurs démarches, notamment en cas de changement d'auto-école à la suite d'une fermeture par exemple. Des incompréhensions dans les modalités de dépôt et dans le process d'utilisation ont aussi été identifiées, des FAQ et des tutoriels ont été mis en place sur le site de la Région et sur l'extranet du bénéficiaire. Une hotline est également consacrée à ce dispositif.

Comment gérez-vous les cas de désaccord entre les jeunes et les auto-écoles ?

» **Marie-Claude BES** : Les recours sont possibles en cas de désaccord. Nous demandons systématiquement la version des deux parties pour arbitrer et encourageons dans tous les cas le dialogue.

Pouvez-vous nous parler de la durée des parcours des jeunes bénéficiant de l'aide au permis de conduire ?

» **Cécile COURARD** : Au vu des demandes de prolongation qui restent néanmoins marginales, la durée de 12 mois prévue pour le parcours n'est pas toujours suffisante. Cependant, nous constatons que les jeunes demandant une prolongation attendent

souvent plusieurs mois avant de commencer leur parcours. La durée restante ne leur permet alors pas d'utiliser la totalité de leurs coupons.

Quelles sont les nouvelles exigences pour les jeunes désirant bénéficier de l'aide au permis de conduire ?

» **Cécile COURARD** : Les publics visés sont au nombre de trois : les stagiaires de la formation professionnelle de l'offre régionale ; les jeunes suivis par une mission locale et signataires d'un PACEA dont le projet professionnel nécessite l'obtention du permis de conduire ; les demandeurs d'emploi résidant en quartier prioritaire de la ville (QPV) ou en zone rurale.

Marie-Claude BES : Désormais, il est obligatoire d'avoir le code pour être éligible à l'aide. C'est la dernière version du règlement d'intervention qui prend en compte cette évolution. Cette modification doit permettre au jeune de solliciter l'aide lorsqu'il s'est engagé dans la démarche du passage du permis de conduire et de réduire ainsi les effets d'inscription tardive auprès d'une auto-école.

Quelles sont les statistiques de réussite des jeunes ayant obtenu le permis grâce à cette aide ?

» **Cécile COURARD** : Une enquête récente montre que, parmi les jeunes interrogés, 36 % ont obtenu leur permis de conduire, 40 % sont toujours en cours de formation et 9 % ont abandonné la formation. Par ailleurs, 71 % d'entre eux n'auraient pas passé leur permis sans cette aide, et 73 % estiment que cela les a aidés dans leur parcours professionnel. (Enquête menée auprès de 33 000 personnes avec 4 000 retours).

Un événement a été organisé au moment du lancement du premier marché au sein de nos locaux avec les jeunes qui ont bénéficié de l'aide et il en est ressorti que, sans celle-ci, ils ne se seraient pas engagés dans le passage du permis de conduire.

Marie-Claude BES : Depuis la mise en place du dispositif, plus de 60 000 jeunes Franciliens ont ainsi pu en bénéficier.

Comment collaborez-vous avec les partenaires locaux, tels que les missions locales et les auto-écoles, pour garantir un service de qualité ?

» **Cécile COURARD** : Les missions locales sont nos partenaires dans l'orientation des jeunes vers ce dispositif ce qui nous garantit qu'il est mobilisé à bon escient. En revanche, les relations avec les auto-écoles sont du ressort de notre prestataire Docaposte. Toutefois, la Région reste décisionnaire. Les retours d'expérience et les situations particulières peuvent remonter aussi par le biais des missions locales.

Quels sont les critères d'agrément pour une auto-école désirant être partenaire de l'aide au permis de conduire ?

» **Marie-Claude BES** : Les critères d'affiliation sont simples, il s'agit de l'enregistrement au RCS et en préfecture pour avoir l'autorisation d'exercer et d'une localisation en Île-de-France. Nous renforçons depuis quelques semaines les vérifications concernant l'activité des auto-écoles pour prévenir tout problème.

Comment gérez-vous les fraudes et les cas de liquidation judiciaire des auto-écoles partenaires ?

» **Marie-Claude BES** : Nous sommes en constante investigation pour détecter les fraudes, notamment à partir des retours de jeunes ou du suivi des transactions financières. En cas de suspicion, nous engageons les procédures nécessaires.

En cas de liquidation judiciaire, de fermeture de l'auto-école, il est possible de changer d'auto-école à condition

que le jeune le signale assez tôt et que nous ayons les preuves de la fermeture.

Quelles sont les évolutions prévues pour l'aide au permis de conduire ?

» **Marie-Claude BES et Cécile COURARD** : Depuis octobre, les jeunes passent par l'application LABAZ pour faire leur demande, ce qui a simplifié le processus. Nous restons sur une tranche d'âge de 18-25 ans, et nous ne prévoyons pas de l'élargir. Concernant les personnes en situation de handicap, nous les dirigeons vers des auto-écoles spécialisées et affiliées ainsi que vers l'Agefiph. Enfin, nous continuons à prospecter et à améliorer notre dispositif pour mieux répondre aux besoins des bénéficiaires.

Pouvez-vous nous expliquer les innovations apportées en matière d'aide au permis de conduire ?

» **Cécile COURARD** : Oui, en effet, nous avons introduit un nouveau critère d'éligibilité pour les jeunes souhaitant bénéficier de l'aide au permis. Désormais, les candidats doivent être titulaires du code de la route au moment de la demande. De plus, le montant du chèque a été réduit de 1 300 euros à 1 000 euros, avec la distribution de deux coupons au lieu de trois.

Quel sera l'impact de ces changements sur la durée du dispositif et comment sera-t-il mis en place ?

» **Marie-Claude BES** : Ces nouvelles modalités sont en vigueur depuis le 1er mars 2025. La durée d'éligibilité reste la même, elle est de 12 mois, permettant une meilleure gestion des ressources budgétaires, la possibilité pour le jeune de planifier dans le temps ses heures et de ne plus devoir attendre d'avoir le NEPH et le code. Le public reste le même également avec un ciblage des publics

prioritaires tels que les demandeurs d'emploi en zone rurale ou en quartier prioritaire de la ville.

Comment gérez-vous les cas de demande de prolongation de validité des chèques permis de conduire ?

» **Marie-Claude BES** : Les prolongations sont toutes dérogatoires. Le jeune sait quand il obtient ses chèques que ces derniers sont valables 12 mois de date à date et que les prolongations ne sont pas autorisées tout comme le changement d'auto-école en cours de formation. Chaque demande de prolongation est étudiée sur la base de justificatifs probants. Il est important que les jeunes comprennent l'engagement qu'ils prennent en bénéficiant de cette aide publique. L'aide accordée à un jeune qui ne va pas au bout de sa formation est perdue. Il est important de souligner que le dispositif est cofinancé par l'Union européenne depuis fin 2024, et que les prolongations de validité des coupons ne sont pas prises en charge par le Fonds social européen (FSE), mais seulement par l'administration régionale.

Pouvez-vous nous expliquer en quoi consistent les dispositifs de gratuité des transports et les « chèques mobilité » pour les jeunes de 16 à 25 ans ?

» **Cécile COURARD** : Le dispositif de gratuité des transports est destiné aux jeunes en formation et est cofinancé par Île-de-France Mobilités. Les jeunes de 16 à 25 ans peuvent bénéficier de la gratuité des transports pendant la période de formation. Il leur est possible de bénéficier de « chèques mobilité » le temps d'obtenir leur passe Navigo.

Quel est le rôle de votre service au sein de la direction insertion et apprentissage du Pôle formation professionnelle et apprentissage ?

» **Cécile COURARD** : J'ai en charge la mise en place et le suivi du dispositif Chèque permis de conduire et assure par ailleurs l'animation et le suivi des actions de formation du service Appui à l'insertion professionnelle sur le territoire parisien.

Marie-Claude BES : Je suis responsable du service chargé de l'appui à l'insertion professionnelle au sein du Pôle formation professionnelle et apprentissage. C'est un service de 17 personnes qui travaillent sur des programmes visant à accompagner les demandeurs d'emploi très éloignés de l'emploi dans l'élaboration d'un projet professionnel réaliste et à lever les freins pour y accéder : aide à la mobilité, aménagement des temps de formation par exemple. Les chargés de mission ont une entrée départementale et un portefeuille d'actions portées par le service déployées au niveau départemental.

Pouvez-vous nous en dire plus sur les actions menées par votre service ?

» **Marie-Claude BES et Cécile COURARD** : Nous travaillons sur l'accès aux compétences de base, notamment la maîtrise de la langue, du numérique et des mathématiques. Afin d'adapter les formations au public, nos programmes ont la particularité de proposer des actions de formation individualisées conduisant les stagiaires à avoir un parcours et une durée de formation adaptés à leur projet à partir d'une évaluation initiale. Les organismes utilisent un outil régional, la carte de compétences régionale, permettant de déterminer les compétences à approfondir et à acquérir pour accéder à une formation qualifiante ou à l'emploi. Des programmes visant l'anglais en situation professionnelle ou sur le numérique sont aussi déployés dans le service. Nous avons dans notre champ les jeunes de 16 à 25 ans, avec les 8 écoles de la deuxième chance dont nous assurons, avec l'État, l'accompagnement et le financement. Le service prend en charge également les aides à la mobilité et un appel à projets visant à financer les entrées en formation par des structures implantées sur

le territoire en contact des jeunes. Enfin, nous finançons le centre de ressources illettrisme pour des actions de professionnalisation des acteurs de la formation, et nous pilotons la question du handicap comme thématique transversale avec un partenariat renforcé avec l'Agefiph.

Pouvez-vous nous expliquer les difficultés rencontrées dans le traitement des demandes notamment du médiateur ?

» **Cécile COURARD** : Nous avons constaté un afflux de demandes venant du médiateur, nous nous sommes réorganisés pour y répondre dans les meilleurs délais.

Marie-Claude BES : Les situations qui arrivent par le canal de la médiation portent, pour la majeure partie, sur des demandes de dérogation au règlement d'intervention sur lequel s'appuie le dispositif. Elles sont toutes exceptionnelles et nécessitent un travail d'analyse et parfois de nombreux échanges entre le service, le prestataire et le médiateur afin de pouvoir justifier la dérogation accordée. Le service a été renforcé dernièrement par un gestionnaire qui prend en charge les demandes et assure leur traitement.

Comment votre collaboration avec le médiateur a-t-elle contribué à améliorer le dispositif de traitement des demandes ?

» **Marie-Claude BES** : Nos échanges avec le service de la médiation ont permis d'identifier des dysfonctionnements et des améliorations à apporter au dispositif. Vous avez donc contribué directement à l'évolution du dispositif, notamment en ce qui concerne l'obtention de certaines dérogations.

Cécile COURARD : Nous sommes également en contact avec les missions locales qui peuvent nous faire remonter des problématiques ce qui nous permet d'améliorer nos services.

Propositions 2024 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.

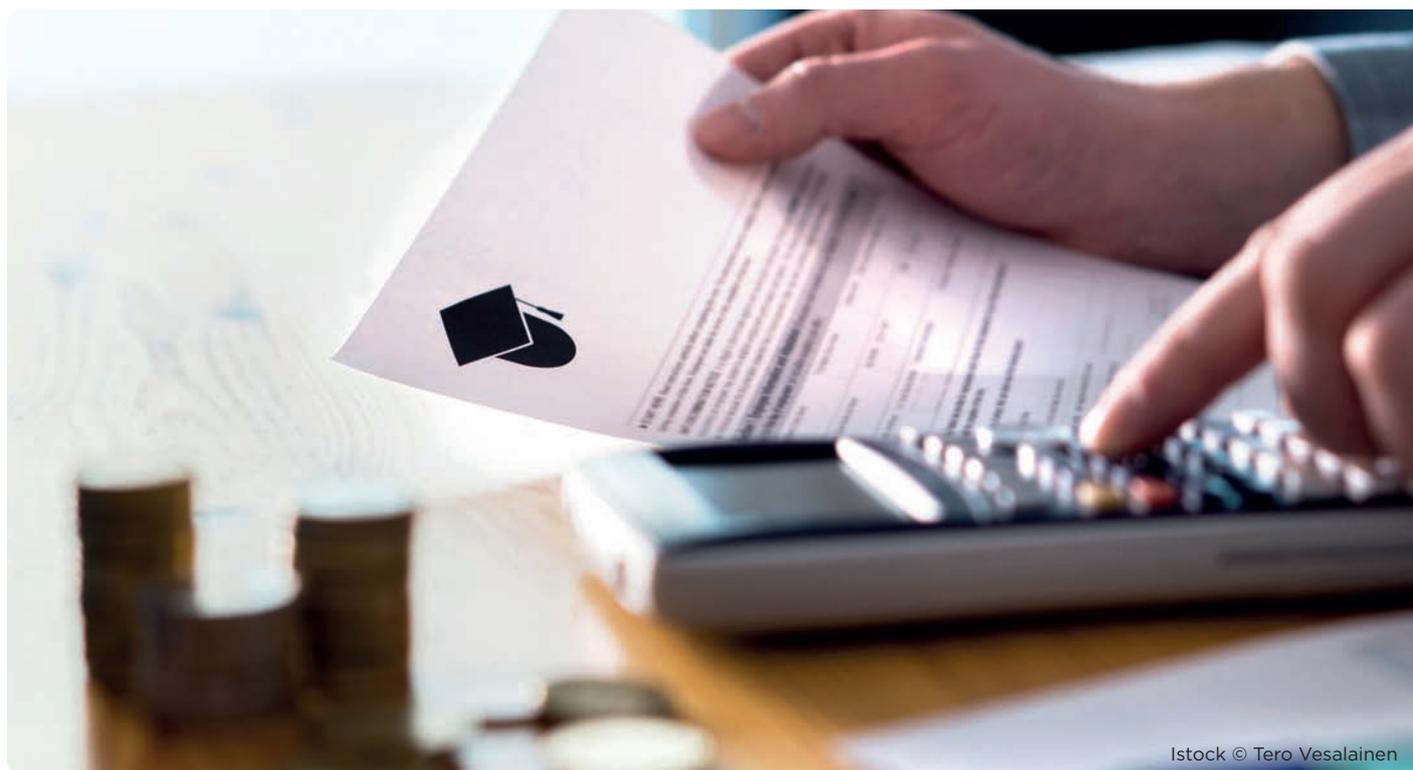
Bourse des formations sanitaires et sociales

- ⦿ Expliciter la prise en compte des absences dans la condition d'assiduité et pour le calcul de la bourse.
- ⦿ Préciser sur toutes les communications externes (notamment les fascicules-dépliants), que la prime des métiers en tension ne concerne que les formations d'ambulanciers et d'accompagnants éducatifs et sociaux.
- ⦿ Clarifier dans les courriers de notification de rejet des demandes de bourses pour les formations sanitaires et sociales un détail des ressources considérées dans le calcul, en particulier en ce qui concerne la garde de l'étudiant par un des parents divorcés.
- ⦿ Dans le cadre du financement des formations sanitaires et sociales, tenir compte du fait que l'étudiant préalablement financé dans une autre Région, et qui rejoint l'Île-de-France pour des raisons fondées, soit pris en charge pour la continuité du financement de sa formation.

⦿ Dans le cadre des formations sanitaires et sociales, certains étudiants en cursus complet sont amenés à redoubler leur dernière année de formation pour valider tout ou partie des enseignements. Il est proposé, à titre exceptionnel, que les demandes de bourse des étudiants redoublant à temps partiel, cela après autorisation du directeur du centre de formation et après avis conforme du médiateur, soient instruites selon une disposition particulière à intégrer dans le règlement des bourses. Il s'agit de permettre le versement d'une bourse forfaitaire afin d'accompagner financièrement l'élève ou l'étudiant durant sa dernière année. Cette bourse serait accordée en fonction des conditions d'éligibilité et versée en une seule fois.

Dispositif Labaz

- ⦿ Demander le certificat de scolarité afin de tenir compte des lycéens de moins de 15 ans et de plus de 17 ans.



Istock © Tero Vesalainen

PROPOSITIONS ANTÉRIEURES DU MÉDIATEUR

Mesures générales

- ◉ Dans le cas des courriers relatifs aux subventions, il serait pertinent de faire apparaître le pôle ou la direction opérationnelle ayant la charge du dossier sur tous les courriers de notification de décision.
- ◉ Dans les courriers de rejet de subvention, il est suggéré d'inclure obligatoirement les motifs de refus dans la notification écrite.
- ◉ Tenir compte du fait que le demandeur peut être un couple non marié et non pacsé (cas du concubinage) pour le calcul du revenu du foyer fiscal de référence.
- ◉ Chaque année, l'adresse d'un message groupé à destination des DGA, des directeurs et des chefs de service permettrait de rappeler les grands principes de la médiation instaurée par l'assemblée délibérante de la Région Île-de-France.

Application « Mes démarches »

- ◉ Installer un blocage pour éviter le dépôt des dossiers trop tôt.
- ◉ Mettre en place un message d'alerte FAQ sur les éléments importants (CNI, devis, attestations France Travail).
- ◉ Concernant l'issue des dossiers déposés, changer le terme « clôturé » par « rejeté ou voté ».

Formations professionnelles

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

Dispositif Aide au permis de conduire

- ◉ Sur le site institutionnel, il conviendrait d'ajouter que les titulaires d'une reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH) ont accès à l'aide régionale sans condition d'âge dès lors qu'ils sont inscrits dans une démarche d'insertion professionnelle.

Financement des formations sanitaires et sociales

- ◉ La barrière des 26 ans devrait être revue à la hausse, ou décloisonnée, ou faire fi de la limite de l'âge. La pénurie de personnel médical doit être prise en compte dans les demandes de dérogation de demandes de financement.

Bourse des formations sanitaires et sociales

- ◉ Dans le cadre du dépôt d'une demande de bourse à la suite d'un rejet par le CROUS, permettre le versement rétroactif de la bourse. En effet, les étudiants apprennent tardivement de la part du CROUS le rejet de leur demande de bourse.



Istock © nathaphat

PROPOSITIONS MISES EN ŒUVRE À LA SUITE DES RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR

Bourse des formations sanitaires et sociales

🕒 Dans la liste des pièces à fournir et dans le simulateur de calcul, le demandeur devrait être averti que, en cas de séparation des parents, le jugement de divorce et les deux avis d'imposition sont obligatoires.

🕒 Le nouveau règlement régional des bourses permet désormais le dépôt des demandes à tout moment de l'année. Cette mesure répond à la problématique des demandes hors délai, qui étaient auparavant soumises à l'appréciation du médiateur de la Région Île-de-France.

Dispositif d'Aide au permis de Conduire

🕒 Il est proposé de modifier le règlement d'intervention du dispositif d'aide au permis de conduire destiné aux jeunes en insertion. Cette modification viserait à restreindre l'éligibilité aux seuls candidats ayant déjà obtenu leur code de la route. Ainsi, ces jeunes pourraient bénéficier d'une période de 12 mois pour utiliser les chèques d'aide au permis, exclusivement pour le passage de l'épreuve de conduite.

Cette initiative répond à la nécessité d'étendre la validité des coupons d'aide au permis, problématique que le médiateur avait précédemment soumise au service régional compétent. Cette mesure pourrait ainsi améliorer l'efficacité du dispositif et soutenir davantage les jeunes dans leur parcours d'insertion.



Istock © PeopleImages

Focus sur le nouveau règlement régional des bourses aux étudiants en formations sanitaires et sociales



La Région Île-de-France accueille près de 42 000 élèves et étudiants au sein de 179 centres de formation dans le secteur sanitaire et social pour préparer l'un de ses 29 diplômes d'État. 27 000 de ces élèves et étudiants bénéficient, dans le cadre de la compétence régionale sur ce secteur, d'un financement de leur formation et 12 000 bénéficient d'une bourse sur critères sociaux (pour une moyenne de 16 000 demandes par an).

Ce dispositif d'aide aux étudiants est l'action phare de la Région pour soutenir les étudiants en formation et améliorer les conditions de vie des étudiants pendant leur formation. Il contribue en cela à la réalisation de l'objectif stratégique du Schéma régional des formations sanitaires et sociales de diplômer plus d'étudiants.

De plus, pour répondre aux objectifs de simplification des dispositifs et de sécurisation des données, le règlement régional du dispositif des bourses aux étudiants en formations sanitaires et sociales (FSS) a fait l'objet d'une modification au cours de l'année 2024 (délibération CP 2024-206 du 30 mai 2024). En effet, afin de renforcer la sécuri-

té des demandes de bourse, **une nouvelle plateforme régionale « Ma Bourse Sanitaire ou Sociale » a été mise en service** à compter de la campagne de la rentrée de septembre 2024, ouverte dès fin mai 2024.

Cette nouvelle plateforme offre désormais une interface plus ergonomique pour les élèves et étudiants afin de simplifier leurs dépôts de dossier et leurs demandes de renouvellement, tout en offrant les protections nécessaires à de potentielles attaques informatiques.

Pour atteindre ces objectifs en faveur des étudiants, le règlement régional actualisé des bourses tient compte de ces changements avec les nouvelles fonctionnalités suivantes :

- Le dossier est constitué une seule fois à l'entrée en formation et est simplement à mettre à jour lors des demandes de renouvellement;
- La plateforme dispose d'une API (Application Programming Interface) permettant de rapatrier des données individuelles (notamment avec « France Connect »), et ainsi de faciliter la saisie des informations par les demandeurs

lors de leur dépôt de dossier. Cette nouvelle fonctionnalité est intégrée dans la partie du règlement consacrée à la protection des données;

- Le dépôt de la demande de bourse est désormais possible de manière beaucoup plus large le long de l'année universitaire. Et pour les demandes tardives, la bourse est calculée au prorata temporis;
- Le versement est effectué en début de mois et le mois versé reste acquis même en cas d'arrêt de la formation.

Ces modifications se sont appuyées sur des échanges réguliers menés entre le service relations aux étudiants FSS et la médiation, à la suite de diverses saisines avant l'évolution de ce règlement. Celles-ci portaient souvent sur des demandes hors délais et faisaient l'objet d'une mesure dite de « clause soupape » pour tenir compte de la sensibilité de situations d'étudiants en grande difficulté. Cette amélioration, qui entre en vigueur pour l'année 2024/2025, devrait donc permettre de réduire le nombre de sollicitations au bénéfice des élèves et étudiants franciliens.

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 aux présents statuts à titre d'information.

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 et avec la qualité d'agent de la Région.

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

Article 3

La Région Île-de-France met à la disposition du médiateur les moyens humains et matériels 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 région Île-de-France, de l'autorité de gestion et des opérateurs de transports 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.

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.

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 6

En application de l'article L. 1112-24 du CGCT, les médiations conduites par le médiateur sont soumises aux dispositions de la section I du chapitre III du titre 1^{er} du livre II du code de justice administrative (art. L213-1 à L213-10).

6.1 – Saisine par un usager

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.

6.2 - Saisine par un tiers ou autosaisine

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

Dans ces cas, le processus de médiation ne débute qu'après l'accord formel de l'usager informé par le médiateur.

6.3 - Modalités de saisine

Le médiateur peut notamment être saisi par courrier ou par téléprocédure. La saisine du médiateur est gratuite. Sauf accord des parties, le médiateur est tenu à la confidentialité des informations qu'il recueille.

6.4 - Effets de la saisine

Les délais de recours contentieux sont interrompus et les prescriptions sont suspendues à compter de la date de la réception de la saisine par le médiateur. Les délais recommencent à courir à compter de la date de la réception par l'usager de l'avis du médiateur sur le litige objet de la médiation ou de la réception par le médiateur d'une demande de l'usager d'un arrêt de la médiation.

Si un recours gracieux ou hiérarchique intervient après l'organisation d'une médiation, celui-ci n'interrompt pas de nouveaux délais de recours contentieux, sauf s'il s'agit d'un recours préalable obligatoire.

6.5 - Exclusions

Le médiateur ne peut être saisi d'un différend dès lors que le litige est porté devant une juridiction ou a fait l'objet d'un jugement définitif, sauf dans les cas prévus par la loi.

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 améliorations du fonctionnement de l'administration régionale. Il dresse le bilan des propositions qu'il a formulées dans ses rapports annuels.

Article 9

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

Article 10

Chaque année, le médiateur de la Région Île-de-France transmet à l'assemblée régionale et au Défenseur des droits son rapport d'activité rédigé dans le respect du principe de confidentialité de la médiation. Ce rapport annuel est rendu public.



Istock © Aslan Alphan

ANNEXE 2 : CLUB DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC (CMSP)

Il est actuellement composé de 30 médiateurs. Le Club des médiateurs de services au public (CMSP) a été créé en 2002, afin de rassembler les médiateurs des organisations (entreprises, administrations et collectivités) qui partageaient les mêmes valeurs en matière de médiation. L'objectif est de partager les expériences dans le traitement des litiges des consommateurs et des usagers.

CHARTRE DU CLUB DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC (CMSP) : CLUBDESMEDIATEURS.FR

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)).

Valeurs du médiateur

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

» 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.

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 est un tiers compétent et indépendant, non impliqué dans le différend. Son éthique repose sur les valeurs portées par la présente charte.

» 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.

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 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.

ANNEXE 3 : LISTE DES MEMBRES DU CLUB DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC

clubdesmediateurs.fr

Le défenseur des droits

Membre d'honneur

La Défenseure des droits
3, place de Fontenoy
75334 PARIS Cedex 07

Cercle des médiateurs bancaires

Président du Cercle des médiateurs bancaires
43, rue des Missionnaires
78000 VERSAILLES

Éducation nationale et enseignement supérieur

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

Agence de services et de paiement

Médiateur de l'Agence de services et de paiement ASP
12, rue Henri-Rol-Tanguy
TSA 10001
93555 MONTREUIL-SOUS-BOIS Cedex

Communications électroniques

Médiatrice des Communications électroniques
CS 30342
94257 GENTILLY Cedex

Énergie

Médiateur national de l'Énergie

Demande d'information/litige :
Libre réponse n° 59252
75443 PARIS Cedex 09

Adresse institutionnelle :
15, rue Pasquier
75008 PARIS

Assurance

Médiateur de l'Assurance
TSA 50110
75441 PARIS Cedex 09

Eau

Le Médiateur de l'Eau
BP 40 463
75366 PARIS Cedex 08

E-commerce de la FEVAD

Fédération des entreprises et de la vente à distance

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

Enseignement agricole technique et supérieur

Médiatrice de l'enseignement agricole
Direction générale de l'enseignement et de la recherche
1 ter, avenue de Lowendal
75700 PARIS 07 SP

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

EDF

Médiateur du groupe EDF
TSA 50026
75804 PARIS Cedex 08

Entreprises

Médiateur des entreprises
98-102, rue de Richelieu
75002 PARIS

Fédération des banques françaises

Médiatrice auprès de la FBF
CS 151
75422 PARIS Cedex 09

Ministères économiques et financiers

Médiateur des ministères économiques et financiers
BP 60 153
14010 CAEN Cedex 1

Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales (AMCT)

Le Président de l'AMCT
6, rue Duguay-Trouin
75006 Paris

France 2 et France 3

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

Mutualité sociale agricole

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

Relations commerciales agricoles

Médiateur des relations commerciales agricoles
Ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation
78, rue de Varenne
75349 PARIS Cedex 07 SP

Groupe de la caisse des dépôts

Médiatrice du groupe Caisse des dépôts
56, rue de Lille
75356 PARIS

Notariat

Médiateur du notariat
60, boulevard de la Tour-Maubourg
75007 PARIS

Conseil de la Protection sociale des travailleurs indépendants (CPSTI)

Médiateur nationale du CPSTI
36, rue de Valmy
93108 Montreuil Cedex

Groupe ENGIE

Médiateur du groupe ENGIE
Courrier du médiateur
TSA 27601
59973 TOURCOING Cedex

France Travail

Médiateur national de France Travail
France Travail
Direction générale
1, rue du Docteur-Glay
75987 PARIS Cedex 20

SNCF Voyageurs

Médiatrice de la SNCF Voyageurs
TSA 37701
59973 TOURCOING Cedex

La Poste

Médiateur du groupe La Poste
9, rue du Colonel-Pierre-Avia
CP D 160
75757 PARIS Cedex 15

RATP

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

Tourisme et voyage

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

Médiateur de La Banque Postale
115, rue de Sèvres
CP G 009
75275 PARIS Cedex 06

Région Île-de-France

Médiateur de la Région Île-de-France
2, rue Simone-Veil
93400 SAINT-OUEN

ANNEXE 4 : CHARTE DE L'ASSOCIATION DES MÉDIATEURS DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES (AMCT)

amct-mediation.fr

L'Association des médiateurs des collectivités territoriales (AMCT) résulte de la constitution en association, le 16 mai 2013, d'un réseau des médiateurs des collectivités territoriales. Le médiateur de la Région Île-de-France est adhérent à l'AMCT et participe à ses colloques et réunions.

Préambule

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

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

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

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

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

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

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

Article 1 : Définition de la médiation institutionnelle territoriale

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

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

Article 2 : Le médiateur

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

» 1. Impartialité et indépendance

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

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

» 2. Compétence et efficacité

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

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

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

Article 3 : Le processus de médiation

» 1. Information et communication

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

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

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

» 2. Gratuité

Le recours au médiateur est gratuit.

» 3. Confidentialité

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

» 4. Déroulement de la médiation

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

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

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

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

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

» 5. Fin de la médiation

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

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

Article 4 : Rapport annuel et propositions de réforme du médiateur

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

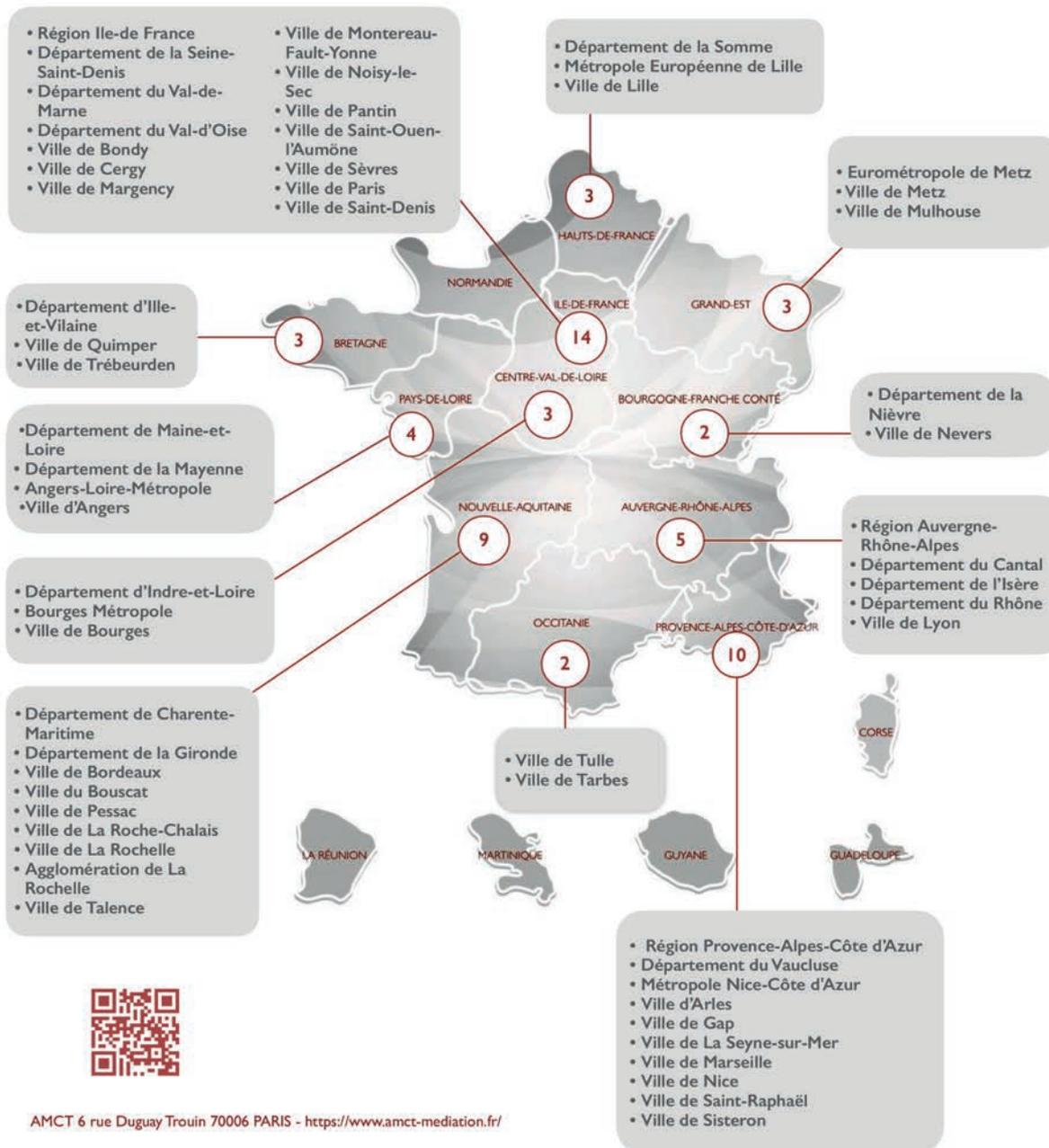
Ce rapport comporte notamment une analyse des saisines et un récapitulatif des principaux litiges traités dans l'année ainsi que le cadre dans lequel le médiateur a pu exercer ses fonctions.

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



Répartition géographique des Médiateurs des collectivités territoriales

33 Villes, 15 Départements, 6 intercommunalités, 3 Régions



AMCT 6 rue Duguay Trouin 70006 PARIS - <https://www.amct-mediation.fr/>

Comment saisir **LE MÉDIATEUR ?**

PAR FORMULAIRE EN LIGNE :
www.iledefrance.fr/mediateur

PAR COURRIEL :
mediateur@iledefrance.fr

PAR COURRIER POSTAL :
M. le Médiateur de la Région Île-de-France
2, rue Simone-Veil, 93400 Saint-Ouen



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

www.iledefrance.fr
f RegionIleDeFrance
x iledefrance
i iledefrance

ISSN 2649-1613