La Région
Auvergne-Rhône-Alpes

RAPPORT DU MÉDIATEUR
DE LA RÉGION AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

Année 2024

La loi du 27 décembre 2019 « Engagement et proximité » a ouvert aux collectivités territoriales, la possibilité de recourir à la médiation pour la résolution d'éventuels litiges ou désaccords avec leurs usagers. Le code général des collectivités territoriales, à son article L1112-24, donne ainsi aux régions la possibilité d'instituer un médiateur territorial.

La région Auvergne-Rhône-Alpes s'est inscrite dans cette dynamique et s'est dotée d'un médiateur par délibération du 29 juin 2022. Elle approuve, en parallèle, la charte de la médiation de l'Association des Médiateurs de Collectivités Territoriales (AMCT) à laquelle la Région adhère. Celle-ci indique que le médiateur est neutre et impartial dans ses attributions qu'il exerce de manière indépendante

La création du dispositif permet à chaque usager de bénéficier d'une voie de recours à l'endroit d'une décision prise par la région Auvergne-Rhône-Alpes. Par l'écoute et le dialogue, il en est attendu des avantages en termes de rapidité et de confiance ; l'intervention du médiateur cherche à accroître la part de l'humain dans l'action administrative et à établir une compréhension mutuelle. Elle contribue également à faciliter l'accès au droit du citoyen dans un cadre non juridictionnel.

M. Jean-Francis TREFFEL, préfet honoraire et ancien préfet de l'Allier, a été désigné Médiateur de la Région par délibération du 15 décembre 2023 et a pris ses fonctions le 18 mars 2024.

La loi prévoit la présentation par le médiateur d'un rapport annuel d'activité. Celui-ci lui permet de faire le bilan annuel de sa mission et d'offrir de la visibilité à son action. Il peut également formuler des propositions d'amélioration ou d'évolution des dispositifs, pratiques et réglementations afin de prévenir le renouvellement d'éventuels litiges et contribuer à améliorer la qualité du service rendu aux usagers.

Ce premier rapport d'activité couvre la **période qui va du 18 mars au 31 décembre 2024**, période au cours de laquelle **88 requêtes lui sont parvenues dont 49 ont trait aux politiques régionales pour lesquelles le domaine des mobilités (23 demandes) est le plus concerné.**

1. La médiation régionale

Tout usager d'un service public régional, particulier, entreprise, collectivité, association, établissement, qui conteste une décision prise par le Conseil régional ou un organisme agissant pour son compte peut saisir le médiateur. La démarche est gratuite et vise à obtenir à l'amiable, dans un délai rapide, le règlement d'un litige sans avoir à saisir la justice.

Plusieurs conditions sont nécessaires pour que la saisine aboutisse.

Il convient que l'usager ait essayé, sans résultat, d'obtenir la révision de la décision contestée auprès du service de la Région qui l'a prise. Ainsi sur chaque courrier de réponse à une réclamation figure la mention selon laquelle, en cas de désaccord, le médiateur de la Région peut être saisi. La décision contestée ne peut avoir été portée devant une juridiction ou avoir fait l'objet d'un jugement définitif ou concerner un litige entre la Région et un de ses agents. S'il existe déjà un médiateur dans le champ du litige soulevé, le médiateur territorial lui transmet le dossier.

Le médiateur de la Région doit pouvoir être saisi le plus facilement possible par l'usager, à sa convenance. Cette saisine peut être opérée directement sur le site de la région Auvergne-Rhône-Alpes par un formulaire de contact et d'enregistrement ou par courriel ou par voie postale. De même l'accueil téléphonique du Conseil régional oriente vers le médiateur l'usager qui prend contact pour un litige ou différend.

2. L'installation du Médiateur

La préparation de la prise de fonctions du médiateur a débuté en janvier 2024 avec la confection des premiers outils de la médiation : définition des modalités de saisine et rédaction de son formulaire, réalisation d'une page Internet de présentation, prises de contact avec l'administration régionale, au premier rang de laquelle son service juridique.

L'annonce de l'ouverture du service a donné lieu à la diffusion d'un communiqué de presse et à la mise en ligne sur le site Internet de la Région d'une page dédiée au Médiateur. Dans le même temps, la directrice générale des services, informait l'ensemble des services régionaux de la création de cette voie de recours en demandant qu'elle fût mentionnée sur chaque courrier de refus tout en recommandant à chacun de ses services de faire le meilleur accueil aux préoccupations du médiateur.

Contact a été rapidement pris par ce dernier avec la directrice générale, la directrice de cabinet, le secrétaire général et avec chaque directeur général adjoint et directrice générale adjointe qui sont ses interlocuteurs au quotidien pour leur domaine d'activité puis avec les directeurs au fil des dossiers. De même les trois agentes chargées de l'accueil téléphonique à la Région ont été rencontrées. Le médiateur s'est également présenté à ses collègues médiateurs et médiatrices installés à Lyon, conseil départemental du Rhône, ville de Lyon, France Travail, déléguée régionale de la Défenseure des Droits, tandis qu'il a suscité des rencontres de travail avec les médiateurs des Conseils régionaux d'Ile France et de Provence-Alpes-Côte d'Azur et de la SNCF tout en rendant visite à la centrale d'appels « Allo la région vous transporte » installée à Chambéry.

Le médiateur s'est aussi attaché à nouer des relations avec les présidentes et président des tribunaux administratifs de Lyon, Clermont-Ferrand et Grenoble dès lors qu'il existe une complémentarité certaine entre les décisions du juge administratif et la médiation régionale. Le juge peut en effet prendre l'initiative de décider d'une médiation s'il est saisi d'un litige qui intéresse une décision du Conseil régional. Aucune

saisine n’a eu lieu en 2024 à ce titre ; une réflexion a en revanche été engagée avec les chefs de juridiction quant aux modalités de recours à la médiation en substitution à un recours contentieux.

L’Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales (AMCT) à laquelle le Conseil régional adhère a été une instance importante pour le partage de pratiques et le conseil dans la prise de mission. Celle-ci a d’ailleurs tenu son assemblée générale annuelle au Conseil régional en novembre 2024, le médiateur régional ayant été élu, à cette occasion, à son conseil d’administration pour représenter notre Assemblée. Cette journée et demie de travail à Lyon a permis aux médiateurs de collectivités de se retrouver et d’échanger, en présence d’autres médiateurs institutionnels et des présidents de la Cour administrative d’appel et du tribunal administratif de Lyon.

3. L'activité du Médiateur

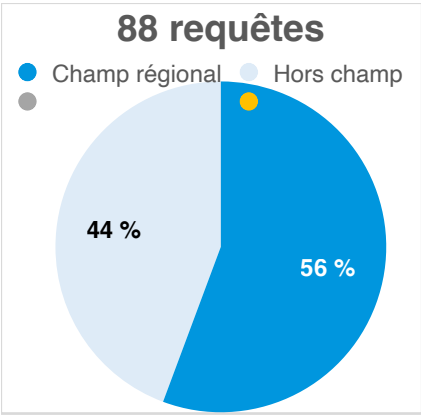
Le Médiateur est appelé à intervenir dans les litiges, désaccords ou difficultés qui relèvent des domaines de compétence et d'intervention de la Région y compris ceux des organismes qui agissent pour son compte. Avec l'élargissement des compétences régionales et la création de dispositifs nouveaux, le nombre d'usagers de la Région s'est beaucoup accru au cours des vingt dernières années, passant souvent de personnes morales à des personnes physiques.

3.1. Le nombre de saisines

Entre le 18 mars et le 31 décembre 2024, le médiateur de la Région a été saisi de 88 requêtes dont 49 intéressent les politiques publiques du Conseil régional (56 %) tandis que 39 d'entre elles sont hors champ régional (44 %). Dans le même temps, en 2024, la page du Médiateur sur le site Internet de la Région a été consultée 790 fois, avec une durée moyenne de consultation de quatre minutes à chaque connexion.

Pour les 49 saisines du champ des compétences du Conseil régional, **six principaux domaines d'action sont concernés : les mobilités (23), les dispositifs d'aides individuelles aux jeunes (8), la formation (8), les aides aux entreprises (5), les aides aux associations (3), les relations aux collectivités (2).** Elles ont toutes faites l'objet d'une médiation.

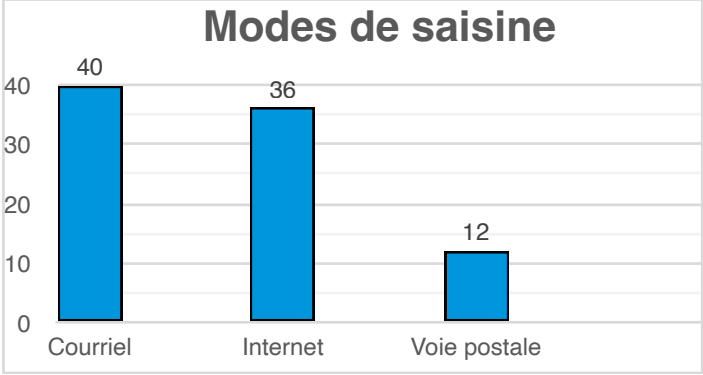
Pour les 39 requêtes hors compétence régionale, elles ont systématiquement été traitées par le médiateur qui a répondu à l'intervenant et l'a orienté vers le médiateur institutionnel le plus compétent auquel il a transmis la requête ou a émis la préconisation qui lui paraissait la meilleure.



3.2. Les modes de saisine

40 saisines du Médiateur ont été effectuées par messagerie électronique, 36 par la voie du formulaire en ligne, 12 par la voie postale. La voie téléphonique n'est guère utilisée si ce n'est de la part de l'usager pour s'assurer que sa saisine par un autre moyen est bien parvenue au médiateur.

86% des demandes de médiation ont ainsi été réalisées par voie numérique ce qui est cohérent avec l'information donnée tant sur le site Internet que sur les courriers de refus à destination des usagers qui privilégient la simplicité de ce mode de saisine.

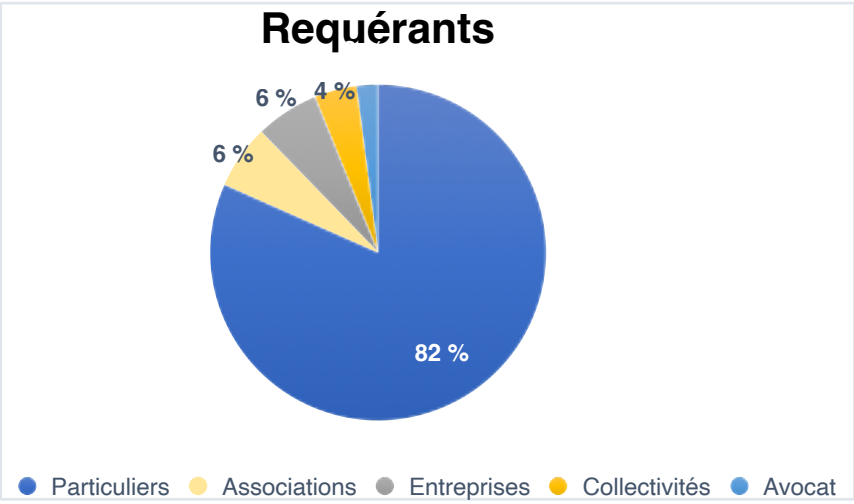


3.3. La qualité des requérants

Sur les 88 demandes reçues par le médiateur, **88 % proviennent de particuliers.**

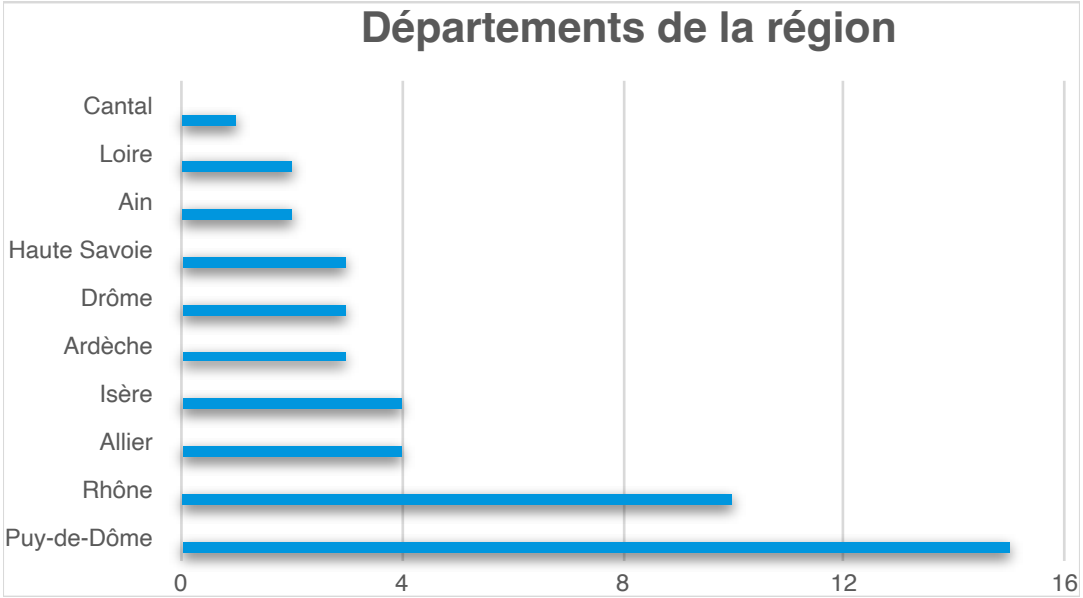
Pour les 49 demandes qui sont du domaine régional, 40 émanent de particuliers (82%), trois d'associations, trois d'entreprises, deux de collectivités et une d'un cabinet d'avocats.
Pour les 39 demandes hors champ, elles viennent toutes de particuliers (97%) sauf une.

L'usager individuel est bien l'interlocuteur privilégié de la médiation.



3.4. La répartition des saisines par département

Sur les 49 saisines du médiateur du domaine régional, la répartition par département se présente comme suit (2 saisines ne sont pas localisées géographiquement).



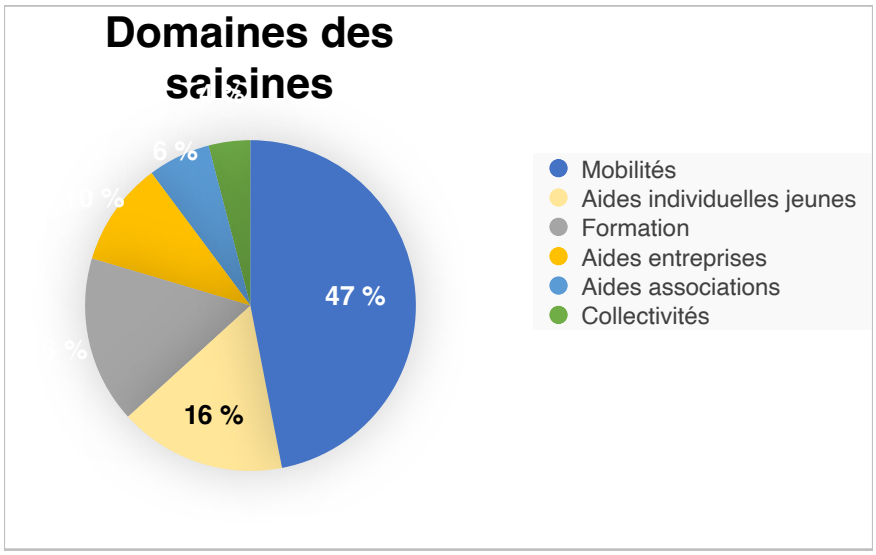
Près du tiers des saisines de la compétence régionale ont pour origine le département du Puy-de-Dôme et en son sein concernent principalement les sujets de mobilités ce qui est cohérent avec ses démographie et géographie. Le département du Rhône représente 20 % des saisines, essentiellement dans les champs de la formation professionnelle et des aides à la mobilité internationale, ce qui correspond à son tissu économique et universitaire.

A l'inverse, l'Allier et l'Isère, deux départements au poids démographique très différent, rassemblent chacun quatre demandes, pour des aides à l'entreprise individuelle dans l'Allier en majorité, pour des sujets de mobilité dans l'Isère.

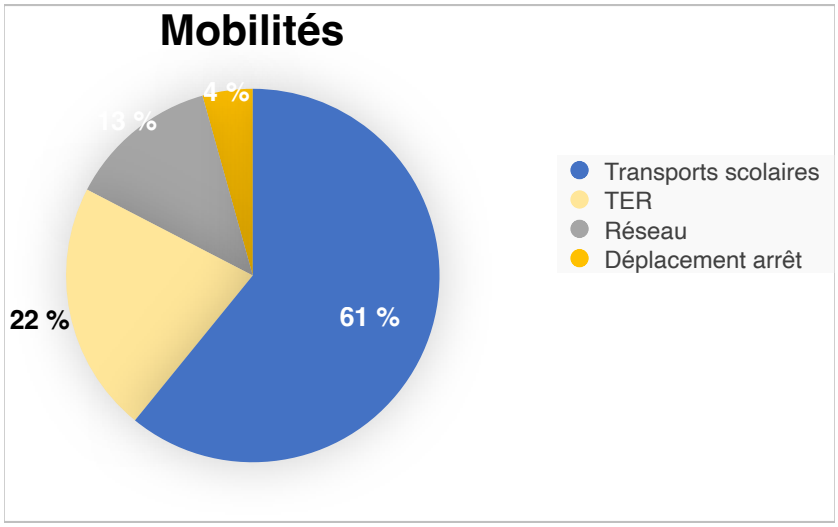
Il est à noter qu'aucun usager des départements de la Haute Loire et de la Savoie n'a saisi le médiateur.

3.5. La nature des saisines

C'est le domaine des mobilités qui concentre le nombre le plus élevé de saisines avec 23 demandes soit 47 % des demandes de la compétence régionale. Sont concernés ensuite les aides individuelles aux jeunes au nombre de huit. La formation professionnelle appelle huit demandes, les aides aux entreprises cinq, les aides aux associations trois, les collectivités deux.



3.5.1. Parmi les 23 requêtes du domaine des mobilités, 14 d'entre elles concernent les transports scolaires soit 28 % des demandes de médiation, essentiellement pour des sujets de tarification individuelle, l'exemple le plus courant étant celui de l'application à l'usager du tarif le plus élevé du fait de l'absence de présentation de justificatif de revenu. Des sujets d'aide à la voiture particulière en contrepartie de l'absence de transports scolaires ou de localisation de points d'arrêt scolaires ont également occupé le médiateur. Il en a été de même avec la suppression inopinée de certains services d'autocars ou d'endommagement d'engins de déplacement individuel.



3.5.2. Le sujet le plus sollicité, en second lieu, a été celui des aides individuelles aux jeunes avec huit demandes soit 16 % ; l'abaissement de l'âge auquel il est possible de bénéficier de l'aide au permis de conduire a entraîné cinq saisines, plusieurs familles n'ayant pas reçu l'information, tandis que l'absence de versement du solde de la bourse à la mobilité internationale, faute de présentation des justificatifs suffisants, a conduit à trois demandes.

3.5.3. En matière de formation professionnelle avec huit requêtes également (16%), les saisines du médiateur ont concerné des refus de financement de formations, des remboursements de trop perçu, des difficultés dans le déroulement de formations et l'absence de reconduction, pour une entreprise, d'un marché annuel.

3.5.4. Cinq sollicitations relatives aux demandes de remboursement de prêts du Fonds Région Unie (10 % des demandes de compétence régionale) ont également été recensées comme trois (6%) concernant des aides à des associations sportive ou culturelle ainsi qu'un refus du versement à une association du solde d'une subvention dont le dossier a été déposé hors délai.

3.5.5. Deux collectivités ont saisi le médiateur, l'une pour une occupation sans titre du domaine public, la seconde dans le cadre de sa relation avec un service de l'Etat.

3.6. Les délais de réponse

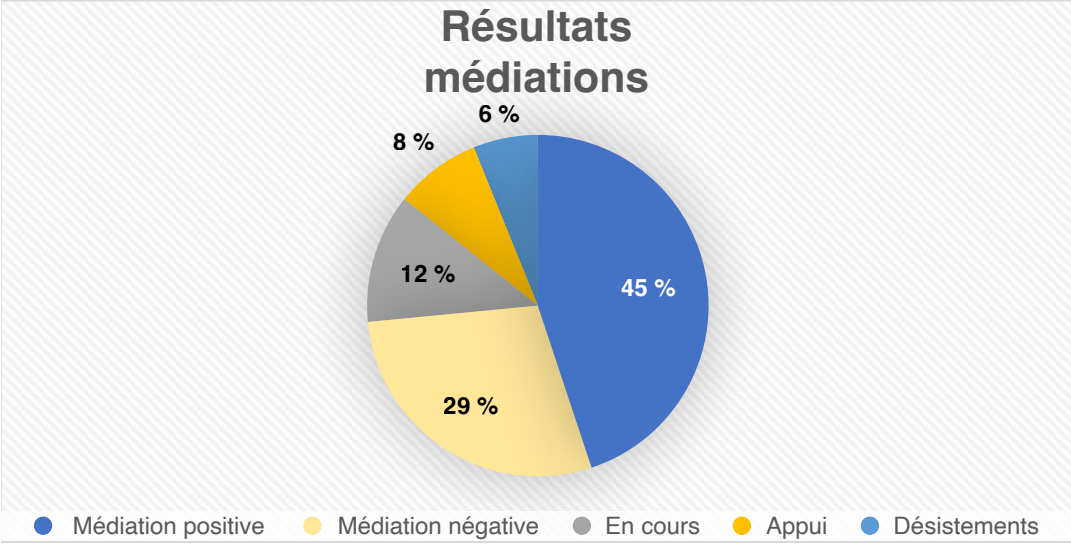
Le médiateur s'attache à rendre le délai de réponse à l'intervenant le plus court possible. Un accusé de réception est adressé dans un délai de cinq jours ; **la réponse au fond est apportée, chaque fois que possible, dans le délai de deux mois** sachant que le médiateur n'est ni un arbitre, ni un juge et qu'il cherche à concilier des positions ce qui peut prendre un peu de temps. Certains dossiers ont été traités en deux journées tandis que certaines médiations ont pu durer jusqu'à quatre mois.

3.7. Les résultats des médiations

Le médiateur s'attache à concilier des points de vue et à défendre l'intérêt tant du requérant que de l'administration. Il est tenu à la confidentialité et chaque requérant est traité de façon équitable et impartiale.

En 2024, sur les 49 demandes de médiation, 22 se sont clôturées par une satisfaction donnée au requérant soit 45 %. A celles-ci s'ajoutent les quatre médiations d'accompagnement avec le médiateur institutionnel compétent à même d'apporter la solution positive.

Dans 14 situations, il n'a pas été possible de déboucher sur une issue positive pour l'usager soit 29 % tandis que six médiations sont encore en cours et que trois ont été suivies d'un désistement.



3.8. Les demandes de médiation hors champ

En 2024, le médiateur a été saisi de 39 demandes hors champ régional. Celles-ci intéressent fréquemment des situations qui relèvent de France Travail, la confusion est fréquente entre la médiation de France Travail et celle de la Région. Les requêtes concernent souvent aussi les préfectures avec des situations d'étrangers qui ne parviennent pas à obtenir une réponse suffisamment rapide, de riverains qui se plaignent des nuisances d'une entreprise industrielle proche, de la contestation du montant de factures émises par une collectivité ou de litige avec des opérateurs téléphoniques ou un gestionnaire de gîte rural.

Il est probable que l'usager informé de la création d'une médiation régionale ait pensé que celle-ci disposait d'une compétence sur tout sujet de la région Auvergne-Rhône-Alpes, ce qui bien sûr n'est pas le cas.

A chaque fois, le médiateur fait un point de la situation et oriente le requérant vers l'interlocuteur de référence, médiateur ou maître d'ouvrage compétent. La réorientation se fait généralement vers un des délégués de la Défenseure des Droits, le médiateur régional de France Travail ou celui de l'ARS.

Conclusions et préconisations

Le dispositif de médiation est souple, le dialogue est d'évidence, la relation n'est jamais bloquée, le médiateur doit être force de proposition qui permet de sortir d'une situation d'opposition. Il peut ainsi être saisi aussi bien par un usager que par un élu ou un service de l'administration régionale, une autre collectivité ou organisme en désaccord avec la Région.

Le médiateur tente avec les parties de trouver une solution amiable à un différend en indépendance, impartialité et équité. Il ne décide pas, le dernier mot reste à l'administration régionale qui peut ou non accorder au requérant le bénéfice de tel dispositif quitte à déroger à la règle. Il a à concilier la position et la décision prise par l'administration régionale et l'intérêt du médié, alors même qu'il est impossible à l'avance de mesurer les cas particuliers ou les éventuelles difficultés d'application d'une mesure.

Après neuf mois d'exercice de la mission, celle-ci apparaît nécessaire, l'usager exprimant le besoin d'un interlocuteur qui lui est dédié.

Son apprentissage permet au médiateur **d'émettre**, avec la modestie que lui impose la découverte d'une mission nouvelle, **quelques recommandations.**

D'abord l'information de l'usager. Celle-ci est très bien faite par le Conseil régional mais sera toujours insuffisante aux yeux de l'usager insatisfait. Lorsqu'un nouveau dispositif se crée ou lorsque les conditions d'exercice d'un droit sont modifiées, l'information, la sur-information, la répétition sont évidemment essentielles afin d'éviter des déconvenues.

Il apparaît en deuxième lieu que l'usager souhaite disposer d'un interlocuteur auprès duquel s'exprimer s'il n'obtient pas satisfaction. Or le téléphone du service concerné répond peu et le courriel peut demeurer sans réponse. Le médiateur devient un recours avec la contrainte qu'il ne peut intervenir qu'après que le requérant a reçu une réponse négative de la part du service régional préalablement saisi. C'est pourquoi le projet de plateforme régionale, centre de contact, en cours d'organisation, qui permettra à chaque usager de disposer d'un interlocuteur à même de répondre à un appel téléphonique ou à un courriel doit être encouragé sans failles.

En troisième lieu, dans le cadre de procédures de plus en plus dématérialisées, il apparaît indispensable que puisse être proposée une alternative lorsqu'il n'existe pas pour l'usager de traitement numérique possible, lorsque, par exemple, il est éloigné des ressources informatiques ou peu à l'aise avec elles. Ce sujet mériterait d'être travaillé.

Il pourrait être utile enfin de mieux s'appuyer, dans la relation à l'usager, sur le standard téléphonique de la Région afin d'assurer un premier niveau de réponse au fond, ce qui passe par l'information de celui-ci quant aux dispositifs existants et leur évolution.

Au-delà, l'aboutissement positif pour l'usager des médiations engagées et la réussite de l'institution vis-à-vis du public repose beaucoup sur la relation de confiance entretenue par le médiateur avec les services de la région et ses remerciements vont aux deux présidents successifs qui lui ont fait confiance ainsi qu'à la directrice générale des services et aux directeurs généraux adjoints et directrices générales adjointes pour leur compréhension et adhésion au principe de dialogue qu'il porte.