



Médiature

Médiateur de la Région Île-de-France

Rapport d'activité 2025

“



”

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

LA MÉDIATION, BIEN SÛR

Quand les élus de la Région adoptent un nouveau dispositif au service des Franciliens, celui-ci fait l'objet d'un règlement d'application qui s'impose à tous. Tous égaux devant la règle comme devant la loi. Les services de l'administration régionale veillent scrupuleusement au respect de l'égalité de traitement. Il n'y a pas de place pour l'arbitraire dans la gestion d'une collectivité comme la Région. Mesure-t-on assez la valeur de cette rigueur pour la justice sociale et la cohésion républicaine ? Le médiateur de la Région Île-de-France s'en félicite chaque jour.

Pourtant, il lui revient de comprendre le sens et la cause des requêtes qui lui parviennent : qu'est-ce qui peut justifier qu'un citoyen n'ait pas eu satisfaction ? Au nom de quoi peut-on contester de se voir appliquer la règle commune ? Une fois écartés les filous ou les égarés, il reste tous les requérants de bonne foi qui n'ont pas su ou pu respecter la règle dans les formes.

C'est à eux que la médiation tente d'apporter une réponse.

Le médiateur n'a pas vocation à contester la légitimité d'une décision réglementaire qui s'impose à tous, mais il écoute celle ou celui qui s'est trouvé démuné au moment d'appliquer la règle. Car tous les citoyens ne sont pas égaux devant les procédures. Certains font prévaloir des raisons respectables de n'avoir pu s'y conformer. Ceux-là sont éligibles au dispositif de la Région, ils sont méritants, faut-il qu'ils soient pénalisés par une difficulté procédurale ? Au-delà de ces situations particulières, la médiation exprime par son existence même une forme de rappel aux exigences foncières de l'action publique : le service aux personnes physiques ou morales, avant la conformité administrative, si tant est qu'un espace puisse les séparer.

Alors, le principe d'équité commande de rétablir l'égalité devant la règle. Il ne préjuge en rien du résultat de la requête, mais il peut

la légitimer afin qu'une dérogation à titre individuel rétablisse le requérant dans son bon droit. Chaque cas est unique et n'institue nulle jurisprudence.

La médiation n'est pas en mesure d'accompagner les requérants à la manière d'un service d'action sociale, elle n'est pas non plus qualifiée pour donner des conseils juridiques dont elle ne saurait assumer les conséquences, et quand le médiateur formule des recommandations, celles-ci s'inscrivent dans les limites techniques des dispositifs adoptés par les élus. L'objet de la médiation est donc bien circonscrit et doit le rester.

Médiation, transaction, négociation, conciliation : ces voies sont différentes mais elles forment ensemble la cousinade du règlement amiable des différends. Le règlement amiable, c'est un gain de temps, d'énergie et d'argent. C'est une issue choisie par les parties plutôt que l'autorité de la chose jugée. C'est enfin l'allègement des

tribunaux sur des dossiers où leur compétence n'est pas contestée mais pas davantage exclusive, puissent les magistrats en tirer parti. Le statut du médiateur de la Région Île-de-France lui confère un mandat unique de six ans, c'est une heureuse disposition.

Au terme d'un mandat commencé le 1^{er} janvier 2000, je tiens à exprimer ma très sincère reconnaissance à la présidente de la Région, madame Valérie Pécresse, pour m'avoir fait

confiance et proposé mon nom, ainsi que ma considération aux élus du Conseil régional qui ont validé cette proposition. Mon entière gratitude va aux directions et aux services de la Région pour leur disponibilité et leur coopération toujours constructives.

L'équipe de la médiation a témoigné d'un formidable dévouement au service des Franciliens, elles et ils méritent un hommage appuyé: Laurence Atexide-Meert et

Ahmed Lakrafi depuis le début, Jean-Pierre Oberti et Véronique Volpe qui nous ont rejoints.

À tous les médiateurs des collectivités territoriales et des services aux publics qui m'ont beaucoup appris dans nos échanges d'expérience, j'adresse un geste amical. Sans oublier les médiateurs de l'entreprise qui ont accompagné mes premiers pas. Salut et merci.

“



”

Florence LEGROS,
nouvelle médiatrice de la Région Île-de-France

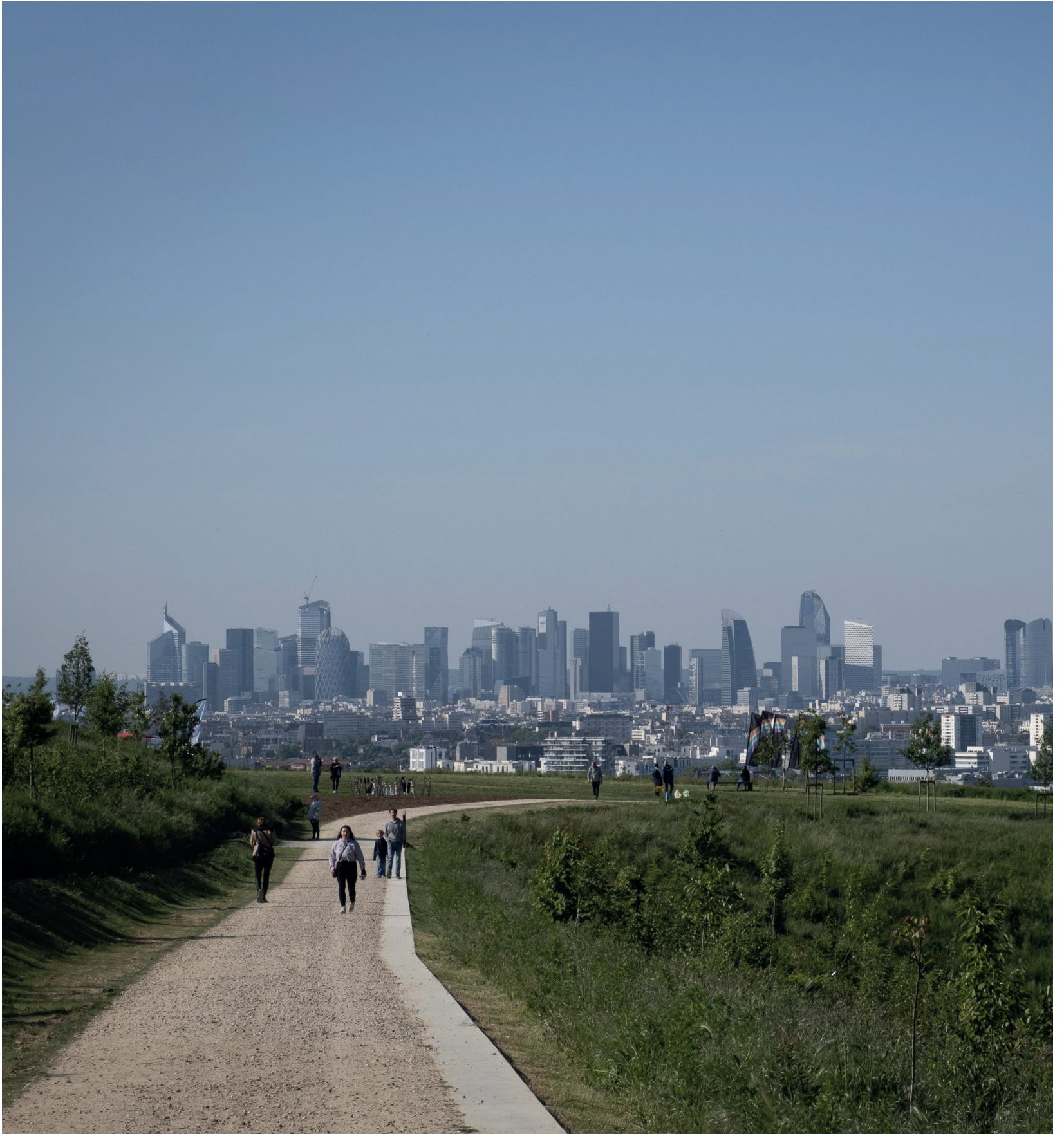
Sur la proposition de sa présidente, Valérie Pécresse, le conseil régional d'Île-de-France m'a fait l'honneur de me désigner médiatrice de la Région à compter du 1^{er} janvier 2026. Je les remercie pour leur confiance.

Ce rapport annuel retrace donc l'activité de mon prédécesseur, Laurent Batsch, et de son équipe, lesquels ont largement contribué au développement et à la reconnaissance de la médiation de la Région Île-de-France.

Ils ont ainsi poursuivi ce qui avait été initié par Jean-Pierre Hoss, premier médiateur de la Région Île-de-France qui inaugurait ainsi une nouvelle voie de recours pour les Franciliens.

Qu'ils en soient chaleureusement remerciés.

Bonne lecture à tous.



Sommaire

6	LE CADRE DU MÉDIATEUR DE LA RÉGION ÎLE-DE-FRANCE
8	LE CIRCUIT D'UNE SAISINE DU MÉDIATEUR
9	L'ÉQUIPE DE LA MÉDIATURE
10	BILAN D'ACTIVITÉ 2025
14	DÉNOUEMENTS DES SAISINES RELEVANT DE LA COMPÉTENCE DU MÉDIATEUR
18	EXEMPLES DE SAISINES RELEVANT DE LA COMPÉTENCE DU MÉDIATEUR
20	EXEMPLE DE SAISINE JUDICIAIRE ACCEPTÉE PAR LE MÉDIATEUR, AYANT ABOUTI À UN ACCORD AMIABLE
22	DÉNOUEMENTS DES SAISINES NE RELEVANT PAS DE LA COMPÉTENCE DU MÉDIATEUR
23	EXEMPLES DE SAISINES NE RELEVANT PAS DE LA COMPÉTENCE DU MÉDIATEUR
24	ENTRETIEN AVEC LE DGS DE LA RÉGION ÎLE-DE-FRANCE
27	PROPOSITIONS DU MÉDIATEUR
31	ANNEXES

1.	STATUT DU MÉDIATEUR DE LA RÉGION ÎLE-DE-FRANCE
2.	CHARTRE DU CLUB DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC
3.	Liste des membres du Club des médiateurs de services au public (CMSP)
4.	CHARTRE DE L'ASSOCIATION DES MÉDIATEURS DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES (AMCT)

© Anthony Voisin

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 concerné par la

saisine de l'usager.

- 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 © FatCamera

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.

Saisir le médiateur

QUI PEUT LE SAISIR ?

Tout usager d'un service public régional, toute personne physique ou morale contestant une décision prise à son égard, ou souhaitant trouver une solution amiable à un litige avec la Région Île-de-France.

COMMENT LE SAISIR ?



Par formulaire dédié en suivant la marche indiquée sur le site:
www.iledefrance.fr/mediateur



Par courriel:
mediateur@iledefrance.fr



Par voie postale:
**Mme la médiatrice
de la Région Île-de-France
2, rue Simone Veil
93400 Saint-Ouen**

Les réclamations doivent être accompagnées des documents nécessaires à la compréhension de la demande.

COMMENT PROCÈDE-T-IL ?

1.

Un accusé de réception, assorti éventuellement d'un formulaire de consentement à l'utilisation des données (RGPD) à remplir et d'une demande de pièces complémentaires, est adressé au requérant.

2.

La demande est étudiée par le médiateur, en respectant le principe du contradictoire ; il veille à ce que chaque partie au litige ait la possibilité de faire connaître son point de vue.

3.

Après étude de la demande, une réponse est adressée au requérant sur la décision finalement prise par l'administration.

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

L'année 2025 fut de nouveau une session pleine de rebondissements, d'enrichissements.

Le congrès de toutes les médiations, qui s'est tenu à Angers, a conforté certaines pratiques, a élargi le champ du possible et a permis de découvrir des expériences d'autres continents. Les saisines reçues par M. le médiateur ont mis en

lumière un investissement et un souhait d'amélioration de la part de l'administration régionale. De même, les échanges avec les franciliens/franciliennes ont souligné une connaissance du rôle fondamental du médiateur et de sa volonté de parfaire les relations entre les usagers et l'administration. Gageons que l'année 2026 se poursuive sur la même tendance. »

L'année 2025, tout en maintenant la même tendance que l'année précédente, a été marquée par une légère recrudescence des dossiers hors compétence, conséquence directe des réformes liées à Île-de-France Mobilités. Cette situation a généré des attentes fortes de la part des usagers et des partenaires, nécessitant une mobilisation accrue du service de la médiation pour apporter des réponses adaptées.

Malgré ces impératifs, la médiation a confirmé son rôle stratégique en favorisant la compréhension des contraintes réglementaires et en proposant des solutions pragmatiques lorsque cela était possible. Cette dynamique illustre l'importance du médiateur dans un contexte où les dispositifs existants nécessitent une réflexion collective sur l'évolution des outils régionaux. »

Jean-Pierre OBERTI



Ahmed LAKRAFI

L'année 2025 marque la fin du mandat de notre médiateur; c'est donc l'heure du bilan, qui est par ricochet également le mien. Sans appel, de 2020 à 2025, l'activité a fortement évolué et nous atteignons désormais une vitesse de croisière relativement stable, tout en faisant face à de nouvelles problématiques nécessitant un traitement particulier.

La médiation a su, à travers le médiateur et son équipe, attirer l'attention de l'administration régionale afin de satisfaire au mieux l'intérêt des usagers du service public.

Je suis toujours aussi fier de faire partie d'une équipe dévouée au processus de médiation pour servir une cause que le médiateur incarne par sa nature et son professionnalisme. »

J'ai eu la chance de bénéficier d'une médiation familiale extraordinaire lorsque j'habitais au Canada anglophone. Des années plus tard, j'ai l'impression, en étant cette fois de l'autre côté du miroir, au sein de l'équipe de médiation pionnière de la Région Île-de-France, auprès de M. le médiateur, de contribuer à apporter, concrètement, une réponse au désarroi possible de la personne, de l'entreprise, de la collectivité, face à l'administration.

En jeu? Parer à l'opacité et la bureaucratie, présumées ou réelles, de l'institution publique. Main dans la main avec les services, sans lesquels rien ne serait possible, réparer une injustice, permettre le déploiement d'un avenir, d'un projet qui, in fine, sera utile au collectif.

Pouvoir interviewer le DGS de la Région dans ce cadre a aussi constitué un honneur! »

Véronique VOLPE



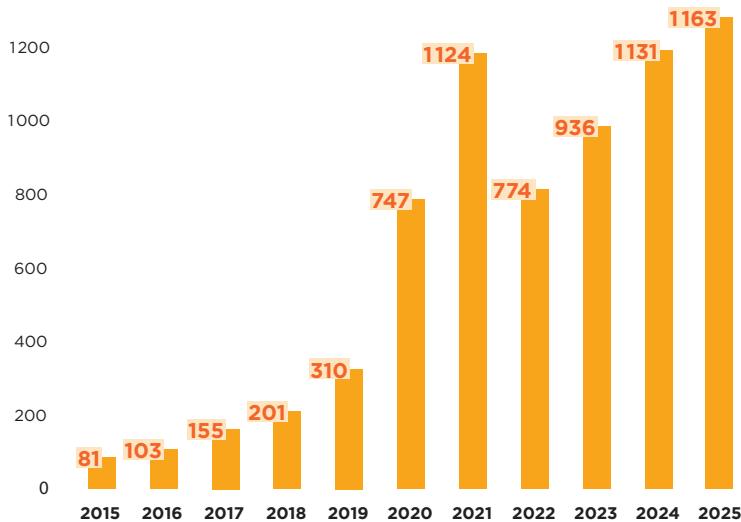
Bilan d'activité 2025

NOMBRE DE REQUÊTES 2025



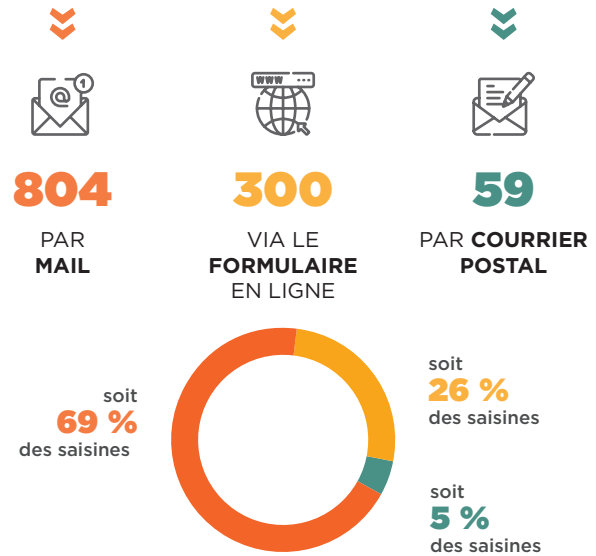
➔ Les dossiers ne relevant pas de la compétence du médiateur sont réorientés vers un autre médiateur à chaque fois que les informations apportées par le requérant le permettent.

ÉVOLUTION ANNUELLE DU NOMBRE DES REQUÊTES



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

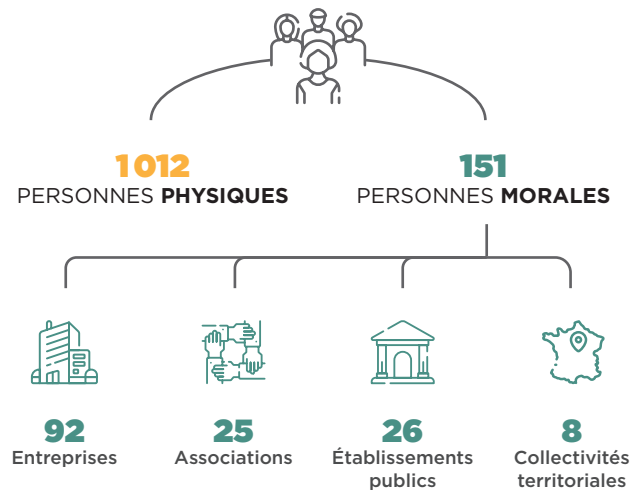
➤ **ADRESSE MAIL :**
mediateur@iledefrance.fr

➤ **ADRESSE POSTALE :**
Monsieur le médiateur de la Région Île-de-France
2, rue Simone-Veil, 93400, Saint-Ouen-sur-Seine

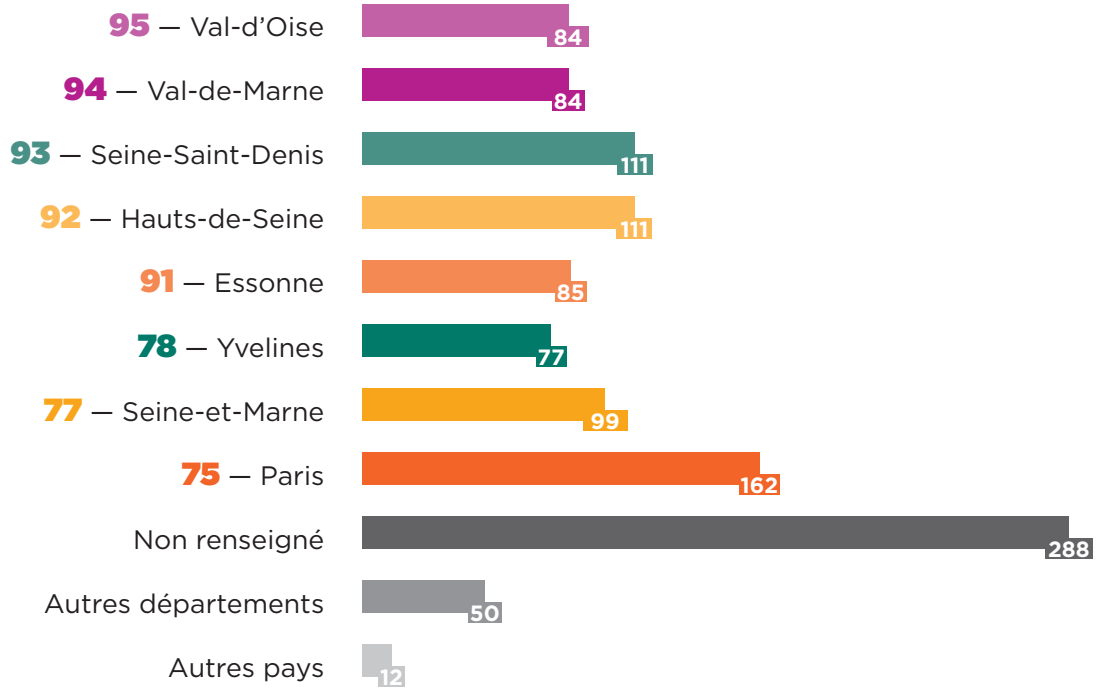
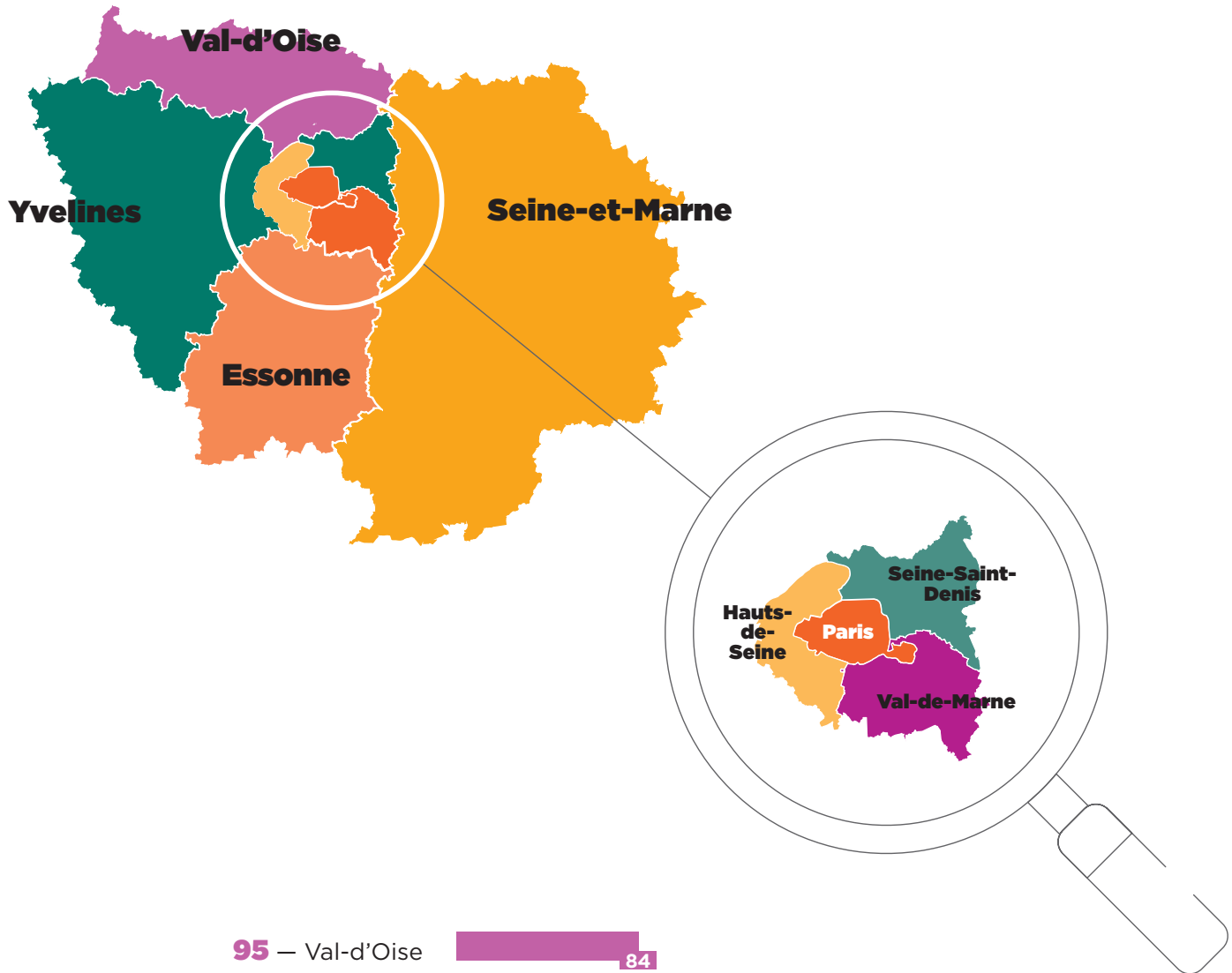
DÉLAI DE RÉPONSE DE 1 JOUR À 2 MOIS (sauf exception)

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.* »

RÉPARTITION DES REQUÉRANTS



RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE



DOSSIERS DE LA COMPÉTENCE DU MÉDIATEUR



614
saisines

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

336
RECEVABLES

278
IRRECEVABLES

soit
55 %
des saisines
(contre 49 % en 2024)



soit
45 %
des saisines
(contre 51 % en 2024)

RÉPARTITION DES 614 SAISINES PAR DOMAINES D'ACTIVITÉ

Action territoriale, environnement	143
Formation professionnelle, apprentissage	141
Bourses et financements des formations sanitaires et sociales	234
Sport, santé, solidarité, sécurité (+ LABAZ)	39
Entreprise-Emploi	17
Culture	15
Finances	2
Logement/Transport	11
Lycées (patrimoine et gestion des établissements)	10
Europe-coopération internationale	2

RÉPARTITION DES 278 SAISINES IRRECEVABLES

Objet	116
Non suivi	118
Non épuisement des voies de recours préalable (art 6.1 du statut du médiateur)	38
Désistement	6

Sur les 614 dossiers relevant de la compétence du médiateur, 278 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.**

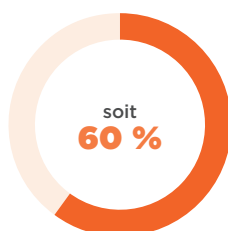
RÉPARTITION DES SAISINES RECEVABLES PAR OBJETS



336
saisines

204

DOSSIERS D'AIDES
FINANCIÈRES



AIDES FINANCIÈRES INDIVIDUELLES

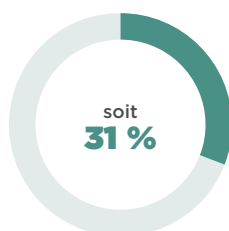
(Aide à la transition écologique, Aide pour la lutte contre l'inflation, Aide individuelle régionale vers l'emploi (AIRE), Formation professionnelle, Chèques permis de conduire...).

AIDES FINANCIÈRES AUX ENTREPRISES

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

103

DOSSIERS
DE BOURSES

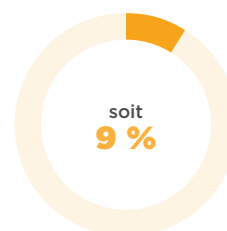


BOURSES

(Formations sanitaires et sociales).

29

DOSSIERS
DE SUBVENTIONS



SUBVENTIONS RÉGIONALES

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

SUITES DONNÉES AUX SAISINES RECEVABLES



336
saisines
recevables



225

DEMANDES
SATISFAITES

soit
33 %
des saisines
défavorables



111

DEMANDES
NON SATISFAITES



soit
67 %
des saisines
favorables

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

AIDES INDIVIDUELLES

Application LABAZ (difficulté d'inscription)

👉 **Une jeune usagère**, mineure, a saisi le médiateur après avoir rencontré des difficultés pour créer un compte sur l'application LABAZ. Ne disposant ni d'un compte France Connect ni d'un compte ENT, elle avait complété le formulaire d'inscription en joignant sa pièce d'identité, sans jamais recevoir de confirmation ni d'identifiant. Après plusieurs semaines sans réponse, empêchée de bénéficier des services proposés par LABAZ, elle a sollicité l'aide du médiateur.

À la suite de la saisine du médiateur, le service régional compétent a confirmé la création du compte de la requérante avec son adresse mail. Il lui a été indiqué la procédure à suivre pour activer son compte et accéder à l'application.

Application LABAZ (difficulté d'accès à une aide financière)

👉 **Une mère de famille** a saisi le médiateur après avoir rencontré des difficultés persistantes pour obtenir les coupons d'aide financière « sport et culture » sur l'application LABAZ pour ses deux fils de 16 ans et demi. Malgré la réactivation du compte et de nombreux échanges via le formulaire de contact, elle n'obtenait ni solution concrète ni accompagnement satisfaisant, ce qui retardait le remboursement attendu par le club sportif. En effet, l'absence de QR code sur les comptes de ses enfants empêchait l'utilisation des aides financières.

Après l'intervention du médiateur, le service LABAZ a pris en charge le dossier et procédé aux démarches techniques nécessaires pour que les QR codes apparaissent sur les deux comptes, permettant ainsi la transmission au club sportif.

Aide véhicules propres (particulier)

👉 **Monsieur M.** a saisi le médiateur de la Région Île-de-France après le refus opposé à sa demande de subvention pour l'achat d'un véhicule électrique neuf, dans le cadre du dispositif régional « Véhicules propres ».

Le service instructeur a rejeté la demande au motif que le modèle acquis ne figurait pas dans la liste des véhicules éligibles. Le requérant déplore cette absence car ce véhicule respecte les critères d'éligibilité du règlement, notamment l'assemblage dans un pays européen où les émissions de CO₂ liées à la production d'un kilowattheure d'électricité sont inférieures à 110 grammes.

À la demande du médiateur, monsieur M. a fourni un certificat de conformité européen émis par le constructeur, ainsi que le bon de commande attestant des caractéristiques requises.

Le service compétent, après une étude approfondie, a décidé à titre exceptionnel de demander à l'Agence de Services et de Paiement (ASP) de reprendre l'instruction du dossier.

Fonds Air-Bois

👉 **Madame S.** a rencontré des difficultés pour déposer une demande d'aide « Fonds Air-Bois ». Face à l'indisponibilité de la plateforme en ligne le dernier jour de dépôt, elle a transmis son dossier complet par courrier recommandé avec accusé de réception.

Malgré l'envoi des pièces justificatives, madame S. est restée sans réponse pendant deux mois. Les adresses mail fournies par l'administration régionale renvoyaient des messages automatiques indiquant la fermeture du service, et aucun interlocuteur n'était joignable par téléphone.

Sensible à la situation, le médiateur a sollicité l'administration régionale. À titre exceptionnel, une procédure dérogatoire a été mise en place pour permettre à madame S. de déposer sa demande via une plateforme temporairement rouverte. Un lien personnel et sécurisé lui a été transmis pour qu'elle dépose sa demande.

Remerciements

Je souhaitais vous annoncer que j'ai obtenu mon dc3. J'ai donc validé mon diplôme.

Je tiens à vous remercier sincèrement pour tout le soutien que vous m'avez apporté concernant ma bourse et votre aide. Vous avez été une véritable source de motivation pour moi.

Merci encore pour tout.

Aide au permis de conduire

👍 **Monsieur T.** a sollicité le médiateur afin de connaître la démarche à suivre pour changer d'auto-école tout en continuant de bénéficier de l'aide régionale « Chèque permis de conduire ». Après un déménagement pour des raisons professionnelles, les trajets pour se rendre à l'auto-école étaient devenus incompatibles avec la poursuite de sa formation.

Après avoir encaissé le premier chèque de 300 €, monsieur T. souhaitait transférer son dossier et bénéficier des deux chèques restants dans une auto-école plus proche de son nouveau domicile. À la suite de l'intervention du médiateur, l'ensemble des pièces justificatives a été transmis à l'administration régionale qui a pu donner un avis favorable au changement d'auto-école.

Bourse formations sanitaires et sociales

👍 **Madame E.**, en formation sage-femme, a saisi le médiateur à la suite d'une notification défavorable concernant sa demande de bourse pour l'année scolaire 2025-2026. En remplissant son dossier, la requérante avait omis de compter sa sœur cadette parmi les enfants de la famille inscrits dans l'enseignement supérieur, celle-ci étant encore au lycée à la date de la demande. Cette omission a entraîné une sous-évaluation des points de charge et en conséquence un dépassement du plafond de revenus conditionnant la bourse. Sans statut de boursière, madame E. ne pouvait bénéficier des réductions de ses frais de scolarité. Devant la situation financière précaire de l'étudiante et l'urgence de répondre à l'établissement de formation, le médiateur a sollicité un réexamen anticipé de la demande, malgré l'impossibilité formelle de recours à ce stade. La Région a confirmé que madame E. est désormais reconnue comme boursière. Elle a reçu sa notification définitive et un premier versement dans le courant de la semaine suivante.



Trop-perçu de bourse et poursuites

👍 **Une étudiante** ayant perçu une bourse régionale pour la rentrée 2024 a saisi le médiateur après avoir reçu un avis de sommes à payer du Trésor public pour un trop-perçu de près de 800 €. En effet, après un refus de redoublement en IFSI, elle a décidé d'interrompre sa formation. Cependant, la notification officielle de cet arrêt est intervenue après le début des cours, de sorte que l'étudiante a perçu une bourse indue. C'est pourquoi la Région sollicitait un remboursement du trop-perçu. La requérante, sans ressources, n'était pas en mesure de rembourser la somme réclamée. Malgré une demande de recours gracieux pour remise totale de la dette, elle a reçu un avis de commissaire de justice l'informant d'une saisie imminente. Les démarches auprès du centre des Finances publiques et de la Région n'avaient pas permis, dans un premier temps, de stopper la procédure. À la suite de l'intervention du médiateur, l'administration régionale a adressé à la direction des Finances publiques un avis de surseoir aux poursuites, en attendant qu'un vote

de la Commission permanente ne confirme la demande de remise gracieuse. La suspension des poursuites a été confirmée par la Direction des Finances publiques et communiquée au commissaire de justice.

Remerciements

Je suis heureuse de pouvoir vous annoncer que j'ai obtenu mon permis !

C'est en partie grâce à vous, et je vous suis vraiment reconnaissante d'avoir pris en considération ma situation.

Je vous remercie à nouveau pour votre accompagnement et votre bienveillance.

Financement des formations en soins infirmiers

👍 **Monsieur L.**, ancien militaire ayant servi 21 ans chez les pompiers de Paris, s'est engagé dans une reconversion professionnelle pour devenir infirmier. Après une première année de formation financée par le ministère des Armées, il a sollicité la Région pour la prise en charge des deux années restantes. La demande de financement des deuxième et troisième années de formation a été refusée par la Région, au motif que celle-ci ne finance pas partiellement une formation déjà entamée. Cette situation mettait en péril la poursuite de sa formation, faute de ressources personnelles suffisantes, malgré un projet de reconversion préparé de longue date et des responsabilités familiales. À la suite de la saisine du médiateur, l'administration régionale a accordé à titre exceptionnel une dérogation permettant la prise en charge du coût de la formation pour les deux années restantes.

Rémunération stagiaire de la formation professionnelle

👍 **Madame S.** a bénéficié d'une prise en charge pour la formation. Elle devait, à ce titre, percevoir une rémunération de stagiaire en formation professionnelle. Malgré son assiduité, madame S. n'a reçu aucun paiement, se retrouvant ainsi dans une situation financière précaire. Après de multiples démarches auprès de son centre de formation et de l'ASP, elle a appris que ses documents avaient été égarés, puis qu'un formulaire manquant bloquait le versement de sa rémunération. Orientée vers l'administration régionale, elle a sollicité l'intervention du médiateur. Le service régional compétent a vérifié la situation sur la plateforme de l'ASP et a confirmé qu'une mise à jour du dossier était en cours. Un virement couvrant la période de formation non rémunérée a pu être programmé.

Aide à l'installation de récupérateurs d'eau pluviale

👍 **Madame L.** a saisi le médiateur de la Région après avoir rencontré des difficultés techniques et administratives pour répondre à une demande de complément de dossier dans le cadre du dispositif régional « Récupérateurs d'eau pluviale ». En effet, la plateforme de dépôt des dossiers étant fermée en raison de l'arrêt temporaire du dispositif, madame L. n'a pas pu téléverser les documents demandés. Après plusieurs tentatives infructueuses auprès des contacts mentionnés, aucune solution ne lui a été proposée. Le médiateur a sollicité l'administration régionale afin de débloquer la situation. Le service compétent a confirmé son avis d'accéder à la demande de madame L. à condition qu'elle soit validée par le vote de la prochaine Commission permanente.

Remerciements

Je vous remercie sincèrement pour votre réponse rapide et surtout pour votre réactivité face à ma situation critique.

Je suis extrêmement reconnaissante pour votre intervention et pour la bienveillance avec laquelle vous avez examiné ma demande.

Je vous suis reconnaissante, encore une fois, merci infiniment pour votre aide, votre écoute et votre efficacité.



Istock © CaptureLight

AIDES INDIVIDUELLES

Rejet d'une demande de versement de subvention/PLAT

👍 **Madame D.** a saisi le médiateur concernant un litige lié au versement d'une subvention régionale attribuée à sa société dans le cadre de l'appel à projets « Reconquérir les friches franciliennes » pour la requalification d'un site en tiers-lieu. Le montant total de la subvention s'élève à 300 000 €, répartis entre un volet études et un volet travaux.

Après le versement de deux premiers acomptes, la troisième demande de versement a été refusée au motif que la convention n'autorise que deux acomptes. Madame D. a souligné que cette limitation n'est pas une règle générale du règlement budgétaire et financier de la Région, mais une spécificité de la convention, et que l'impossibilité d'obtenir un troisième acompte risquait de compromettre la continuité du projet avant même la clôture des études.

L'administration régionale a accepté de réexaminer la demande. À titre exceptionnel, il a été décidé d'autoriser le versement d'un troisième acompte, dans la limite de 80 % du montant total de la subvention régionale.

Retard de versement de subvention/PARTE

👍 **Monsieur L.**, représentant de la société W., a saisi le médiateur de la Région à la suite de difficultés de sa société pour obtenir le versement d'un acompte sur une subvention régionale, attribuée au titre du dispositif « Stratégie régionale énergie-climat – en faveur de la promotion de l'énergie produite à partir de sources renouvelables et de l'hydrogène renouvelable ».

À la suite de la saisine du médiateur, le service régional compétent a procédé à la vérification du dossier. Il a confirmé que le mandatement de la somme demandée avait déjà été actionné et que le versement ressortirait prochainement sur le compte bancaire de la société.

Aide véhicules propres (entreprise)

👍 **Madame P.** s'est vu opposer un refus à sa demande de subvention pour l'achat d'un véhicule électrique dans le cadre du dispositif « Véhicules propres ». L'administration considérait que ce véhicule ressortait d'un contrat de location longue durée, non éligible à l'aide régionale. Madame P. soutient au contraire que le véhicule a été acheté au comptant, conformément aux conditions d'éligibilité, et que seule la batterie fait l'objet d'un contrat de location distinct. Elle souligne que la carte grise atteste de la propriété du véhicule par sa société, et joint une attestation du concessionnaire confirmant l'achat. Malgré plusieurs tentatives d'explication, cette distinction n'a pas été prise en compte.

Après sollicitation du médiateur et réexamen du dossier, le service compétent a décidé, à titre exceptionnel, de demander à l'Agence de services et de paiement (ASP) de rouvrir et reprendre l'instruction de la demande de madame P.

Factures en attente de traitement dans le cadre d'interventions en lycées franciliens

👍 **Monsieur R.**, directeur de la société S., a saisi le médiateur à la suite de difficultés rencontrées pour le règlement par la Région de plusieurs factures liées à des interventions réalisées dans des lycées franciliens.

Malgré plusieurs relances, la société S. n'a obtenu aucune réponse claire sur l'état d'avancement du traitement et sur les délais de paiement. Monsieur R. estime que les sommes en attente compromettent l'équilibre financier de son entreprise et sollicite l'intervention du médiateur pour débloquer la situation.

Le service régional compétent a procédé à une analyse détaillée du dossier, faisant ressortir plusieurs problèmes : certaines pièces justificatives sont manquantes ; certaines factures concernent des opérations dont les travaux n'ont pas encore démarré ; une facture a déjà été réglée. Le médiateur a transmis ces éléments au requérant afin qu'il puisse régulariser les points en suspens.

Soutien aux manifestations cinématographiques

👍 **Un usager** a saisi le médiateur de la Région à la suite d'un dysfonctionnement rencontré sur la plateforme régionale mesdemarches.iledefrance.fr dans le cadre du dépôt

d'une demande de subvention dans la rubrique « Soutien aux manifestations cinématographiques ».

L'utilisateur ne parvenait pas à accéder à cette rubrique, car son statut d'« entrepreneur individuel » interdisait l'accès au formulaire de demande pour les manifestations cinématographiques. Malgré ses tentatives, il ne trouvait pas d'alternative pour modifier son profil ou accéder à la bonne catégorie avant la date limite de dépôt.

Le médiateur a pu, grâce à sa connaissance des dispositifs régionaux, guider l'utilisateur dans la procédure à suivre (sélectionner le statut « entreprise » au lieu de « entrepreneur individuel »). Ces conseils ont permis à l'utilisateur de déposer sa demande dans les délais.

Remerciements

Je vous écris pour vous remercier de m'avoir accordé la demande de financement pour ma formation en soins infirmiers.

La cérémonie de remise des diplômes a eu lieu le 20 mars. Grâce à vous, j'ai pu mener ma vie scolaire sereinement et, maintenant, je travaille à l'hôpital en tant qu'infirmière.



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

Prime de formation pour les métiers en tension

👉 **Madame T.** restait en l'attente du versement du second volet de la prime « métiers en tension » après avoir suivi une formation de conductrice receveuse et obtenu un titre professionnel. Elle est désormais en poste au sein de la société P.

Durant sa formation, madame T. a perçu un premier versement de 600 €. Il lui avait été indiqué que le second versement de 1400 € serait effectué à condition d'obtenir un contrat de travail en CDI dans une société de transport en commun en Île-de-France. Or ce versement lui a été refusé au motif que la société P n'était pas un opérateur de transport relevant d'Île-de-France Mobilités (IDFM). Madame T. conteste cette interprétation, estimant qu'elle remplit les conditions affichées sur le site régional.

Après analyse, le service compétent a confirmé que le règlement d'intervention conditionne le versement de la prime à la signature d'un contrat avec une entreprise relevant du réseau IDFM et que la société P. ne répond pas à ce critère. La demande de madame P. a donc fait l'objet d'une issue défavorable. Toutefois, l'administration a mis à jour les informations sur le site institutionnel afin de clarifier les conditions d'éligibilité et d'éviter toute confusion pour les futurs bénéficiaires.

Demande de prorogation exceptionnelle dans le cadre d'une subvention pour logements sociaux

👉 **La société C.** a saisi le médiateur de la Région à la suite du refus opposé par l'administration régionale d'une prorogation exceptionnelle de subvention accordée pour la réalisation de logements sociaux.

La société C., requérante, a rencontré plusieurs obstacles ayant perturbé l'exécution du projet : crise économique post-Covid, liquidation judiciaire du promoteur initial, procédures judiciaires en cours. Ces événements ont entraîné un décalage de la livraison de l'opération. Dans ce contexte, elle a sollicité une prorogation d'un an pour finaliser le projet, mais la demande a été rejetée par l'administration régionale pour plusieurs motifs : aucun ajustement de calendrier n'avait été transmis ; les confinements ne justifiaient pas un retard incompatible avec les délais du règlement budgétaire régional ; le règlement ne permet pas de prendre en compte les cas de force majeure survenus après le versement d'un premier acompte ; aucun crédit budgétaire n'était disponible pour une réaffectation.

Malgré le rejet de la demande, le médiateur a recommandé à l'administration régionale d'envisager une évolution du cadre réglementaire afin de permettre, à l'avenir, la prise en compte des cas de force majeure intervenus après le versement d'un premier acompte, notamment dans le cadre de projets complexes et à fort impact social.

Caducité de subvention

👉 **Monsieur M.** a saisi le médiateur de la Région à propos d'une subvention régionale attribuée au titre du dispositif « Soutien régional aux radios locales d'Île-de-France ».

Cette subvention a été déclarée caduque par l'administration régionale, la demande de versement ayant été reçue incomplète. Monsieur M. regrette cette décision, reconnaissant le manque de communication et de suivi dans le dépôt du dossier, notamment lié à un changement de trésorière au

sein de l'association. Il insiste sur les conséquences financières de cette perte, alors que le dispositif de soutien aux radios locales a été supprimé, mettant en péril la pérennité de l'association et ses trois emplois en CDI.

Le médiateur a sollicité l'administration régionale pour réexaminer la situation. Après instruction, les services ont relevé plusieurs éléments : des retards récurrents dans les demandes de versement depuis 2019 ; une baisse d'activité et de dépenses de personnel en 2019 et 2020 ; des alertes déjà transmises à l'association concernant les délais de versement ; l'impossibilité de faire valoir un préjudice financier avéré. En conséquence, la demande n'a pu être acceptée.

Toutefois, il a été rappelé que le dispositif « Jeunesse et promesse républicaine » reste ouvert aux projets portés par des radios locales, sous réserve qu'ils ne concernent pas le fonctionnement général de l'association. Le médiateur regrette l'impossibilité d'obtenir une issue favorable dans ce cas, mais se félicite de l'identification d'une piste alternative via un autre dispositif régional.

Remerciements

Par ces quelques lignes, je tenais à tous vous remercier pour votre soutien et vous informer que j'ai eu la bonne surprise de voir enfin l'aide régionale virée sur mon compte bancaire.

Le combat est clos pour moi.

Veillez agréer, toutes et tous, mes salutations les plus respectueuses.



Istock © Andrii Yalanskyi

SAISINES CLASSÉES « IRRECEVABLES »

Irrecevable désistement

Refus d'accès au programme « Entrepreneur #Leader Pass 1 » pour motif de domiciliation

⊗ **Monsieur V.**, porteur de projet en photographie, a saisi le médiateur de la Région afin de solliciter le réexamen de son dossier de candidature au programme « Entrepreneur #Leader Pass 1 », dans le cadre de la création de son entreprise individuelle. Bien que remplissant les critères d'éligibilité (inscrit à France Travail, bénéficiaire de l'ASS, résidant en zone rurale), le requérant a vu son dossier refusé au motif que l'hébergement chez sa mère ne peut être pris en compte étant donné qu'il est âgé de plus de 30 ans.

Le médiateur a sollicité une révision dérogatoire de la décision afin de permettre l'accès du requérant au programme, essentiel pour la réussite de son projet entrepreneurial. Toutefois, avant que la médiation ne soit pleinement engagée, un organisme a proposé à monsieur V. une solution alternative ne nécessitant pas le soutien de la Région. Cette solution a amené au désistement de la saisine et permis au requérant de poursuivre son parcours d'accompagnement.

Irrecevable recours gracieux

Demande de dérogation pour une subvention artistique

⊗ **La compagnie H.** a saisi le médiateur de la Région d'une difficulté rencontrée dans le cadre du dispositif d'aide à la création artistique. Une subvention avait été accordée à la compagnie en 2024, mais la demande de versement a été déposée hors délai, entraînant la caducité de la subvention. La compagnie a adressé une demande de dérogation exceptionnelle par courrier recommandé. Malgré des échanges avec le service régional compétent, aucune solution technique n'a pu être apportée via la plateforme de gestion des subventions. Le médiateur a pris acte de la démarche engagée par la compagnie auprès de l'administration régionale. Conformément aux règles en vigueur, tant qu'aucune réponse explicite ou implicite n'a été formulée par l'administration, la médiation ne peut être instruite. Le médiateur a informé la compagnie que, passé un délai de deux mois après le recommandé, l'absence de réponse pourra être considérée comme un refus implicite, ouvrant alors la possibilité de réouverture du dossier de médiation. Le médiateur est toujours disponible si la demande de dérogation fait l'objet d'un rejet explicite ou implicite. Ce cas témoigne de l'importance de clarifier les délais de procédure dans les dispositifs de soutien aux acteurs culturels, afin d'éviter que des contraintes techniques ne fragilisent des projets artistiques soutenus par la Région.

Irrecevable objet

Demande d'information sur le financement en IFSI

⊗ **Madame B.**, récemment admise en formation à l'institut de formation en soins infirmiers, souhaitait connaître les droits et conditions d'accès à une bourse régionale du secteur sanitaire, ainsi que les modalités de dépôt du dossier. Face aux difficultés rencontrées dans les démarches en ligne, elle a sollicité l'appui du médiateur pour sécuriser son parcours administratif.

Le médiateur a apporté les précisions nécessaires concernant les critères d'éligibilité à la bourse régionale :

- Être inscrit en formation de soins infirmiers,
- Justifier de revenus compatibles avec l'attribution d'une bourse,
- Être de nationalité française, ressortissant européen ou étranger en situation régulière.

Le médiateur a également orienté la requérante vers le site de l'administration régionale pour accéder au formulaire de demande de bourse et suivre les étapes de constitution du dossier.

Bien que cette requête soit irrecevable, le médiateur a pu répondre efficacement à la demande d'information de Mme B., facilitant ainsi son entrée en formation dans de bonnes conditions. Ce cas illustre l'importance d'un accompagnement accessible pour les jeunes Franciliens engagés dans des parcours de formation aux métiers du soin.

EXEMPLE DE SAISINE JUDICIAIRE ACCEPTÉE PAR LE MÉDIATEUR, AYANT ABOUTI À UN ACCORD AMIABLE

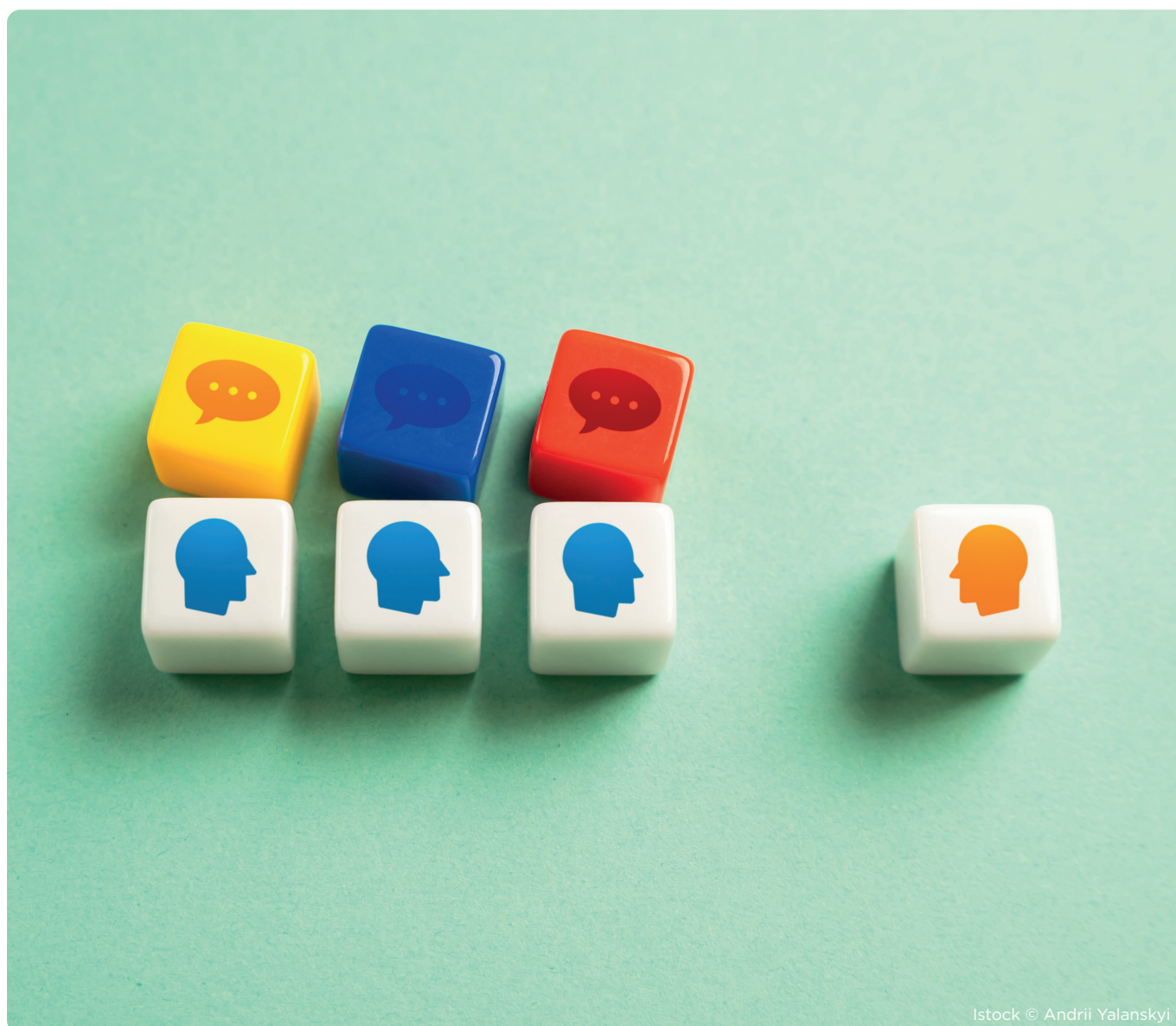
👉 **Monsieur S.**, ancien lycéen francilien, a été victime de la chute d'un objet métallique dans un escalier à la suite de travaux réalisés dans son lycée. Il s'en est suivi une légère blessure au visage ainsi qu'une incapacité temporaire, sans qu'aucune séquelle, esthétique ou fonctionnelle, ne soit heureusement à déplorer au bout de quelques semaines. Mais monsieur S. a fait valoir qu'il a subi, à la suite de cette chute, une série de préjudices, à la fois au moment de l'accident, puis dans les semaines suivantes.

À défaut d'obtenir réparation de ces préjudices dans un délai souhaitable, monsieur S. a entamé une procédure judiciaire auprès du Tribunal administratif de Paris. Celui-ci a saisi le médiateur de la Région pour conduire une médiation entre les parties concernées par l'accident.

Cette médiation a réuni les différentes parties prenantes ou leurs conseils : Monsieur S., l'entreprise ayant conduit les travaux, la Région. Un accord a pu être trouvé et acté

formellement, soumis à validation de la Commission permanente de la Région.

Cette médiation judiciaire aura permis de résoudre un différend dans l'intérêt des parties, avec une économie de temps et de moyens. Elle témoigne de la qualité des relations entre les tribunaux (ici le tribunal administratif) et les médiateurs (ici celui de la Région Île-de-France).



Istock © Andrii Yalanskyi

RÉPARTITION DES SAISINES HORS COMPÉTENCE



549

saisines

NE RELÈVENT PAS DE LA
COMPÉTENCE DU MÉDIATEUR
DE LA RÉGION

436

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



Les 436 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.

113

DOSSIERS
ONT FAIT L'OBJET
D'UN TRANSFERT



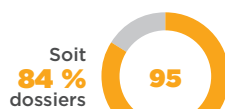
Les 113 ont donc bien fait l'objet d'un transfert, à la suite de leur accord indispensable dans ce genre de situation.



Île-de-France
Mobilités



Défenseur
des Droits



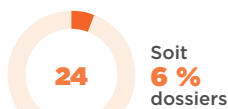
Île-de-France
Mobilités



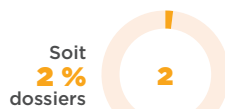
Médiateur
National de
la CNAV



Médiateur National
de la Caisse Nationale
Assurance Vieillesse



Médiateur
National de
France Travail



Médiateur
National de
France Travail



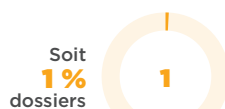
Médiatrice de
l'éducation Nationale
et de l'Enseignement
Supérieur



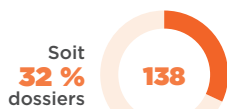
Médiateur
de la CAF



Médiateur
de la RATP



Médiateur de la
Ville de Paris



Médiateurs ou organismes
spécialisés dans la gestion
des difficultés rencontrées
par les administrés

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 observe une augmentation de 103 saisines hors compétence par rapport à l'année précédente, dont 248 concernent l'organisme Île-de-France Mobilités (IDFM). À la suite du signalement formulé par le médiateur, IDFM a décidé de se doter d'un médiateur dédié afin de répondre aux sollicitations des usagers.

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

Dans le cadre de la médiation administrative, trois piliers réglementaires assurent une gestion responsable des saisines hors compétences.

1. Accusé de réception (Article L112-3 CRPA)

Toute demande adressée à l'administration doit recevoir un accusé de réception, sauf cas exceptionnels.

2. Transfert de demande (Article L114-2 CRPA)

Si une demande ne relève pas de la compétence du médiateur, elle doit être transmise à l'autorité compétente.

3. Respect du règlement général européen sur la protection des données (RGPD)

Le transfert d'une demande contenant des données personnelles nécessite le consentement explicite de l'utilisateur.

L'accusé de réception informe, le transfert oriente, le RGPD protège.

Caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV)

Madame C. a saisi le médiateur de la Région de ses difficultés dans le cadre de sa demande de retraite. Elle déplore une erreur de dénomination dans le traitement de son dossier, retardant ainsi l'accès à certaines prestations sociales. Madame C. explique ne pas avoir été informée à temps que le versement de l'Allocation de solidarité aux personnes âgées (ASPA) était conditionné à l'inscription au régime général. Elle a tardivement engagé une nouvelle demande de retraite du régime général, lui permettant de bénéficier de l'ASPA à partir de janvier 2025. Madame C. conteste le fait que le minimum contributif n'ait pas été versé automatiquement et estime qu'elle aurait pu bénéficier de l'ASPA dès 2019 si son dossier avait été correctement traité.

Ce sujet ne relevant pas des services de l'administration régionale, le médiateur de la Région a constaté que cette saisine ne relevait pas de sa compétence. Toutefois, il a proposé à la requérante de transférer le dossier au médiateur compétent, celui de la CNAV. Celui-ci a confirmé que la demande relevait bien de sa compétence et a pris contact avec madame C.

Le médiateur de la Région se félicite d'avoir pu accompagner madame C. jusqu'à établir le contact avec l'interlocuteur compétent.

Médiateur de la Ville de Paris

Madame M., titulaire du forfait Navigo Liberté+, a saisi le médiateur de la Région après deux réclamations infructueuses auprès d'Île-de-France Mobilités concernant une facturation qu'elle juge abusive.

L'usagère régulière du réseau de transports en Île-de-France a constaté une facturation de quatre trajets pour un seul aller-retour effectué entre deux stations via le RER C et la ligne 10 du métro. Or une correspondance entre RER et métro réalisée en moins de deux heures ne doit pas entraîner une nouvelle facturation.

Elle rejette l'argument de la conseillère Navigo invoquant la simple occurrence de la facturation comme preuve de sa légitimité, estimant que c'est l'absence de prise en compte de la correspondance autorisée qui a causé l'erreur.

Le médiateur a précisé que le litige ne relève pas de sa compétence, il a proposé de transférer le dossier au service des litiges d'Île-de-France

Mobilités. Tel est aussi le rôle d'accompagnement et d'orientation du médiateur.

France Travail

Monsieur R. a quitté son emploi pour lancer une activité dans le secteur du digital. Cette démission pour création d'entreprise lui ouvre droit à une indemnisation. Or, le versement de celle-ci est bloqué au motif qu'il lui manque 13 jours travaillés (sur les 1287 jours requis pour les cinq dernières années).

Monsieur R., en situation financière difficile et sans revenus depuis plusieurs mois, a sollicité le médiateur pour comprendre les raisons de ces reports et obtenir une réponse dans des délais raisonnables.

Ce dossier ne concernant pas les services de l'administration régionale, le médiateur de la Région a, avec l'accord du requérant, transmis la saisine à la médiatrice de France Travail. Celle-ci a confirmé que le dossier serait bien examiné par l'instance paritaire et lui a communiqué la date précise. Il ressort de ce cas l'intérêt de la communication entre les médiations institutionnelles.

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

Litige commercial avec une boutique en ligne

🗨️ **Madame P.** a saisi le médiateur de la Région à la suite d'un litige l'opposant à une boutique en ligne spécialisée dans la vente de bijoux en or d'occasion. Sa commande d'une bague en or avait été validée et débitée, avant d'être annulée par le vendeur pour une « erreur d'affichage du prix ».

La requérante estime avoir agi en toute bonne foi, le prix étant cohérent avec d'autres produits du site. Elle a proposé un compromis basé sur les tarifs précédemment appliqués, mais le vendeur a refusé. La bague a été remise en vente à un prix plus de deux fois supérieur. Madame P. dénonce une pratique commerciale abusive et un refus de vente injustifié.

Le médiateur a indiqué que ce litige ne relève pas de sa compétence, limitée aux décisions de l'administration régionale. Toutefois, plusieurs orientations ont été proposées :

- Saisine du médiateur de la consommation de la Fédération du commerce et de la distribution : <https://mediateur.fcd.fr>
- Contact direct avec le service réclamation du site concerné pour obtenir les coordonnées du médiateur compétent.
- Orientation vers un point d'accès au droit (PAD) à proximité pour un accompagnement.

Bien que ne pouvant intervenir directement, le médiateur a apporté une réponse rapide et orienté la requérante vers les voies de recours adaptées. Ce cas illustre l'importance de la médiation de la consommation dans les litiges commerciaux.

Remerciements

Je vous remercie infiniment d'avoir transmis mon dossier à l'adresse électronique du médiateur de la CNAV et de l'avoir sensibilisé à ma situation de détresse.

J'espère qu'ainsi ma situation va enfin se débloquer.

Je vous félicite pour votre très grand professionnalisme, valeur devenue tellement très rare dans notre monde moderne d'individualisme.

Bravo.

Sincères salutations,



Istock © Andrii Yalanskyi

INTERVIEW DE XAVIER DAUDIN-CLAVAUD

DIRECTEUR GÉNÉRAL DES SERVICES DE LA RÉGION ÎLE-DE-FRANCE

Alors qu'il a pris ses fonctions il y a peu, le Directeur Général des Services (DGS) de la Région évoque ici les grandes orientations stratégiques gouvernant son action, sa perception des attentes des Franciliens, sa vision prospective sur le rôle du service de la médiation.



Quelles sont vos grandes orientations stratégiques et vos projets pour la Région ?

☞ Mon action se déploie dans deux grandes directions.

Tout d'abord, il s'agit d'assurer la déclinaison opérationnelle du projet politique porté par la Présidente et sa majorité.

Il faut veiller à ce que l'administration régionale soit bien alignée avec les priorités politiques. On peut citer notamment :

- **Rénovation des lycées**, avec un plan historique de plus de 6,6 milliards d'euros, que la Région porte seule en maîtrise d'ouvrage,
- **Révolution des transports**, avec, entre autres, un CPER très ambitieux et le chantier stratégique du Grand Paris Express,

- **Décarbonation de la Région,**
- **Lutte contre les fractures territoriales et sociales,**
- **Attractivité et souveraineté économiques**, afin d'attirer les talents et les richesses sur notre territoire,
- **Préservation du pouvoir d'achat** des Franciliens les moins favorisés,
- **La protection des Franciliens** avec notre « bouclier de sécurité ».

Je tiens particulièrement à souligner la cohérence de ces projets avec le Schéma directeur de la Région Île-de-France (SDRIF-E), qui porte une vision de l'aménagement du territoire à l'horizon 2040.

L'objectif est de permettre à chaque Francilien, dans un rayon de 20 minutes, d'accéder à des services publics essentiels - santé, éducation, transports, sécurité, etc. - sans avoir à subir ces grands mouvements pendulaires vers Paris, hérités d'un aménagement du territoire ancien.

C'est une véritable rupture : on ne part plus du centre pour rayonner en cercles concentriques, mais on construit et consolide des pôles de développement émergents, reliés entre eux, dans une logique polycentrique. Cela va de pair avec la lutte contre les fractures territoriales et sociales.

Vous évoquez une seconde orientation prioritaire...

☞ Oui, elle est davantage tournée vers l'administration elle-même.

Il s'agit de piloter la transformation de l'action publique régionale, non seulement à court terme mais également à moyen/long terme.

À mi-mandat, je crois, avec mon adjoint Simon Chassard et les membres du comité de direction générale, qu'il y a nécessité de

formaliser dans un document de synthèse nos ambitions internes pour restituer la cohérence de nos actions, une sorte de « feuille de route » stratégique. Elle a vocation à clarifier notre « raison d'être », le « pourquoi ultime » du travail des 11 000 agents - « *Construire pour tous les Franciliens une région toujours plus attractive, durable, solidaire et innovante* » -, nos valeurs, et nos chantiers de transformation : simplification, numérisation, relation usager, impact de l'intelligence artificielle, etc. Cette feuille de route fournira un cap et devra être suivie dans la durée. Elle placera l'utilisateur francilien au centre de notre organisation.

Comment percevez-vous l'évolution des attentes des Franciliens ? En quoi la Région s'attache-t-elle à y répondre, notamment au niveau de l'évolution des dispositifs mis en œuvre ?

Les Franciliens aspirent à un cadre de vie agréable, sécurisé, avec un accès équitable aux services publics. Les grandes préoccupations sont le pouvoir d'achat, la sécurité, la santé - la Région est un des premiers déserts médicaux de France -, l'éducation, et la préservation de l'environnement.

La Région cherche constamment à y répondre. Par exemple, nous avons mis en place un « bouclier de sécurité » qui appuie les actions de protection mises en place par nos communes et intercommunalités, l'État et déploie des Brigades régionales de sécurité (BRS) dans nos lycées. Nous maintenons des aides au pouvoir d'achat (coup de pouce énergie, gel du tarif scolaire plancher dans les lycées, aides au permis de conduire, ordinateurs pour les lycéens, etc.), malgré les baisses de recettes budgétaires imposées par l'État.

Nous avons aussi anticipé des enjeux comme la sobriété foncière.

Nous réduisons l'artificialisation des sols et renaturons des espaces, notamment via Île-de-France Nature, qui gère 15 000 hectares de forêts, d'espaces sensibles et de terres agricoles. Nous avons développé un « budget vert » et notre objectif est de préserver 75 % du territoire en espaces naturels d'ici à 2040.

L'impact du Grand Paris sera majeur dans les années à venir. Prenons par exemple Paris-Saclay, ce grand pôle mondial de l'intelligence, qui sera demain à 30 minutes de l'Opéra.

Tout cela rend confiant dans l'action publique, quand certains s'interrogent ou se désolent trop facilement.

Enfin, nous répondons à l'attente d'une administration plus humaine, plus accessible, en travaillant à une relation usager toujours plus fluide, plus empathique et moins procédurière.

La médiation participe de cette évolution majeure de l'administration : se dédier à trouver une solution pour l'utilisateur, plutôt que de faire peser sur lui l'ensemble de nos contraintes.

La Région Île-de-France est l'une des trois seules en France à proposer un médiateur et un service de médiation. Qu'est-ce qui vous a convaincu de l'utilité et des atouts d'une médiation régionale ?

La Région a été pionnière en créant la fonction de médiateur, mais aussi une équipe dédiée. C'est un outil rare, précieux, et structurant.

Au cœur de la relation usager, l'utilité de la médiation est triple : résoudre des conflits amiablement, éviter des contentieux longs, coûteux et anxiogènes et, surtout, nourrir une amélioration continue de nos services. Les recommandations du médiateur sont un levier essentiel pour repenser nos dispo-

sitifs avec l'utilisateur, pas seulement pour lui.

La médiation contribue à humaniser la relation de l'administration avec l'utilisateur. Ce qui est une des attentes fortes des Franciliens. En étant un très bon thermomètre de ce que l'utilisateur comprend ou ne comprend pas, la médiation participe au projet que nous portons collectivement.

Je suis convaincu que la médiation participe d'un état d'esprit : celui d'une administration qui écoute, qui reconnaît ses erreurs et qui s'améliore. Elle incarne la relation humaine dans un monde de plus en plus numérique. Le médiateur représente cette dimension humaine : « *L'utilisateur veut parler à quelqu'un, être écouté, pouvoir exposer ses arguments ou ses propositions.* »

Pour l'avenir, quelles seraient vos attentes à l'égard de la médiation ?

- D'abord, consolider ce qui existe, maintenir ce qui fonctionne. Il serait tentant, en période de restriction budgétaire, de supprimer des fonctions perçues comme non opérationnelles : je refuse cette facilité.
- Ensuite, mieux communiquer : les Franciliens doivent savoir que la médiation existe, qu'ils peuvent y recourir avant d'engager des procédures longues et anxiogènes.
- Intégrer systématiquement vos recommandations dans nos chantiers de transformation, avec un retour clair sur leur mise en œuvre.
- Enfin, participer à un objectif majeur de la feuille de route de l'administration : alors que l'on va encore plus vers le tout numérique avec l'IA, conserver un visage humain à l'institution régionale.

Quel sens donnez-vous à l'organisation interne de la Région (évolution des besoins ? rationalisation ?)

☑ L'organisation interne doit servir une seule finalité : améliorer le cadre de vie des Franciliens.

Il faut installer un dialogue fluide et constructif entre les pôles métiers du Conseil régional et les fonctions supports (RH, finances, juridiques, comptabilité, SI, etc.) en insufflant un esprit tourné vers la recherche de solutions et de l'innovation.

Il faut développer une nouvelle culture de l'audit et du contrôle mais sans créer une surcouche administrative pour les équipes. Il faut trouver un équilibre entre les exigences de transparence et de contrôle et l'ADN de la collectivité qui doit rester l'action opérationnelle, le « FAIRE ».

C'est l'un des enjeux de la feuille de route de l'administration que j'évoquais précédemment.

Accepteriez-vous de répondre à notre « quiz » ludique concernant la perception de la médiation ?

→ Avec plaisir.



Istock © Zinkevych

Quelle(s) dimension(s) incarne(nt) le mieux la médiation pour vous ?

Un état d'esprit, une revendication de la société civile

☑ Oui. C'est une exigence fondamentale.

Une forme de contre-pouvoir face à l'administration

☑ Non. Ce n'est pas comme cela que je le ressens.
La médiation permet plutôt de mettre du liant, de l'humain.

Une résolution amiable et efficace des conflits

☑ Oui. C'est le cœur de votre mission.

Une démarche éthique privilégiant l'équité plutôt que l'égalité

☑ Oui. Parce que tous les usagers n'ont pas les mêmes besoins ni les mêmes ressources.

Une offre de service témoin de l'attention aux administrés

☑ Oui. C'est un gage de respect.

Un levier d'amélioration pour l'administration

☑ Oui. Vos retours sont indispensables pour faire évoluer nos politiques.

Un piège à courriels pour éviter que les usagers n'attaquent la Région en justice

☑ Non. (Rire.) C'est une plaisanterie, mais ce n'est pas l'objectif.

Le dernier recours avant d'envoyer un hibou messenger au Préfet

☑ Non. (Rire.) Pas encore, en effet.

Mes choix principaux :

Un état d'esprit, une résolution amiable et efficace des conflits, et un levier d'amélioration pour l'administration.

Propositions 2025 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.

Ces propositions s'appuient sur l'analyse des saisines reçues, des difficultés rencontrées par les usagers et des échanges avec les services régionaux. Elles ont pour objectif d'améliorer la qualité du service public régional, de simplifier les démarches et de garantir une meilleure équité dans l'accès aux dispositifs.

Les recommandations ci-après sont organisées en trois parties :

* **Propositions 2025** : nouvelles recommandations formulées cette année.

* **Propositions antérieures du médiateur** : recommandations en cours d'étude ou non encore mises en œuvre.

* **Propositions mises en œuvre à la suite des recommandations du médiateur.**

👉 Formation professionnelle :

Recommandation 1 : extension de l'aide au Diplôme d'accès aux études universitaires (DAEU) à la capacité en droit

👁 **Proposition** : Étendre l'aide incitative de 1000 € actuellement réservée au DAEU à la capacité en droit, diplôme également accessible sans baccalauréat.

Contexte : La Région favorise l'accès à l'enseignement supérieur via une aide pour le DAEU. La capacité en droit, qui ouvre également la voie à des études supérieures, n'est pas couverte par ce dispositif.

Impact attendu : Offrir une égalité de traitement entre les filières et élargir les opportunités pour les publics sans baccalauréat.

Recommandation 2 : amélioration de la réactivité pour le financement du permis B

👁 **Proposition** : Garantir une meilleure réactivité du prestataire (Docaposte) en cas de recours ou de saisine du médiateur pour le dispositif de financement du permis B (1000 € pour les 18-25 ans en formation ou recherche d'emploi).

Contexte : Des délais de traitement importants ont été constatés lors des recours.

Impact attendu : Réduire les délais et améliorer la satisfaction des bénéficiaires.

Recommandation 3 : extension de la prime pour les conducteurs de bus

👁 **Proposition** : Étendre la seconde partie de l'aide (1400 €) aux stagiaires conducteurs de bus embauchés par des entreprises franciliennes de transport sous convention de service public, même si elles ne font pas partie des opérateurs d'Île-de-France Mobilités.

Contexte : Actuellement, seuls les opérateurs d'Île-de-France Mobilités sont éligibles.

Impact attendu : Favoriser l'insertion professionnelle et répondre aux besoins de recrutement dans le secteur.

👉 Aide régionale aux entreprises :

Recommandation 4 : prise en compte des justificatifs d'hébergement

👁 **Proposition** : Accepter les justificatifs d'hébergement pour les entrepreneurs fiscalement indépendants âgés de plus de 30 ans domiciliés chez leurs parents.

Contexte : Certains entrepreneurs ne disposent pas de justificatif de domicile à leur nom, ce qui les exclut de certaines aides.

Impact attendu : Élargir l'accès aux dispositifs et soutenir la création d'entreprise.

➤ Règlement budgétaire et financier :

Recommandation 5 : prorogation des subventions en cas de force majeure

👁 **Proposition :** Autoriser une prorogation en cas de force majeure ou imprévision même après un premier acompte perçu.

Contexte : Actuellement, la prorogation n'est possible qu'avant tout versement.

Impact attendu : Sécuriser les projets impactés par des événements exceptionnels.

Recommandation 6 : extension de la période de justification des dépenses

👁 **Proposition :** Pour les subventions avec accord de démarrage anticipé, permettre la prise en compte des factures jusqu'à 3 mois avant la séance de la Commission permanente.

Contexte : Le délai actuel (1 mois) est trop restrictif pour certains projets.

Impact attendu : Assouplir les règles et faciliter la gestion des projets.

PROPOSITIONS ANTÉRIEURES DU MÉDIATEUR

Mesures générales

Recommandation 1 : identification claire des services dans les courriers

👁 **Proposition :** Faire apparaître systématiquement le pôle ou la direction en charge du dossier dans les courriers relatifs aux subventions (attribution ou refus).

Contexte : Les usagers ne savent pas toujours à qui s'adresser pour un suivi.

Impact attendu : Améliorer la lisibilité et des échanges.

Contexte : Les décisions sont parfois perçues comme insuffisamment motivées.

Impact attendu : Accroître la transparence et réduire les contestations.

Contexte : Les règles actuelles ne reflètent pas toutes les situations familiales.

Impact attendu : Parvenir à plus d'équité dans l'attribution des aides.

Contexte : Certaines SCI familiales sont exclues malgré leur usage d'habitation principale.

Impact attendu : Élargir l'accès aux aides tout en sécurisant les conditions.

➤ Formations sanitaires et sociales

Recommandation 6 : clarification des règles d'assiduité

👁 **Proposition :** Expliciter la prise en compte des absences dans la condition d'assiduité et pour le calcul de la bourse.

Contexte : Les étudiants rencontrent des difficultés à comprendre comment leurs absences influent sur l'éligibilité et le montant des bourses.

Impact attendu : Renforcer la transparence et éviter les contestations liées à l'interprétation des règles.

Recommandation 7 : détail des motifs de rejet liés aux ressources

👁 **Proposition :** Dans les courriers de rejet des demandes de bourse pour motif « ressources supérieures au barème », préciser le détail du calcul des revenus pris en compte, notamment lorsque l'étudiant est à la charge d'un seul parent.

Contexte : Les étudiants et leurs familles ne disposent pas d'informations suffisantes pour comprendre la décision.

Impact attendu : Améliorer la compréhension des décisions et réduire les recours.

Recommandation 8: cas des étudiants redoublants à temps partiel

👁️ **Proposition:** Permettre, à titre exceptionnel, l’instruction des demandes de bourse pour les étudiants redoublant leur dernière année à temps partiel, après autorisation du directeur du centre de formation et avis conforme du médiateur. Une bourse forfaitaire, versée en une seule fois, serait accordée sous conditions d’éligibilité.

Contexte: Certains étudiants doivent redoubler pour valider leur diplôme, mais ne bénéficient d’aucune aide financière.

Impact attendu: Limiter les abandons pour raisons financières et favoriser la réussite des parcours.

Recommandation 9: révision de la limite d’âge pour le financement

👁️ **Proposition:** Revoir à la hausse la limite d’âge de 26 ans pour le financement des formations sanitaires et sociales, en tenant compte de la pénurie de personnel médical et des demandes de dérogation.

Contexte: La restriction actuelle exclut des candidats motivés, alors que le secteur connaît une forte tension.

Impact attendu: Augmenter le nombre de professionnels formés et répondre aux besoins du secteur.

Recommandation 10: prise en compte de la date de dépôt auprès du CROUS

👁️ **Proposition:** En cas de rejet d’une demande de bourse par le CROUS, permettre le versement de la bourse régionale en prenant en compte la date de dépôt initiale auprès du CROUS.

Contexte: Les étudiants sont souvent informés tardivement du rejet par le CROUS, ce qui retarde leur accès à l’aide régionale.

Impact attendu: Réduire les délais et sécuriser la situation financière des étudiants.

👁️ Formations professionnelles

Recommandation 11: mise en place d’un dispositif d’alerte

👁️ **Proposition:** Créer une adresse électronique dédiée ou un formulaire « d’alerte » pour signaler les difficultés rencontrées avec les organismes de formation destinataires de subventions régionales. L’existence de ce dispositif serait mentionnée dans la convention de stage et/ou le courrier de notification du financement.

Contexte: Les stagiaires n’ont pas de canal clair pour signaler les problèmes rencontrés pendant leur formation.

Impact attendu: Améliorer la réactivité des services régionaux et la qualité des formations.

👁️ Plateforme « MesDémarches »

Recommandation 12: clarification du statut des dossiers

👁️ **Proposition:** Remplacer le terme « clôturé » par « rejeté » ou « voté » pour indiquer l’issue des dossiers déposés.

Contexte: Le terme « clôturé » prête à confusion pour les usagers.

Impact attendu: Améliorer la lisibilité et la compréhension des décisions.

👁️ Dispositif Aide au permis de conduire

Recommandation 12: mention des bénéficiaires RQTH

👁️ **Proposition:** Sur le site institutionnel et dans la FAQ, préciser que les titulaires d’une reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH) peuvent bénéficier de l’aide régionale sans condition d’âge, dès lors qu’ils sont engagés dans une démarche d’insertion professionnelle.

Contexte: Cette information n’est pas suffisamment visible, ce qui peut décourager certains bénéficiaires potentiels.

Impact attendu: Faciliter l’accès à l’aide pour les personnes en situation de handicap et favoriser leur mobilité professionnelle.

PROPOSITIONS MISES EN ŒUVRE À LA SUITE DES RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR

👉 Dispositif LABAZ

Recommandation 1: prise en compte des lycéens hors tranche d'âge initiale

👁️ **Proposition:** LABAZ est l'application mobile de la Région destinée aux jeunes Franciliens âgés de 15 à 25 ans. Certaines aides qu'elle propose sont réservées aux 15-17 ans. Il avait été proposé de demander un certificat de scolarité pour inclure les lycéens de moins de 15 ans et ceux de plus de 17 ans.

👉 **Mise en œuvre:** Cette proposition a été partiellement appliquée: les lycéens de moins de 15 ans sont désormais pris en compte.

Contexte: L'âge seul ne reflète pas toujours la situation scolaire réelle des jeunes (saut de classe, redoublement...).

Impact attendu: Élargir l'accès aux aides pour les lycéens concernés.

👉 Formations sanitaires et sociales

Recommandation 2: clarification de la communication sur la prime des métiers en tension

👁️ **Proposition:** Préciser dans toutes les communications (fascicules, dépliants, site web) que la prime des métiers en tension ne concerne que les formations d'ambulanciers et d'accompagnants éducatifs et sociaux.

👉 **Mise en œuvre:** La communication a été corrigée auprès des organismes de formation et sur le site institutionnel www.iledefrance.fr.

Contexte: Des confusions existaient sur l'éligibilité à la prime.

Impact attendu: Réduire les erreurs et les demandes inéligibles.

Recommandation 3: continuité du financement pour les étudiants venant d'une autre région

👁️ **Proposition:** Prendre en charge, à titre exceptionnel, les étudiants ayant commencé leur formation dans une autre région et rejoignant l'Île-de-France pour des raisons fondées.

👉 **Mise en œuvre:** Cette mesure est appliquée à présent mais au cas par cas par l'administration régionale.



Contexte: Les mobilités interrégionales pouvaient entraîner une rupture de financement.

Impact attendu: Sécuriser les parcours de formation.

👉 Plateforme « MesDémarches »

Recommandation 4: mise en place d'alertes FAQ

👁️ **Proposition:** Ajouter des messages d'alerte dans la FAQ sur les pièces importantes (CNI, devis, attestations France Travail).

👉 **Mise en œuvre:** Les FAQ ont été enrichies et corrigées par le service compétent.

Contexte: Les usagers omettaient souvent des documents essentiels.

Impact attendu: Réduire les rejets pour dossiers incomplets.

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 I (CRÉER UN EXPOSANT POUR « 1er ») du livre II du code de justice administrative (art. L. 213-1 à L. 213-10).

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 nouveau les 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

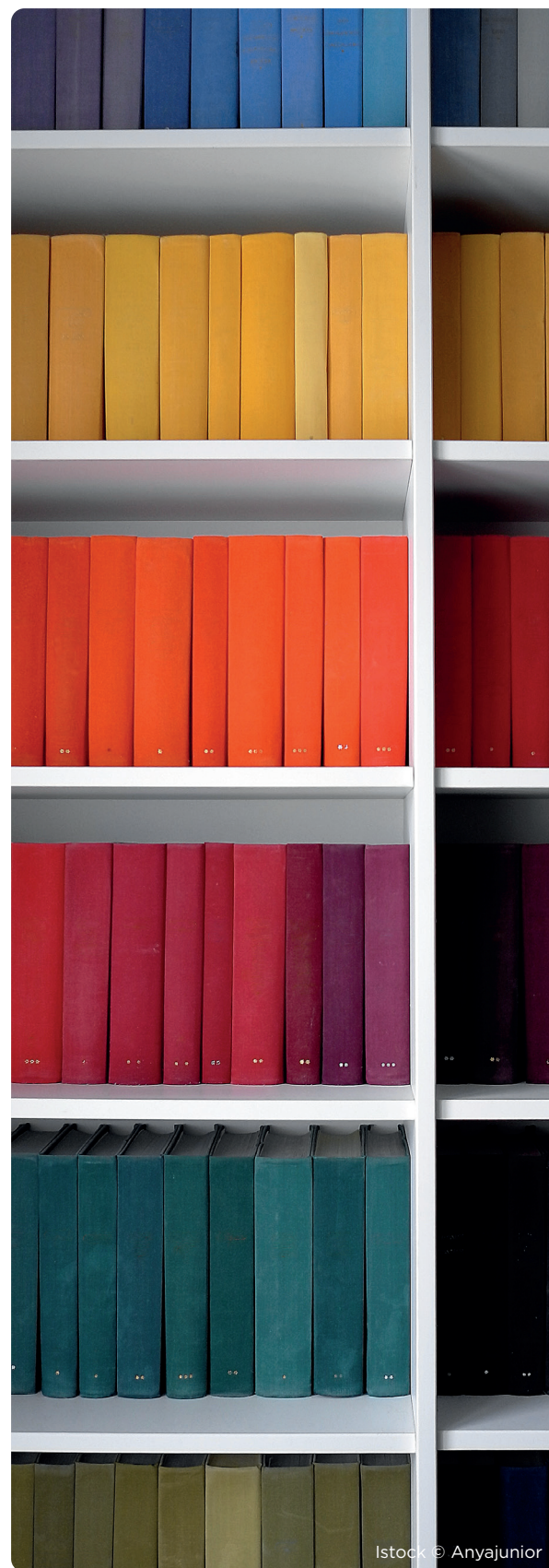
Le médiateur propose au président du Conseil régional des améliorations du fonctionnement de l'administration régionale. Il dresse le bilan des propositions qu'il a formulées dans ses rapports annuels.

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.



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

Il est actuellement composé de 32 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)).

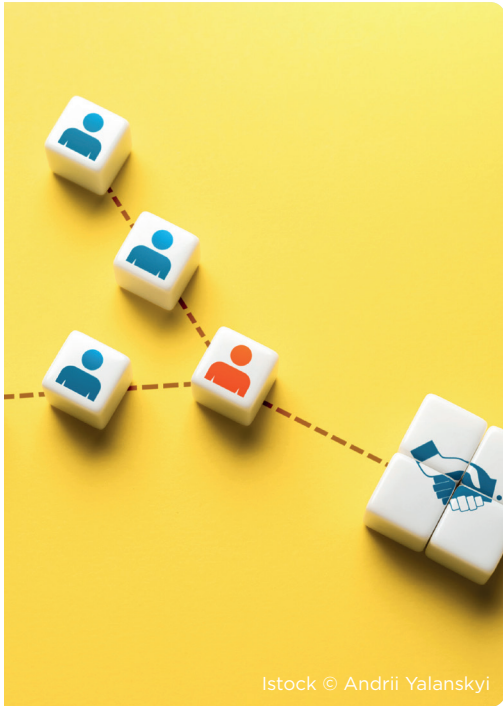
Valeurs du médiateur

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. 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. Il dispose d'une compétence
- ↳ **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.



Istock © Sanjeri



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'intérêts.

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 confidentialité

La médiation est soumise au principe de confidentialité.

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

La transparence

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

➤ Sur son champ de compétence de façon large et accessible, notamment sur son site Internet et sur celui du Club des médiateurs de services au public.

La gratuité

Le recours à la médiation est gratuit pour les demandeurs.

L'efficacité

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

➤ 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

Énergie

**Méiateur national
de l'Énergie**
Demande d'information/litige:
Libre réponse n° 59252
75443 PARIS CEDEX 09

Adresse institutionnelle:
15, rue Pasquier
75008 PARIS

Agence de services et de paiement

**Méiateur de l'Agence
de services et de paiement**
ASP
12, rue Henri-Rol-Tanguy
TSA 10 001
93555 MONTREUIL SOUS-BOIS
CEDEX

Communications électroniques

**Médiatrice des
Communications
électroniques**
CS 30 342
94257 GENTILLY CEDEX

Enseignement agricole technique et supérieur

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

Assurance

Méiateur de l'Assurance
TSA 50110
75441 PARIS CEDEX 09

Eau

Le Méiateur de l'Eau
BP 40463
75366 PARIS CEDEX 08

Fédération des banques françaises

Méiateur auprès de la FBF
CS 151
75422 PARIS CEDEX 09

Avocats

**Méiateur de la consommation
de la profession d'avocat**
180, boulevard Haussmann
75008 PARIS

E-commerce de la FEVAD

*Fédération des entreprises
et de la vente à distance*

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

Médiatrice nationale du crédit

31, rue Croix-des-Petits-
Champs
75049 PARIS CEDEX 01

EDF

Méiateur du groupe EDF
TSA 50026
75804 PARIS CEDEX 08

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

Autorité des marchés financiers

**Médiatrice de l'Autorité
des marchés financiers**
17, place de la Bourse
75082 PARIS CEDEX 02

Entreprises

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

Groupe de la caisse des dépôts

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

Mutualité sociale agricole

Méiateur de la MSA
19, rue de Paris
CS 50 070
93013 BOBIGNY CEDEX

La Poste

**Méiateur du groupe
La Poste**
9, rue du Colonel-Pierre-Avia
CP D 160
75757 PARIS CEDEX 15

Groupe ENGIE

Médiatrice du groupe ENGIE
Courrier du médiateur
TSA 27 601
59973 TOURCOING CEDEX

France Travail

**Méiateur national
de France Travail**
France Travail
Direction générale
1, rue du Docteur-Glay
75987 PARIS CEDEX 20

Méiateur de La Banque Postale

115, rue de Sèvres
CP G 009
75275 PARIS CEDEX 06

Relations commerciales agricoles

**Méiateur des relations
commerciales agricoles**
Ministère de l'Agriculture
et de l'Alimentation
78, rue de Varenne
75349 PARIS CEDEX 07 SP

RATP

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

Protection sociale

Méiateur de la protection sociale (CTIP)

10, rue Cambacérès
75008 PARIS

Clariane

Méiateur de Clariane
21-25, rue Balzac
75008 PARIS

Région Île-de-France

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

SNCF Voyageurs

**Médiatrice de la
SNCF Voyageurs**
TSA 37 701
59973 TOURCOING CEDEX

Ministères économiques et financiers

**Méiateur des ministères
économiques et financiers**
BP 60153
14010 CAEN CEDEX 1

Le Méiateur de la Consommation de la Fédération du Commerce et de la Distribution

**Médiation de la Consomma-
tion de la FCD**
12, rue Euler
75008 Paris

Le Président de l'Association des Méiateurs des Collectivités Territoriales

ADF
6, rue Duguay Trouin
75006 PARIS

Notariat

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

Tourisme et voyage

**MTV-Médiation Tourisme
Voyage**
BP 80 303
75823 PARIS CEDEX 17

Assurance retraite

**Méiateur national de
l'assurance retraite
Méiateur de la CNAV
d'Île-de-France**
CS 70 009
93166 Noisy-le-Grand CEDEX

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.

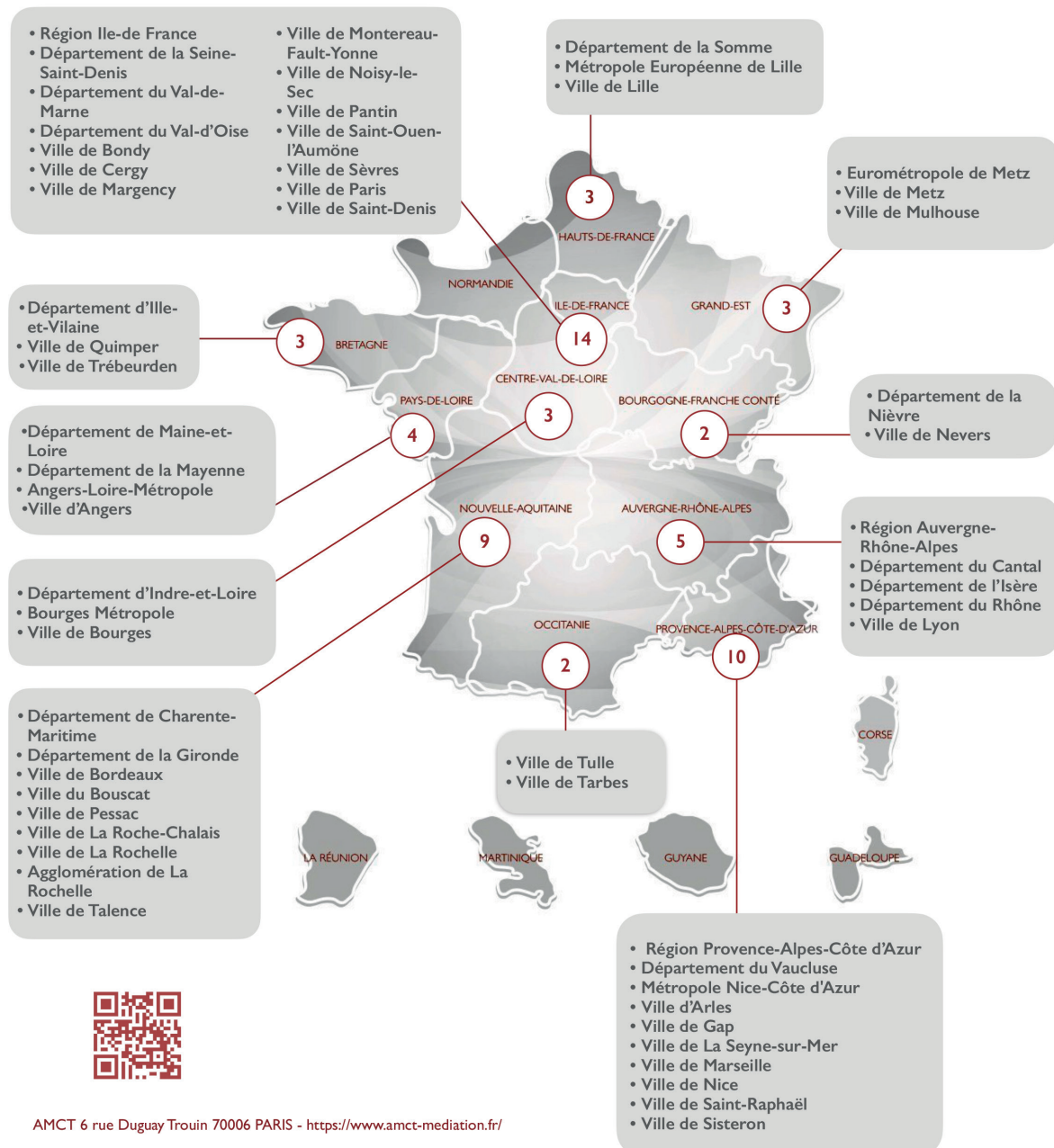
Ce rapport comporte notamment une analyse des saisines et un récapitulatif des principaux litiges traités dans l'année ainsi que le cadre dans lequel le médiateur a pu exercer ses fonctions.

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



ANNEXE 5 : RENCONTRES DU MÉDIATEUR ET DE SON ÉQUIPE

Le 3^e congrès international de toutes les médiations a été coorganisé par l'AMCT à Angers du 12 au 14 mars 2025 le médiateur de la Région Île-de-France et son équipe y ont participé.



© International Congress for all mediations / Destination Angers

Le médiateur et son équipe ont participé à la 3^e édition du **Congrès international de toutes les médiations #Médiations 2025**, un événement majeur consacré à la médiation, conçue comme « espace de dialogue indispensable pour des sociétés en tension ». Cette présence illustre la volonté du médiateur de s'inscrire dans une **démarche de liens et d'ouverture aux visions et pratiques à l'international**, et de contribuer activement au développement des **modes alternatifs de résolution des litiges**.

Organisé autour de **21 sessions thématiques**, le congrès a réuni plus de 600 médiateurs et experts

internationaux pour réfléchir à des solutions concrètes face aux tensions sociales, économiques et environnementales. Les échanges ont porté sur cinq axes stratégiques :

- **Lutte contre les discriminations et pour l'égalité par la médiation,**
- **Prévention et dépassement des crises sociales, économiques et environnementales en entreprise par la médiation,**
- **Renforcement de la confiance dans la médiation,**
- **Développement de la médiation dans la vie publique et institutionnelle,**
- **Réduction des tensions mondiales par la médiation, en lien avec les institutions internationales.**

Les débats ont mis en avant la médiation comme **levier systémique**, capable d'agir en amont des conflits, de restaurer la confiance et de transformer durablement les relations sociales. Les propositions phares issues de l'« Appel d'Angers » soulignent :

- L'intégration de la médiation dans les politiques publiques et les organisations,
- La professionnalisation et la reconnaissance des médiateurs,
- L'accessibilité et la sécurisation juridique des dispositifs,
- La promotion d'une culture de la médiation dès l'école,
- L'utilisation de la médiation comme outil de justice sociale et d'inclusion.

FOCUS SUR LA TABLE RONDE : « LA MÉDIATION INSTITUTIONNELLE, AMBASSADRICE DU DIALOGUE POUR LES CITOYENS ET L'ADMINISTRATION », OÙ INTERVENAIT LE MÉDIATEUR DE LA RÉGION ÎLE-DE-FRANCE



© International Congress for all mediations / Destination Angers

Modérée par Elsa Costa, médiatrice internationale à l'OCDE, cette table ronde réunissait des médiateurs issus de diverses institutions françaises et catalanes, explorant les pratiques, défis, leviers d'impact de cette forme spécifique de médiation.

Dans le premier échange sur les rôles et pratiques de la médiation institutionnelle, le médiateur de la Région Île-de-France a notamment évoqué la recherche d'équité dans l'application des règles administratives, afin de garantir l'accès effectif aux droits, et celle d'une médiation à la fois « moderne et modeste », promouvant une proximité avec l'utilisateur, sans renoncer aux recommandations à l'administration.

La table ronde a permis de dégager les recommandations suivantes :

1. Renforcer la visibilité de la médiation institutionnelle auprès des citoyens (campagnes d'information...),

2. Systématiser les rapports annuels publics avec recommandations pour influencer sur les politiques publiques,

3. Développer la formation continue des médiateurs,

4. Créer des réseaux de médiateurs inter-institutionnels pour traiter les situations complexes et croiser les expertises,

5. Simplifier les documents administratifs en associant des panels citoyens pour tester leur accessibilité et lisibilité.

En participant à cet événement, le médiateur a réaffirmé son engagement pour une médiation institutionnelle ouverte, éthique et innovante, au service des citoyens et des collectivités. Cette démarche s'inscrit pleinement dans la stratégie de modernisation, de prévention des conflits et d'humanisation des relations portée par notre institution.

REGARD INTERNATIONAL ÉLABORÉ PAR L'ÉQUIPE DE LA MÉDIATION DE LA RÉGION ÎLE-DE-FRANCE SUR LA MÉDIATION DE TYPE RÉGIONAL : UN PONT UNIVERSEL ENTRE CITOYENS ET INSTITUTIONS

À travers le monde, la médiation s'affirme comme un outil de pacification et de déjudiciarisation, revendiqué et mis en place par un nombre grandissant de collectivités locales, dans le but également de rapprocher les citoyens des administrations. Traditions juridiques, héritages culturels, volonté politique, colorent fortement l'orientation générale, le champ de compétences et le pouvoir réformateur des différents systèmes de médiation.

Voici un aperçu de quelques systèmes de médiation à des échelles de type régional dans le monde :

Europe : La Suède, pionnière avec son « Justitieombudsman* » (1809) – haut fonctionnaire chargé de recevoir les plaintes concernant abus de pouvoir et mauvaises pratiques –, inspire nombre de dispositifs institutionnalisés en Europe de l'Ouest, dont ceux de la France. Dans notre pays, le médiateur de la République est instauré en 1973, alors que voit le jour une « démocratie administrative », désireuse de rééquilibrer la relation avec les institutions publiques par des mécanismes de participation de l'usager. Il devient Défenseur des droits en 2011. Peu après l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales (AMCT), créée en 2013,

contribue à structurer le métier de médiateur territorial. Plusieurs régions (Île-de-France (pionnière en 2014), PACA, Auvergne-Rhône-Alpes) ont, depuis, créé leur service.

Amérique du Nord : Globalement inspirée du modèle suédois, ou encore néo-zélandais, la culture de la médiation apparaît ancienne. Au Canada, le Protecteur du citoyen de la province du Québec (1968) voit élargir ses compétences à la santé, aux services sociaux, à l'éthique, ou encore à la mauvaise gestion, que peut dénoncer un lanceur d'alertes. L'Ontario célèbre 50 ans « de protection des droits et de surveillance indépendante », orientant son action sur la bonne gouvernance, la transparence et l'équité dans les services publics. Aux États-Unis, les agences fédérales utilisent l'ADR (« Alternative Dispute Resolution »), obligatoire depuis 2000 pour toute procédure relative à l'égalité d'accès à l'emploi. Dans l'État d'Arizona, l'« Arizona Ombudsman-Citizens' Aide » reçoit une majorité de plaintes concernant les départements « Economic Security » et « Child Safety ».

Asie : Des approches émergent, avec le système novateur des comités de médiation citoyens, particulièrement efficaces grâce à

leur proximité et continuité, mais avec un rôle plus consultatif que décisionnel, face à la forte hiérarchie administrative. En Corée du Sud, le « Citizen Ombudsman Committee » de Séoul (30 citoyens volontaires formés), qui bénéficie d'un pouvoir d'audit (audition des responsables...), traite les plaintes en 30 jours en moyenne, avec un engagement de transparence (publication en ligne des décisions avec leurs motifs). Au Japon, les « Kōmin Sōdanjo » (bureaux de consultation citoyenne) de Tokyo ou Osaka offrent une médiation de proximité, spécialisée (personnes âgées, migrants, « victimes de harcèlement administratif »), avec 70 % des dossiers clos sans recours judiciaire.

Par-delà les spécificités de chaque culture, la médiation des collectivités territoriales, sous toutes ses formes, illustre une même ambition : rétablir le dialogue, renforcer la confiance entre citoyens et institutions, solutionner rapidement et équitablement les conflits. Qu'elle soit portée par des médiateurs ou ombudsmans, des comités citoyens ou des bureaux de proximité, son succès repose sur des valeurs universelles : indépendance, transparence, autorité morale et accessibilité.

* « Ombudsman » : terme suédois signifiant « représentant du peuple »

Audience solennelle du Tribunal administratif de Cergy-Pontoise - 25^e anniversaire



L'équipe du médiateur de la Région Île-de-France a participé à l'audience solennelle organisée par le Tribunal administratif de Cergy-Pontoise pour célébrer ses 25 ans, sur invitation de son président, monsieur Frédéric Beaufaÿs. Cette présence illustre la volonté du médiateur de s'inscrire dans une démarche d'ouverture et de promouvoir les modes alternatifs de résolution des litiges par la médiation.

Un bilan marquant : Créé en 2000, le tribunal connaît une croissance exceptionnelle de son activité : plus de **21600 requêtes en 2025**, soit une hausse de **75 % en cinq ans**, avec une forte pression sur le

contentieux des étrangers (+ 41 % en un an). Malgré cette charge, la juridiction maintient des délais maîtrisés (huit mois et 14 jours en moyenne, 20 jours pour les référés) et réduit le stock ancien (- 17 %).

Des initiatives innovantes :

- Modernisation des procédures pour l'aide juridictionnelle,
- Communication renforcée : publication en temps réel des décisions et séminaires avec les universités,
- Concertation interne pour améliorer l'efficacité et les conditions de travail.

Perspectives : Le président a rappelé les valeurs fondatrices : unité

de la juridiction administrative, équilibre entre libertés et intérêt général, attachement au service public. Il a salué l'engagement des équipes et appelé à une organisation plus intégrée pour relever les défis futurs.

Conclusion : Cette audience illustre la vitalité et la résilience du tribunal face à une demande croissante de justice, ainsi que son ouverture vers le dialogue et la transparence. Une orientation pleinement en phase avec la mission du médiateur, qui entend renforcer la médiation comme outil complémentaire au service des justiciables.

6^e Rencontre des médiateurs institutionnels - Semaine mondiale de la médiation



Le mardi 14 octobre 2025, la médiation de la Région Île-de-France a participé à la 6^e Rencontre des médiateurs institutionnels, organisée par la médiation du Conseil départemental du Val-de-Marne. L'événement s'est tenu dans la salle du Conseil départemental, à l'occasion de la semaine mondiale de la Médiation.

Cette rencontre a réuni une cinquantaine de participants : médiateurs institutionnels (CAF, CPAM, France Travail, Éducation nationale, services fiscaux), conciliateurs de

justice, représentants des Points d'accès aux droits, délégués de la Défenseure des droits, ainsi que des acteurs locaux tels que la Préfecture, l'ADIL 94, des conseillers numériques et des agents France Services.

L'équipe de la médiation régionale a pris la parole pour :

- Présenter le processus de médiation de la Région Île-de-France, en insistant sur ses objectifs : favoriser la résolution amiable des différends et améliorer la qualité du service public régional,
- Renforcer le réseau partenarial afin de fluidifier le réacheminement des requêtes hors compétence et, à l'inverse, capter celles relevant du médiateur régional,
- Promouvoir la pédagogie autour des dispositifs régionaux (formation, mobilité, aides économiques, etc.), contribuant à une meilleure compréhension des droits et des démarches par les usagers ;
- Répondre aux interrogations des participants, consolidant ainsi la confiance et la coopération interinstitutionnelle.

Cette participation s'inscrit dans une stratégie globale visant à :

- Améliorer l'accessibilité de la médiation régionale en s'appuyant sur un réseau élargi de partenaires,
- Réduire les délais de traitement des requêtes grâce à une meilleure orientation des demandes,
- Renforcer la lisibilité des dispositifs régionaux, permettant aux usagers de mieux connaître leurs droits et les solutions offertes par la Région,
- Contribuer à la prévention des contentieux, en favorisant le dialogue et la résolution amiable.

Un rendez-vous est déjà fixé pour la 7^e Rencontre en octobre 2026, confirmant l'importance de ces échanges pour la promotion de la médiation et la coopération entre institutions.



© Région Île-de-France

Remise de la médaille de la Région à Monsieur Laurent BATSCH et Monsieur Jean-Pierre HOSS, médiateurs de la Région Île-de-France



Mercredi 19 novembre 2025, à l'issue de la séance plénière du Conseil régional, la Région Île-de-France a rendu hommage à 20 Franciliennes et Franciliens dont les parcours ou actions exemplaires incarnent le meilleur de l'engagement, de la solidarité, du sens du service public.

La cérémonie de remise de la médaille de la Région par la présidente a ainsi permis de mettre en lumière et récompenser des actes remarquables au service d'autrui.

Monsieur Jean-Pierre HOSS, premier médiateur de la Région, et monsieur Laurent BATSCH, deuxième médiateur, en fonction jusqu'à la fin de l'année 2025, ont fait partie des 4 lauréats de la catégorie « Innovation, excellence et service public », la Région Île-de-France s'étant illustrée en étant pionnière dans l'offre d'un service de médiation à ses administrés en 2014.

Bravo à eux !



Jean-Pierre HOSS

Ancien médiateur de la Région Île-de-France, il a consacré une large partie de sa carrière au service du dialogue public, de la médiation institutionnelle et de la résolution des conflits entre usagers et administrations. Reconnu pour sa rigueur, son écoute et son sens de l'intérêt général, il a contribué à renforcer la confiance entre les Franciliens et l'institution régionale, laissant une empreinte durable dans la culture du service public régional.



Laurent BATSCH

Médiateur de la Région pendant six ans et ancien président de l'Université Paris-Dauphine, il est engagé pour le dialogue public et l'apaisement des conflits. À la tête de Dauphine pendant 10 ans, il a contribué au rayonnement académique de l'établissement et à son développement international. Il a accompagné le développement de la médiation dans les collectivités territoriales.



Comment saisir **LA MÉDIATRICE ?**

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

PAR COURRIEL :
mediateur@iledefrance.fr

PAR COURRIER POSTAL :
Mme la médiatrice 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.: 0153 85 53 85

www.iledefrance.fr
 [RegionIleDeFrance](#)
 [iledefrance](#)
 [iledefrance](#)

ISSN 2649-1613