

Rapport d'activité *du Médiateur*

Agence de services et de paiement

2024

A large teal circle is centered on the page. Inside the circle, the text "Octobre 2025", "Rédacteur", and "Francis Lambert" is displayed in white.

Octobre 2025

Rédacteur
Francis Lambert



SOMMAIRE

ÉDITO - Sylvain Maestracci, Président-directeur général de l'ASP	5
MÉDIATION À L'ASP	6
Le médiateur de l'ASP	6
Médiation et mise en relation	6
Principes déontologiques de la médiation	7
La médiation externe, une médiation institutionnelle.....	8
La médiation interne, à l'écoute des agents de l'ASP	8
Adhésion au Code national de déontologie.....	10
Comment saisir le médiateur de l'ASP ?	10
Contributions particulières en médiation externe.....	11
SYNTHÈSE DU RAPPORT D'ACTIVITÉ 2024	12
Médiation externe.....	12
Demandes de renseignements	14
Médiation interne.....	14
DEMANDES DE MÉDIATION ET DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS	15
MÉDIATION EXTERNE	16
Demandes de médiation clôturées.....	16
Origine des demandes et modes de saisine	17
Personnalités juridiques des demandeurs de médiation.....	18
Dispositifs d'aide et comparaison interannuelle	19
Motifs de saisine	20
Origine régionale des demandes de médiation	22
Issues des demandes de médiation	22
Délai de réponse aux demandes de médiation	25

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS	26
Origine des demandes.....	26
Types de demandes.....	27
Demandes par dispositifs d'aide	27
Motifs des demandes	28
Répartition territoriale des demandes	29
Redirection des demandes.....	29
MÉDIATION INTERNE	30
SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR	31
CONSTATS ET RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR	35
L'ASP, VUE DE LA MÉDIATION	38
ANNEXES	43
1 : Types de demandeurs par dispositif d'aide	44
2 : Comparaison interannuelle des demandes de médiation sur les principaux dispositifs d'aide.....	45
3 : Motifs de saisine principaux.....	45
3.1 : Motifs de saisine complémentaires	46
3.2 : Mise en relation des motifs de saisine principaux et complémentaires.....	46
3.3 : Cartographie des motifs de saisine pour les principaux dispositifs d'aide	47
4 : Origine régionale des demandes de médiation par dispositif d'aide	49
5 : Issues des demandes de médiation - Comparaison interannuelle.....	50
5.1 : Issues des demandes de médiation par motifs complémentaires.....	51
5.2 : Issues des demandes selon le dispositif d'aide.....	52
6 : Demandes de renseignements par dispositif d'aide	53
7 : Motifs des demandes de renseignements.....	53
8 : Répartition territoriale des demandes de renseignements.....	54
9 : Redirection des demandes de renseignements	54
10 : Demandes de médiation par année depuis la création de la Médiation	55
11 : Recommandations des médiateurs.....	55

L'ASP est un pilier de l'action publique, au service du Gouvernement et de nos concitoyens, partout en France et sur tous les sujets majeurs. Grâce à l'engagement et au professionnalisme de ses agents, elle s'impose comme un acteur de référence, pour son sérieux et son sens du service public.

Dans sa mission d'organisme payeur et comme acteur institutionnel, l'ASP est largement reconnue par ses publics bénéficiaires, nombreux et variés, mais aussi par ses ministères de tutelle et par ses partenaires, ses donneurs d'ordre, qui lui accordent leur confiance.

Pour donner un ordre de grandeur, l'ASP a versé, en 2024, 27 milliards d'euros à plusieurs millions de bénéficiaires sur l'ensemble de ses domaines d'intervention.

Pour obtenir de tels résultats, elle emploie tous les moyens dont elle dispose : les talents de ses agents, sa capacité d'innovation, en déployant des dispositifs informatiques agiles, des plus simples aux plus complexes, son réseau de directions (inter)régionales, qui assurent une présence sur tout le territoire français, y compris dans les cinq départements et régions d'outre-mer.

Depuis mon arrivée en décembre dernier, je m'engage à poursuivre les dynamiques déjà initiées dans l'Établissement. Parmi nos chantiers à venir, l'une de nos priorités sera d'accentuer le service rendu à nos usagers.

Pour cela, nous professionnalisons encore notre relation usager, en poursuivant la formation des agents, en nommant des experts Relation usager en région et en améliorant sans cesse nos dispositifs. Nous déployons aussi une solution de gestion de la relation usager (GRU) sur les dispositifs Alternance depuis mai, avant de l'étendre, à terme, à tous les dispositifs de l'Agence.

Cette assistance et cette attention constantes de l'ASP et de ses agents aux usagers, nos concitoyens, traduit le besoin

d'être sans cesse à l'écoute et de répondre, avec rigueur et efficacité, dans le respect des dispositifs d'aide qui nous sont confiés.

Toutefois, malgré toute l'attention qu'elle déploie et toute la bienveillance dont les agents font preuve, il demeure toujours des situations dans lesquelles l'utilisateur pourra se sentir insatisfait.

C'est ici qu'intervient le médiateur de l'ASP, Francis Lambert, qui contribue par sa présence à réduire la distance entre la personne qui exprime une insatisfaction et les services de l'Agence.

Reconnue législativement et réglementairement, la médiation œuvre au rapprochement de personnes qu'un différend oppose.

Nommé par le Président-directeur général, comme garantie de son indépendance dans l'exercice de ses fonctions, le médiateur de l'ASP a été institué en 2012, en réponse à un besoin de médiation interne à l'Agence.

Mais, la médiation externe est très rapidement apparue, d'abord en complément de la médiation interne, ensuite comme la part prépondérante de l'activité du médiateur.

Après treize années d'exercice, la Médiation de l'ASP a reçu plusieurs centaines de demandes. Sur la période récente, les tribunaux administratifs ont vu en elle un moyen de privilégier l'amiable à la démarche contentieuse.

Le rapport d'activité de la Médiation pour l'année 2024 vous donnera un éclairage sur l'activité du médiateur de l'ASP en matière de médiation et de communication.

Il est complété d'un chapitre intitulé « L'ASP, vue de la Médiation », qui illustre les origines de la médiation et sa raison d'être à l'ASP, et se projette à travers les recommandations qu'elle a formulées dans la recherche des améliorations qui profiteront à tous.

Je vous en souhaite une bonne lecture !

Sylvain Maestracci,
Président-directeur général de l'ASP

Édito



MÉDIATION À L'ASP



LE MÉDIATEUR DE L'ASP

Francis Lambert a été nommé à la fonction de médiateur de l'ASP par décision du Président-directeur général de l'ASP, à compter du 1^{er} juin 2021. Il exerce seul son office, avec l'appui du secrétariat de la direction générale de l'ASP.

De cette nomination, il tire son **indépendance** dans l'exercice de sa fonction.

Il a compétence en **médiation externe**, qui a pour but de mettre en relation des usagers et les services de l'ASP, et en **médiation interne**, à la demande des agents de l'Établissement.

Dans le cadre de la médiation externe, il est

membre de la **Commission des recours** qui examine les demandes de remise gracieuse, partielle ou totale, formulées auprès de l'Agence comptable par des usagers en difficulté financière¹.

Une présentation du médiateur et de la médiation externe est disponible sur le site internet de l'ASP : <https://www.asp.gouv.fr/engagements/mediation>



MÉDIATION ET MISE EN RELATION

La médiation est un mode alternatif de résolution des différends (MARD). À ce titre, elle ouvre une voie qui permet de **renouer le dialogue entre les parties** (les médiés), avec l'aide d'un tiers, le médiateur.

Toutefois, il est important de souligner que **la médiation ne vise pas à obtenir un accord entre les parties** au terme du processus qu'elle va dérouler.

La communication entre les parties étant le but premier de la médiation, le médiateur a pour mission essentielle de **favoriser la relation entre elles**, au travers d'une **obligation de moyens**.

Il les accompagne dans leur projet, via un processus dont il garantit le déroulement apaisé et confidentiel.

Pour faciliter leur dialogue, il s'appuie sur sa **formation et son expérience**, sur l'écoute, la reformulation et une attitude empathique à leur égard.

Dans sa mission, le médiateur :

- doit être **à l'écoute** des personnes qui font appel à lui ;
- est tenu au respect des **principes déontologiques et éthiques** de la médiation ;
- doit accomplir sa mission avec **impartialité, compétence, indépendance et diligence**².

Toutefois, il ne peut y avoir médiation sans une **participation active des parties** à son processus, auquel elles déclarent consentir librement, en ayant la qualité et le pouvoir de s'engager dans le processus de médiation.

¹ La remise gracieuse ne doit pas être confondue avec le recours gracieux déposé à l'encontre d'une décision de déchéance de droits.

² Loi n° 95-125 du 8 février 1995 relative à l'organisation des juridictions et à la procédure civile, pénale et administrative, article 21-2 qui dispose que « Le médiateur accomplit sa mission avec impartialité, compétence, indépendance et diligence. ».





PRINCIPES DÉONTOLOGIQUES DE LA MÉDIATION³

En médiation externe et interne, deux ensembles de principes sont à distinguer selon qu'ils s'appliquent au médiateur et aux parties, ou au médiateur seul.

► Principes applicables au médiateur et aux parties

Confidentialité : elle est essentielle à la mise en confiance et à la libre expression des parties, et garantit l'efficacité du processus de médiation.

Elle est l'un des principes les plus puissants de la médiation : elle s'impose aux parties comme au médiateur, pendant et après la fin du processus de médiation, sans limitation de durée.

Le principe de confidentialité a d'ailleurs été fermement rappelé par une décision de la Cour de cassation du 9 juin 2022⁴.

Liberté : les parties et le médiateur sont libres d'entrer en médiation, mais aussi d'en sortir à tout moment, sans avoir à se justifier.

► Principes applicables au médiateur seul⁵

Impartialité : le médiateur ne prend pas parti et respecte le point de vue des parties.

Compétence : l'expérience professionnelle du médiateur est indispensable dans l'exercice de sa mission. Il doit s'appuyer sur cette expérience pour pouvoir apprécier les situations qui lui sont présentées.

Toutefois, l'expérience ne suffit pas et elle doit être complétée obligatoirement par une formation à la médiation.

Le médiateur de l'ASP, Francis Lambert, est titulaire du diplôme universitaire de médiateur de l'Institut de formation à la médiation et à la négociation (IFOMENE), Institut catholique de Paris⁶.

Expérience professionnelle et formation, initiale et continue, qui permettent une adaptation permanente du médiateur aux personnes et à leurs besoins.

Indépendance : le médiateur ne doit pas être soumis à des influences externes ou internes. Il est tenu au respect de l'ordre public.

Diligence : le médiateur doit agir avec efficacité, notamment en termes de délai de réponse, si rien ne s'y oppose.

Neutralité : le médiateur n'a pas d'appréciation à porter sur le différend, sauf en cas d'atteinte à l'ordre public. Il n'intervient pas dans le différend, qui reste l'affaire des parties, ni dans la conclusion qu'elles souhaitent y donner (accord entre elles ou maintien du désaccord).

³ Ces principes sont exposés dans le texte fondateur de la médiation en France, la Loi n° 95-125 du 8 février 1995 relative à l'organisation des juridictions et à la procédure civile, pénale et administrative, modifiée.

⁴ Deuxième chambre civile - Formation de section - Pourvoi n° 19-21.798.

⁵ Hormis la neutralité, ces principes sont rappelés dans la Loi n° 95-125 du 8 février 1995 relative à l'organisation des juridictions et à la procédure civile, pénale et administrative, article 21-2 qui dispose que « Le médiateur accomplit sa mission avec impartialité, compétence, indépendance et diligence. ».

⁶ Pour plus de précisions : <https://www.icp.fr/a-propos-de-licp/facultes-et-instituts/ifomene-institut-de-formation-a-la-mediation-et-a-la-negociation-1>.





LA MÉDIATION EXTERNE, UNE MÉDIATION INSTITUTIONNELLE

La médiation externe, ou médiation institutionnelle, concerne les demandes de médiation émises par les usagers de l'ASP en différend avec l'Agence. Elle est gratuite pour l'utilisateur.

Cette médiation repose généralement sur des échanges écrits, mais il est toujours possible d'avoir des échanges par téléphone ou visioconférence.

Toutefois, dans le cas de la médiation ordonnée par un tribunal administratif, ou médiation administrative, le médiateur procède systématiquement par entretiens de médiation (voir plus bas).

Des entretiens en présentiel sont également possibles, si la nature du différend et l'éloignement géographique le permettent.

Quelle que soit la forme de l'échange, l'objectif est toujours **de permettre à l'utilisateur de faire part de sa demande, de raconter son « histoire du différend »**.

Il en découle que l'attention à porter aux demandes des usagers passe par une **adaptation permanente du médiateur aux personnes et à leurs besoins**, essentiellement financiers, eu égard au fait que l'ASP est un organisme de paiement.

Dès lors que le médiateur a accepté sa demande, l'utilisateur reçoit un accusé de réception qui fixe le début du processus

de médiation. Il lui rappelle les modalités d'intervention du médiateur et les principes éthiques de la médiation auxquels il déclare adhérer.

Le médiateur rédige ensuite **une synthèse de la demande de médiation**, qui sert à reformuler la demande de l'utilisateur, dans le respect des principes de neutralité et d'impartialité. Elle est transmise aux services de l'ASP en charge d'expertiser la demande.

Au terme du processus de médiation, **la réponse des services est communiquée à l'utilisateur, pour l'essentiel**, par courriel ou par courrier. Il lui est rappelé que les précisions qui lui seraient éventuellement nécessaires sont à demander directement aux services de l'ASP.

Le médiateur clôture ensuite la demande de médiation.

Enfin, il est essentiel de rappeler qu'en vertu du principe de neutralité, le médiateur **n'intervient pas dans la gestion des dossiers de demande d'aide**, qui relève des services de l'ASP.

Cependant, s'il n'est pas un expert de la gestion des aides, il doit en connaître les principes généraux et émettre un avis sur leurs modalités de mise en œuvre, le cas échéant.



LA MÉDIATION INTERNE, À L'ÉCOUTE DES AGENTS DE L'ASP

La médiation interne porte principalement sur deux types de différends :

- **les différends entre agents de l'ASP**, qui peuvent trouver place dans un cadre hiérarchique, montant ou descendant, ou en dehors de tout lien hiérarchique ;
- **les différends entre les agents et l'administration de l'ASP**.

La médiation interne ne porte donc pas sur les relations des agents de l'ASP avec des personnes extérieures à l'ASP.

Dans ce cadre, la médiation interne suit les règles propres à toute médiation. En particulier, la liberté de faire médiation prévaut pour les personnes en différend comme pour le médiateur.

Son processus est proche de celui de la médiation externe, mais il s'en écarte par certains aspects essentiels.

En effet, la saisine du médiateur peut se faire **de façon directe, quand un agent souhaite lui faire part du différend qu'il rencontre avec un ou plusieurs autres agents**.

Elle peut aussi se faire **de façon indirecte, à l'initiative d'une personne tierce, qui informe le médiateur d'un différend dont il a eu connaissance**.

En cas de saisine indirecte, **la Médiation s'autosaisit** du différend et se met en relation avec les personnes concernées, sans citer sa source d'information, sauf si elle y a été autorisée.



Mais, et en aucun cas, le médiateur n'aura de compte à rendre à la personne tierce qui l'aura alerté.

La notion de **personne tierce** ne se réfère pas à une liste préétablie. Elle peut être toute personne qui a connaissance d'une situation de différend en interne. En pratique, cette personne peut être un responsable hiérarchique, un collègue, un représentant syndical.

Avant d'ouvrir une demande de médiation, le médiateur proposera toujours **un entretien personnel et confidentiel à l'agent** qui l'aura saisi de son différend. Cet entretien a pour but de permettre à l'agent d'exposer la nature du différend qu'il rencontre et au médiateur de se présenter et d'expliquer les règles de la médiation en interne.

Au terme de cet entretien, le médiateur informe l'agent s'il accepte ou non sa demande de médiation. S'il l'accepte, il enverra à l'agent un **accusé de réception** qui marque le début du processus de médiation. S'il la refuse, il lui en donnera les motifs.

De façon générale, le traitement d'une médiation interne varie selon sa nature, qu'il s'agisse d'un différend interpersonnel ou d'un différend avec l'administration.

En cas de **différend interpersonnel**, le médiateur proposera un entretien de médiation aux personnes concernées.

Ce type d'entretien, **strictement confidentiel**, fait toute sa place à l'expression verbale, qui demeure un moyen à privilégier en particulier lorsqu'il s'agit de rétablir une relation entre personnes.

En cas de **différend avec l'administration de l'ASP**, le médiateur se mettra en relation, selon la situation, avec le responsable hiérarchique de l'agent ou la DRH, **dans un cadre confidentiel**.

S'il le juge utile, il proposera un entretien de médiation. Mais il peut aussi opter pour des échanges écrits, s'ils s'avèrent suffisants pour parvenir à une conclusion.

Au terme du processus, le médiateur communique la réponse de l'administration à l'agent et clôt sa demande de médiation

Comme dans toute médiation, **la dimension émotionnelle**, cette part très humaine qui traverse le différend porté par les parties, doit être appréhendée par le médiateur tout au long du processus de médiation.

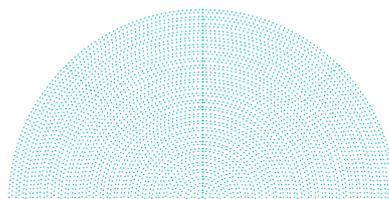
Elle prend une importance plus grande encore dans les différends interpersonnels et doit être abordée en instaurant **un climat de confiance entre les personnes en présence**, en particulier en garantissant la confidentialité des échanges.

Dans ce cadre, il faut souligner que **la médiation n'est pas adaptée à toutes les situations de différends**. C'est notamment le cas des **différends interpersonnels**, lorsqu'une agression verbale ou physique a été commise. Selon son ressenti et ce qu'elle aura vécu, la victime ne sera pas nécessairement encline à rencontrer son agresseur.

Dans ce cas, il serait vain, et même risqué, voire dangereux, d'imposer un entretien de médiation à l'une des personnes entre lesquelles un acte de violence a eu lieu.

Il appartient donc au médiateur d'apprécier s'il est opportun ou non de proposer une médiation. Il peut pour cela mobiliser **l'entretien préalable et confidentiel** avec les parties, afin d'apprécier la volonté de chacune de recourir ou non à une médiation.

Car, en matière de médiation interne, les règles applicables à toute médiation s'imposent⁷. Et en particulier celles, fondamentales, **de liberté et de confidentialité**.



⁷ Voir plus haut le paragraphe « [Principes déontologiques de la médiation](#) ».





ADHÉSION AU CODE NATIONAL DE DÉONTOLOGIE

Le médiateur de l'ASP adhère au Code national de déontologie du Rassemblement des Organisations de la Médiation (ROM), consultable en ligne à cette adresse : <https://anm-mediation.com/documents/adhesions/code-de-deontologie.pdf>

Le médiateur de l'ASP est adhérent de l'Association Nationale des médiateurs (ANM), dont le site est à cette adresse : <https://www.anm-mediation.com/>

COMMENT SAISIR LE MÉDIATEUR DE L'ASP ?

► En médiation externe

Les usagers peuvent télécharger le formulaire de demande de médiation, disponible à cette adresse : <https://www.asp.gouv.fr/engagements/mediation>.

Il est à renvoyer par courriel, complété et signé, accompagné de tout document permettant d'éclairer le différend, au format pdf, à l'adresse : mediation@asp.gouv.fr

Les personnes qui ne disposent pas d'une adresse électronique ont la possibilité d'envoyer leur demande par voie postale à cette adresse :

Le médiateur de l'ASP
12, rue Henri Rol-Tanguy
TSA 10001
93555 Montreuil Cedex

Dans la mesure du possible, la transmission de la demande de médiation par courriel est préférable à celle par voie postale, les demandes faites par courriel étant traitées au fil de l'eau.

► En médiation interne

Le médiateur de l'ASP peut être saisi sans formalisme particulier⁸, par téléphone ou par courriel, à cette adresse : mediation@asp.gouv.fr

Le cas échéant, il peut aussi être saisi par voie postale à cette adresse :

Le médiateur de l'ASP
12, rue Henri Rol-Tanguy
TSA 10001
93555 Montreuil Cedex

⁸ La demande ne passe pas par un formulaire de demande de médiation, qui est réservé à la médiation externe.





CONTRIBUTIONS PARTICULIÈRES EN MÉDIATION EXTERNE

La Médiation de l'ASP participe régulièrement à des travaux de réflexion menés en interne ou à la demande d'instances extérieures.

► Démarche Services Publics+⁹

Initiée par la Direction interministérielle de la transformation publique (DITP), dans l'esprit de la loi ESSOC, la démarche a été mise en œuvre à l'ASP sous le nom « ASP+ ».

La médiation fait partie des engagements de la démarche (engagements 3.1.1 et 7.1.1) qui vise à améliorer la relation entre usagers et administration.

Le médiateur de l'ASP a participé aux travaux de déploiement de la démarche à l'ASP et présenté ses travaux de recherche sur le droit à l'erreur¹⁰.

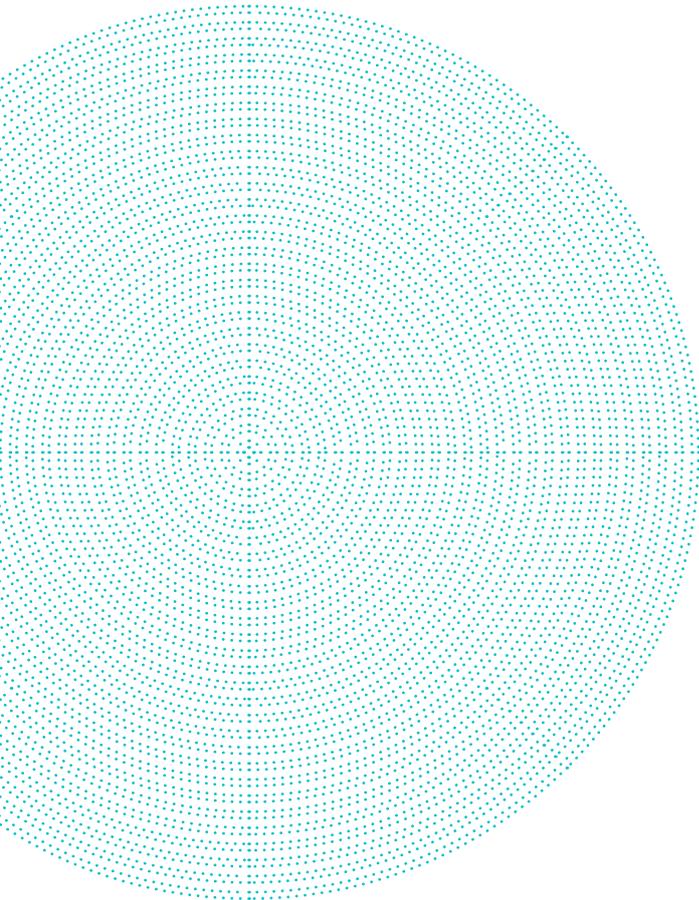
► Pilotage transverse de la relation usager à l'ASP

La volonté de faire évoluer la qualité de service de l'Agence a conduit le Président-directeur général de l'ASP à mettre en œuvre une mission transversale sur le thème de la relation à l'utilisateur.

Cette nouvelle mission, stratégique pour l'Agence, a été confiée à deux directeurs adjoints, qui assurent l'animation des quatre chantiers structurants de la mission.

Dans ce cadre, la Médiation de l'ASP a participé aux ateliers « Droits à l'erreur » et « Rédaction des documents produits par l'ASP ».

La recommandation du médiateur de l'ASP relative à la mise en place d'outils de type GRU (gestion de la relation usager) a contribué à la réflexion sur ce thème, et une GRU a été effectivement déployée à l'ASP au cours du premier semestre 2025.

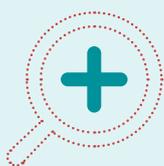


⁹ Pour plus de précisions sur Services Publics+, voir le site de la Direction interministérielle de la transformation publique (DITP) : <https://www.modernisation.gouv.fr/ameliorer-lefficacite-des-services-publics/programme-services-publics>

¹⁰ Thème du mémoire présenté en vue de l'obtention du Diplôme universitaire de médiateur.



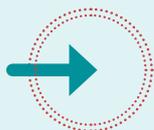
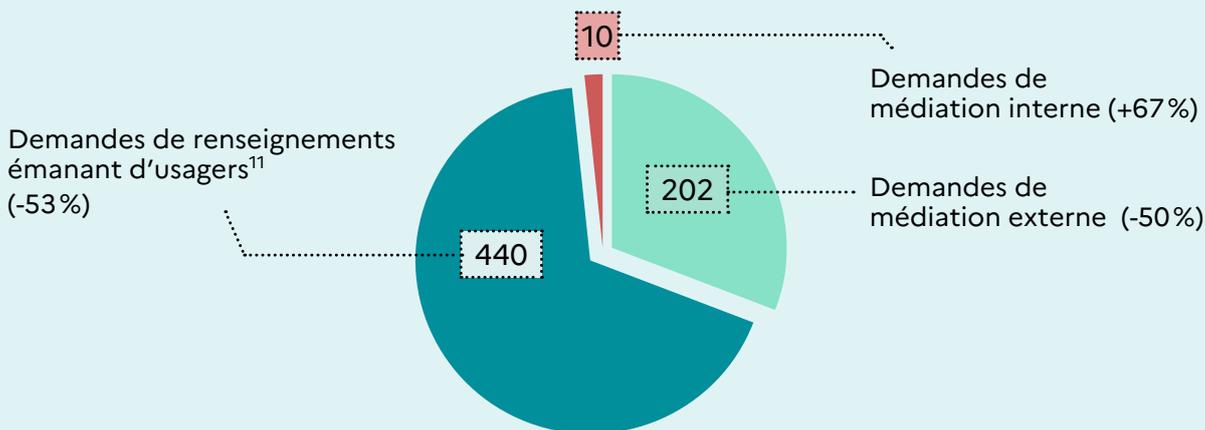
SYNTHÈSE DU RAPPORT D'ACTIVITÉ 2024



SOLLICITATIONS

Au cours de l'année 2024, le médiateur de l'ASP a reçu **près de 650 sollicitations, soit une diminution de 52 % par rapport à 2023.**

Répartition des sollicitations



MÉDIATION EXTERNE

Rapportés aux millions de bénéficiaires des dispositifs gérés par l'Agence, ces chiffres représentent une valeur infime. Ils n'en restent pas moins porteurs de sens dans la mesure où ils constituent des **signaux faibles**¹² qui renseignent sur la mise en œuvre des dispositifs d'aide.

Les demandes de médiation émanent des usagers eux-mêmes à près de 85% et 94% d'entre elles sont transmises par courriel, à l'image des années précédentes. Elles proviennent **de personnes physiques à 83% et de personnes morales pour 17%**.

Il convient, toutefois, de remarquer une part notable de demandes venant de la

Défenseure des droits, même si elle diminue, et la proportion croissante de désignation du médiateur de l'ASP par des tribunaux administratifs¹³.

Par ailleurs, l'année 2024 est marquée par la pratique nouvelle de la co-médiation qui a réuni le médiateur de l'ASP et la Mission médiation du Conseil régional PACA/Sud pour des demandes relatives au coup de pouce énergie.

85% des demandes de médiation déposées au cours de l'année 2024 ont été clôturées cette même année, dans une proportion en nette augmentation par rapport aux années précédentes.

¹¹ Comprend aussi les demandes de médiation qui ne présentent pas le caractère d'un différend et qui ont été requalifiées par le médiateur en demandes de renseignements.

¹² Concept développé par Igor Ansoff.

¹³ Cette médiation est qualifiée de « médiation administrative ».



La baisse drastique du nombre de demandes de médiation provient en partie de la disparition du dispositif coup de pouce énergie et de la réduction sensible des demandes autour du chèque énergie. Elle provient peut-être aussi du rappel des conditions d'acceptation d'une demande de médiation, qui intervient en second recours.

En corollaire, de nombreuses demandes, plus complexes en raison des situations exposées, nécessitent souvent des compléments d'information qui augmentent le temps de traitement des demandes par le médiateur.

En matière de dispositifs d'aide, **l'essentiel des demandes de médiation porte sur des dispositifs relevant de la DIREEPS¹⁴**. Les aides agricoles et rurales sont peu nombreuses mais demeurent complexes.

Les aides à l'accès à l'énergie représentent 43% des demandes (chèque énergie et coup de pouce énergie), suivies des **aides à la mobilité moins polluante** avec 27% (prime à la conversion, bonus écologique et bonus vélo).

Trois autres dispositifs de moindre volume suivent les précédents : les aides régionales, notamment du Conseil régional d'Ile-de-France, les aides à l'alternance et la rémunération des stagiaires de la formation professionnelle.

En comparaison interannuelle, les dispositifs à l'origine du plus grand nombre de demandes de médiation ont fortement évolué : aide à l'embauche et aides à l'alternance en 2021 et 2022 ; aides à l'accès à l'énergie et à la mobilité moins polluante en 2023 et 2024.

Comme en 2023, deux motifs de saisine regroupent à eux seuls près des trois quarts des demandes de médiation :

- **l'aide non perçue par l'utilisateur**, avec une absence ou une insuffisance de communication de la part des services ;
- **la contestation du rejet de la demande d'aide**, avec des décisions insuffisamment argumentées au niveau réglementaire, en

Plus des
2/3

des demandes proviennent de quatre régions
Île-de-France
PACA
Auvergne-Rhône-Alpes
Nouvelle-Aquitaine

contradiction avec les dispositions du CRPA¹⁵.

Sur le plan géographique, plus des deux tiers des demandes de médiation proviennent de quatre régions : Ile-de-France (35%), Provence-Alpes-Côte d'Azur (15%), Auvergne-Rhône-Alpes (8%), Nouvelle-Aquitaine (8%). Ces régions sont les mêmes que celles relevées en 2023, l'Île-de-France restant largement la région de tête et en augmentation.

L'Ile-de-France est toujours très marquée par la prime à la conversion et le bonus écologique, en raison de la très forte concentration de véhicules, ainsi que du dispositif coup de pouce énergie que la Région a choisi de mettre en œuvre, comme en PACA. L'AIRE, aide régionale à la formation, a donné lieu à plusieurs demandes de médiation.

Les délais de réponse des services de l'ASP, en région comme au siège, doivent encore être améliorés, moins de 60% des demandes de médiation ayant reçu une réponse dans le délai indicatif d'un mois donné par la Médiation.

En matière de réponse aux demandes de médiation, l'année 2024 est en rupture avec les années précédentes :

52% des demandes ont reçu des réponses favorables aux usagers, contre 63% en 2022 et 2023. Les réponses en défaveur des usagers représentent 28% et les autres motifs de réponse 20%.

Entre août 2023 et décembre 2024, **le médiateur de l'ASP a été désigné à 21 reprises par des tribunaux administratifs**. L'aide aux transporteurs publics routiers est le dispositif le plus représenté avec onze médiations administratives, dont huit ont abouti à un accord.

La durée du processus de médiation administrative est de trois mois, à comparer aux douze à dix-huit mois d'une procédure contentieuse devant le tribunal.

Plus de
40 %

des demandes de médiation sont liées au **chèque énergie et au coup de pouce énergie**

52 %

des demandes de médiation ont reçu des **réponses favorables aux usagers**

¹⁴ Direction de l'emploi, de l'environnement et des politiques sociales.

¹⁵ Code des relations entre le public et l'administration.





DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS

En dehors des demandes de médiation irrecevables, requalifiées en demandes de renseignements, les demandes d'utilisateurs font toujours l'objet d'une réponse de la part du médiateur, quel que soit le sujet. Il considère être ici dans son rôle de communication et de relation à l'utilisateur.

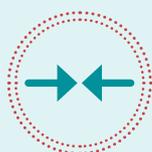
En 2024, le médiateur de l'ASP a répondu à 440 demandes de renseignements, un chiffre en nette baisse par rapport à 2023 (950).

La part des demandes de médiation irrecevables est en forte progression. Elles sont de natures diverses, le plus souvent formulées sans différend entre l'utilisateur et l'ASP, ou à la suite d'un rejet explicite de la demande d'aide par les services de l'ASP.

Près de trente dispositifs d'aide ont fait l'objet de demandes de renseignements, dont les deux principaux, à égalité, sont la rémunération des stagiaires de la formation professionnelle (15,9%) et le chèque énergie (15%).

Plus de la moitié des demandes de renseignements (55%) ont été redirigées vers les services de l'ASP, notamment les directions régionales, ou vers l'assistance aux utilisateurs.

D'autres demandes peuvent faire l'objet de commentaires ou de conseils de la part du médiateur, qui souligne toujours les limites de sa compétence et son absence d'expertise.



MÉDIATION INTERNE

Au nombre de **dix en 2024**, les demandes de médiation interne, émanant d'agents de l'ASP, demeurent modestes, mais **en nette progression par rapport à 2023**.

Toutefois, une majorité d'entre elles traduisent des vécus d'agents qui se sont trouvés confrontés à **une absence de réponse à leurs demandes**.

Le besoin d'écoute est donc à prendre en compte par l'administration de l'ASP, afin d'éviter des ruptures de communication toujours mal vécues par les agents, lesquels trouvent en la Médiation un interlocuteur à qui exposer leur demande en toute confidentialité.



DEMANDES DE MÉDIATION ET DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS

La Médiation de l'ASP reçoit des demandes qui se répartissent en :

► Demandes de médiation

- **médiation externe**, émanant d'usagers de l'ASP ;
- **médiation interne**, émanant d'agents de l'ASP.

Dans tous les cas, les demandes de médiation :

- **portent sur un différend** qui oppose une personne, physique ou morale, aux services de l'ASP ;
- obéissent aux principes déontologiques de la médiation.

► Demandes de renseignements

Elles ne **portent pas sur un différend** avec les services de l'ASP.

La médiation de l'ASP répond toujours à ces demandes en les redirigeant le plus souvent vers les services de l'ASP, ou vers des services extérieurs à l'ASP qui sauront les satisfaire au mieux.

La structure du rapport ci-dessous reprend cette distinction entre demandes de médiation et demandes de renseignements.

En 2024 :

- les demandes de **médiation externe recevables** ont connu une très forte diminution par rapport à 2022 et 2023, tandis que, dans le même temps, les demandes irrecevables progressaient légèrement ;
- les **demandes de renseignements** diminuent aussi de façon très marquée par rapport à 2022 et surtout par rapport à leur point haut de 2023 ;
- les demandes de **médiation interne** continuent leur progression tout en restant très peu nombreuses.

	2022	2023	2024	2024/2023	2024/2022
Demandes de médiation externe	395	569	378	-191 (-33%)	-17 (-4%)
<i>En moyenne par mois</i>	33	47	32	-	-
<i>dont demandes recevables</i>	395	404 (71%)	202 (53%)	-202 (-50%)	-193 (-48%)
<i>dont demandes irrecevables</i>	NC	165 (29%)	176 (47%)	+11 (+6%)	NC
Demandes de renseignements hors demandes de médiation externe irrecevables	602	786	264	-522 (-53%)	-338 (-56%)
<i>En moyenne par mois</i>	50	66	22	-	-
Demandes de médiation interne	5	6	10	+4	+5
Total des demandes	1 002	1 361	652	-709 (-52%)	-350 (-34%)
<i>En moyenne par mois</i>	83	113	54	-	-

NC : non connu



MÉDIATION EXTERNE

La médiation externe porte sur **des demandes** qui :

- **ont été formulées par des usagers** de l'ASP et que le médiateur a estimé recevables en médiation ;
- **relèvent des principes déontologiques de la médiation** exposés plus haut.

Elles portent très majoritairement sur des dispositifs d'aide qui sont gérés par la DIREEPS¹⁶, direction de l'ASP basée à Limoges.



DEMANDES DE MÉDIATION CLÔTURÉES

Les demandes clôturées (traitées) sont celles pour lesquelles **un courriel ou un courrier de clôture a été transmis à l'utilisateur par la Médiation**, suite à la réponse donnée par les services de l'ASP.

Dans leur ensemble, les clôtures sont en nette diminution en 2024, suivant en cela la forte baisse des demandes de médiation de l'année 2024.

Si la majorité des demandes clôturées en 2024 ont été initiées cette même année, un tiers d'entre elles avaient été ouvertes en 2023. Les quelques demandes de l'année 2022 correspondent à des cas très parti-

culiers qui sortent du schéma habituel de traitement des demandes de médiation.

85% des demandes déposées en 2024 ont été clôturées dans l'année, un taux en nette augmentation par rapport aux années antérieures. Cette proportion importante en 2024 traduit le fait que les services ont répondu plus rapidement aux demandes qu'en 2022 ou en 2023.

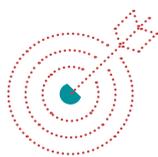
Il convient donc de s'en féliciter, si l'on considère le principe de diligence qui s'applique à la médiation de façon générale et en vertu de la réglementation qui lui est propre¹⁷.

Année de la demande de médiation	Demandes clôturées en 2022		Demandes clôturées en 2023		Demandes clôturées en 2024	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
2019	6	-	-	-	-	-
2020	4	-	-	-	-	-
2021	90	-	5	-	-	-
2022	315	79,7%	71	-	7	-
2023	-	-	310	76,7%	89	-
2024	-	-	-	-	172	85,1%
Total	415	-	386	-	268	-
<i>En moyenne par mois</i>	35		32		22	

¹⁶ Direction de l'emploi, de l'environnement et des politiques sociales.

¹⁷ Voir la Loi n° 95-125 du 8 février 1995 relative à l'organisation des juridictions et à la procédure civile, pénale et administrative, article 21-2 : « Le médiateur accomplit sa mission avec impartialité, compétence, indépendance et diligence. ».





ORIGINE DES DEMANDES ET MODES DE SAISINE

► Origine des demandes

La baisse sensible du nombre de demandes de médiation ne modifie pas sensiblement l'origine des demandes, qui reste avant tout le fait des requérants.

Si les services nationaux de la Défenseure des droits, ou les Défenseurs délégués, se maintiennent comme la seconde source, les tribunaux administratifs augmentent en proportion.

La **médiation administrative**¹⁸, dans laquelle le tribunal administratif désigne un médiateur chargé de rapprocher les points de vue des parties, est appelée à se développer à l'avenir, si l'on en croit l'appel renouvelé du Conseil d'État pour recourir davantage encore à la médiation.

Par ailleurs, l'élément remarquable de l'année 2024 tient au fait que le médiateur de l'ASP est intervenu à **trois reprises en co-médiation**.

De façon générale, cette modalité d'exercice de la médiation, encore assez peu fréquente, consiste à partager le processus de médiation avec un ou plusieurs autres médiateurs, dans le cadre d'une même médiation.

Au niveau de l'ASP, les trois co-médiations évoquées précédemment ont été conduites avec la **Mission médiation du Conseil régional PACA/Sud**¹⁹.

Elles émanaient de requérants qui contestaient le rejet de leur demande d'aide au **coup de pouce énergie**, un dispositif d'aide mis en œuvre en 2023 par le Conseil régional PACA.

Origine de la saisine	2022		2023		2024	
	Nb	%	Nb	%	Nb	%
Requérant	325	82,3%	336	83,2%	171	84,6%
Défenseure des droits	19	4,8%	21	5,2%	12	5,9%
Tribunal administratif	-	-	14	3,5%	9	4,5%
<i>dont co-médiations</i>	-	-	-	-	3	1,5%
Assistante sociale	-	-	7	1,7%	5	2,5%
Autres sources	11	2,8%	12	3%	3	1,5%
Autre médiateur	-	-	-	-	2	1%
Cabinet comptable	31	7,8%	6	1,5%	-	-
Cabinet d'avocats	5	1,3%	5	1,2%	-	-
Élus	2	0,5%	2	0,5%	-	-
Ministère de l'Agriculture	-	-	1	0,2%	-	-
Total	395	100%	404	100%	202	100%

► Modes de saisine

Les requérants envoient majoritairement leurs demandes de médiation par courriel. Ce canal facilite considérablement les échanges, en permettant notamment une grande réactivité.

Le courrier reste, cependant, toujours utilisé, par des personnes n'ayant pas de messagerie électronique ou qui préfèrent la voie postale pour transmettre leur demande.

Mode de saisine	2022		2023		2024	
	Nb	%	Nb	%	Nb	%
Courriel	356	90%	401	99%	189	94%
Courrier	39	10%	2	0,6%	13	6%
Vísio	-	-	1	0,4%	-	-
Total	395	100%	404	100%	202	100%

¹⁸ Pour une présentation plus détaillée de la médiation administrative, voir le rapport d'activité du médiateur de l'Agence de services et de paiement pour 2023, paragraphe « Mode de saisine et origine des demandes. ».

¹⁹ Voir <https://www.maregionsud.fr/votre-region/les-missions/le-mediateur-et-la-mission-mediation>



► Répartition temporelle des demandes

Près de 50% des demandes sont parvenues entre janvier et avril 2024 et deux dispositifs d'aide expliquent cette concentration au premier trimestre :

- pour le **coup de pouce énergie**, dispositif majoritaire, 60% des demandes de médiation sont concentrées au premier trimestre ; elles se poursuivent jusqu'en juillet puis disparaissent.
- pour le **chèque énergie**, second dispositif en nombre, 40% des demandes de médiation sont concentrées au premier trimestre, pour atteindre 51% à la fin du mois d'avril ; elles s'étalent ensuite de façon plus modérée jusqu'en décembre.

Les causes de la réduction drastique du nombre de demandes de médiation en 2024 sont liées, en grande partie, à l'extinction du **coup de pouce énergie**, qui portait sur la seule année 2023 et qui a donné lieu à des demandes de médiation relativement nombreuses en 2023 et en 2024.

D'autres dispositifs d'aide, très présents en 2022 et 2023, ont vu leur contribution à la médiation se réduire sensiblement en 2024 (aides à l'alternance, aide aux transporteurs publics routiers, hébergeurs citoyens).

Sans certitude sur ce point, il est également possible de penser que le rappel des conditions d'entrée en médiation, sur la page *Médiation* du site institutionnel de l'ASP²⁰, peut avoir écarté des demandes potentielles qui ne relevaient pas de la médiation.

Ce rappel indique que **le médiateur de l'ASP intervient uniquement en second recours**, lorsque les voies ordinaires de règlement des différends ont été explorées ou en l'absence de réponse de l'administration.



PERSONNALITÉS JURIDIQUES DES DEMANDEURS DE MÉDIATION

Les **personnes physiques** sont très majoritairement à l'origine des demandes de médiation, dans la mesure où leurs demandes portent le plus souvent sur des dispositifs d'aide attachés à la personne elle-même.

En conséquence, **les personnes morales** sont minoritaires dans l'ensemble des demandes de médiation et dans une proportion moins importante qu'en 2023 (17% contre 28%).

Comme pour les années précédentes et dans des proportions proches, les demandes sont formulées en majorité par les **requérants** eux-mêmes, qu'ils soient personnes physiques ou morales.

Les saisines en provenance de la **Défenseure des droits** concernent essentiellement des personnes physiques, dans le cadre du chèque énergie.

Celles en provenance **d'organismes ou de travailleurs sociaux**, concernent uniquement des personnes physiques et liées le plus souvent au chèque énergie.

Les saisines provenant des **tribunaux administratifs**, ou **médiations administratives**, concernent surtout des personnes physiques (aides à l'énergie et bonus vélo) et, de façon minoritaire, des personnes morales (activité partielle et bonus écologique).

À l'opposé, en 2023, les médiations administratives (14) concernaient toutes des personnes morales, dont les demandes portaient sur l'aide aux transporteurs publics routiers.

Les saisines peuvent aussi provenir **d'autres sources** que le demandeur lui-même, mais elles doivent impérativement être acceptées par ce dernier. En 2024, sur les trois demandes parvenues, l'une provenait d'une DDT²¹ pour une exploitation agricole, la seconde d'un commissaire aux restructurations et à la prévention des difficultés des entreprises (entreprise industrielle), la troisième d'une assistance aux utilisateurs qui avait reçu la demande par erreur.

Des demandes peuvent aussi provenir **d'autres médiateurs**. L'une d'elles provenait de la médiatrice de l'Enseignement agricole technique et supérieur pour une élève bénéficiaire de l'allocation aux lycéens de la voie professionnelle. La seconde venait d'une médiatrice libérale qui avait été saisie par une bénéficiaire du chèque énergie.

²⁰ Voir : <https://www.asp.gouv.fr/engagements/mediation>

²¹ DDT : Direction départementale des territoires.



Origine de la saisine	Personnes morales		Personnes physiques		Total général	
	Nb	%	Nb	%	Nb	%
Requérant	30	85,7%	141	84,4%	171	84,6%
Défenseure des droits	-	0%	12	7,2%	12	5,9%
Tribunal administratif	3	8,6%	6	3,6%	9	4,5%
Assistante sociale ou aide sociale	-	0%	5	3%	5	2,5%
Autres sources	2	5,7%	1	0,6%	3	1,5%
Autre médiateur	-	0%	2	1,2%	2	1%
Total	35	100%	167	100%	202	100%
% des demandes		17,3%		82,7%	100%	



DISPOSITIFS D'AIDE ET COMPARAISON INTERANNUELLE

► Demandes par dispositif d'aide

Le tableau de l'[annexe 1](#) présente l'ensemble des dispositifs d'aide qui ont fait l'objet de demandes de médiation en 2024, réparties par catégories de demandeurs.

Comme en 2023, **deux thématiques** composées de plusieurs dispositifs d'aide rassemblent la majeure part des demandes de médiation :

- les **aides à l'accès à l'énergie** (87 ; 43,1%) : chèque énergie et coup de pouce énergie ;
- les **aides à la mobilité moins polluante** (55 ; 27,2%) : prime à la conversion, bonus écologique, bonus vélo.

Trois autres dispositifs, de moindre volume, se détachent :

- les **aides régionales**, en particulier des aides du Conseil régional d'Ile-de-France ;

- les **aides à l'alternance (apprentissage)**, en nombre marginal par rapport au volume de demandes de médiation qu'elles ont suscité en 2022 et 2023 ;
- la **rémunération des stagiaires** de la formation professionnelle.

Les huit dispositifs qui précèdent représentent à eux seuls 168 demandes, soit 83,2% des 202 demandes de médiation en 2024.

Les 34 autres demandes concernent 17 dispositifs d'aide. Parmi eux, **les aides agricoles et rurales et la dotation aux jeunes agriculteurs**, qui ont donné lieu à cinq demandes, en légère augmentation par rapport aux années précédentes.



► Comparaison interannuelle sur les principaux dispositifs d'aide

L'[annexe 2](#) présente une comparaison des dispositifs représentant **plus de 80% des demandes de médiation** pour les années 2021 à 2024.

Sur cette période, le nombre total de demandes de médiation a augmenté de façon sensible de 2021 à 2022, plus légèrement en 2023, et se rétracte très sensiblement en 2024.

Le nombre de dispositifs représentant plus de 80% des demandes a évolué :

- une forte concentration en 2021, avec la prééminence de l'aide à l'embauche des jeunes ;
- une plus faible concentration de 2022 à 2024 avec, cependant, des dispositifs plus représentés, comme les aides à l'alternance ou le chèque énergie.

Le regroupement par thématiques, illustré ci-dessus, met en exergue :

- les **aides à l'accès à l'énergie** (chèque énergie et coup de pouce énergie) qui deviennent majoritaires en 2023 et 2024 ;
- les **aides à la mobilité moins polluante** (prime à la conversion, bonus écologique, bonus vélo) qui se situent entre 18 et 20% du nombre total de demandes de 2021 à 2023, pour atteindre une part nettement plus importante en 2024.

En 2024, la réduction forte du nombre de demandes s'accompagne d'une surreprésentation des deux thématiques précédentes, dont **certains dispositifs sont fortement structurants** dans le paysage des dispositifs d'aide gérés par l'ASP.



MOTIFS DE SAISINE

Les motifs de saisine expliquent les raisons pour lesquelles des requérants ont fait appel à la médiation.

Deux référentiels permettent de choisir le motif de saisine qui correspond à une demande de médiation :

- le **référentiel des motifs principaux**, ou la raison principale qui motive un usager à demander une médiation ;
- le **référentiel des motifs complémentaires**, qui permet de préciser le motif principal.

Ces référentiels, initiés en 2022 et complétés en 2023, n'ont pas été modifiés en 2024, dans la mesure où ils apportent satisfaction.

Quatre entrées de lecture sont possibles à partir des informations de 2024 :

- une lecture statique des motifs de saisine principaux ;
- une lecture statique des motifs de saisine complémentaires ;
- une lecture dynamique par mise en relation des motifs de saisine principaux et complémentaires ;
- une cartographie des motifs de saisine en prenant l'exemple du chèque énergie.

► Motifs de saisine principaux

L'[annexe 3](#) regroupe l'ensemble des motifs de saisine à l'origine des demandes de médiation tous dispositifs d'aide confondus.

Comme en 2023, les deux premiers motifs regroupent à eux seuls la majorité (73,8%) des demandes de médiation des usagers :

- **l'aide non perçue par l'utilisateur** (38,6%) ;
- **la contestation de la non-éligibilité au dispositif** (35,1%).

Les motifs de saisine suivants sont en très net retrait par rapport aux deux précédents. Cependant, il faut remarquer la place occupée par :

- **la contestation d'un ordre de recouvrer**²² (OR), proportionnellement plus marquée chez les personnes morales ;
- **la transmission de documents complémentaires par l'utilisateur**, notamment lorsqu'il n'a pas pu les télétransmettre ;
- **la contestation du montant d'aide attribué.**

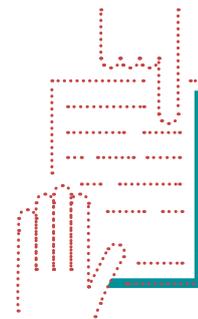
²² L'ordre de recouvrer (OR) vise au remboursement d'une somme indûment perçue par un usager.



► Motifs de saisine complémentaires

Le tableau de l'annexe 3.1 présente l'ensemble des motifs complémentaires, dont deux regroupent plus de la moitié des demandes de médiation :

- une insuffisance d'information des services de l'ASP à l'utilisateur (35,1%) ;
- des décisions de non-éligibilité au dispositif insuffisamment argumentées (23,3%).



Un **regroupement par thématique** met en exergue les motifs les plus significatifs, dans le tableau suivant (en pourcentage des demandes de médiation de l'année) :

Thématiques	Motifs de saisine complémentaires	2023	2024
Communication à l'utilisateur	Pas d'information des services de l'ASP à l'utilisateur <i>L'utilisateur met en avant le fait qu'il n'a pas obtenu de réponse à ses sollicitations</i>	20,8%	35,1%
	Informations inefficaces de l'assistance aux utilisateurs <i>L'utilisateur n'a pas pu obtenir une réponse permettant de résoudre sa difficulté</i>	14,4%	9,9%
	Thématique en pourcentage des demandes de médiation	35,2%	45%
Instruction de la demande d'aide par l'ASP	Décision de non-éligibilité au dispositif insuffisamment argumentée <i>Le rejet de la demande d'aide ne cite pas ses sources réglementaires</i>	17,6%	23,2%
	Incohérence de l'instruction des services de l'ASP <i>Le rejet de la demande d'aide met en exergue des éléments de cette demande qui ont été insuffisamment pris en compte lors de l'instruction</i>	15,1%	5,4%
	Thématique en pourcentage des demandes de médiation	32,7%	28,6%
Total des thématiques majoritaires		67,9%	73,6%

► Mise en relation des motifs de saisine principaux et complémentaires

Le tableau de l'annexe 3.2 illustre cette mise en relation en se limitant aux **deux premiers motifs de saisine principaux, qui représentent plus des trois quarts des demandes de médiation** en 2024.

Il en ressort que :

- pour le motif principal « **aide non perçue par l'utilisateur** », les deux premiers motifs complémentaires sont de nature **communicationnelle** et représentent à eux seuls près de 80% des demandes :
 - insuffisance d'information des services de l'ASP à l'utilisateur (61,5%), en très forte augmentation par rapport à 2023 (38,4%) ;
 - informations insuffisantes de l'assistance aux utilisateurs (17,9%), en légère progression par rapport à 2023 (21,4%).

- pour le motif principal « **contestation de la non-éligibilité au dispositif** », le motif complémentaire « **décision de non-éligibilité au dispositif insuffisamment argumentée** »²³, également de nature **communicationnelle**, représente à lui seul près de 60% des demandes, en très forte augmentation par rapport à 2023 (35,7%).

Cette analyse sur les masses principales est reproductible pour l'ensemble des autres motifs principaux et complémentaires. Toutefois, le niveau de détail auquel on aboutirait dépasserait le cadre de ce rapport et sa volontaire concision.

²³ La mention de la référence réglementaire dans une décision de rejet est une obligation imposée par le Code des relations entre le public et l'administration (CRPA), article L. 211-2



► Cartographie des motifs pour les principaux dispositifs d'aide

La mise en relation des motifs de saisine principaux et complémentaires peut être effectuée pour tous les dispositifs d'aide, dessinant ainsi une cartographie propre à chacun.

Le tableau de l'[annexe 3.3](#) met en œuvre ce principe. Pour **le chèque énergie** par exemple, les demandes de médiation ont le plus souvent été motivées par :

- le fait que **l'utilisateur n'a pas reçu l'aide qu'il espérait**, sans en recevoir la raison de la part des services de gestion ou de l'assistance aux utilisateurs ;
- un **rejet de la demande de l'utilisateur** dont le motif n'a pas été suffisamment précisé par les services, qui ne donnent pas leurs sources réglementaires.



ORIGINE RÉGIONALE DES DEMANDES DE MÉDIATION

Le tableau de l'[annexe 4](#) présente **le nombre de demandes de médiation par dispositif en fonction de la région d'origine de l'utilisateur**.

La répartition territoriale issue de ce tableau est sans relation avec les périmètres géographiques des directions régionales de l'ASP.

Cinq régions représentent plus des trois quarts (75,6%) des demandes de médiation :

- Île-de-France (35,6%),
- Provence-Alpes-Côte d'Azur (15,8%),
- Auvergne-Rhône-Alpes (8,4%),
- Nouvelle-Aquitaine (7,9%),
- Hauts-de-France (7,9%).

Les quatre premières étaient aussi en tête en 2023, mais les places de Provence-Alpes-Côte d'Azur et Auvergne-Rhône-Alpes étaient inversées.

L'Île-de-France concentre toujours le plus grand nombre de demandes, dans des proportions encore plus fortes qu'en 2023 (22,2%). La gamme des dispositifs y est plus variée que dans les autres régions et les dispositifs suivants y sont surtout représentés :

- coup de pouce énergie, mis en œuvre en 2023 uniquement ;
- prime à la conversion et bonus écologique, du fait de la concentration importante de véhicules ;
- aides financières du Conseil régional d'Île-de-France, en particulier le dispositif d'aide à la formation dénommé AIRE.

Provence-Alpes-Côte d'Azur doit sa seconde place au dispositif « coup de pouce énergie », qui a donné lieu à de nombreuses demandes de médiation jusqu'en avril 2024.



ISSUES DES DEMANDES DE MÉDIATION

► Comparaison interannuelle

L'[annexe 5](#) présente les issues des demandes de médiation en comparaison interannuelle de 2022 à 2024. Elle est complétée par l'[annexe 5.1](#) qui précise les issues des demandes par motifs complémentaires.

Plusieurs types d'issues sont identifiés, qui permettent de dépasser le classement binaire « favorable » ou « défavorable ».

Les issues favorables aux usagers, qui étaient stables à 63% en 2022 et 2023, se replient en 2024 à 52,1%, soit 139 demandes sur un ensemble de 268 demandes clôturées toutes années confondues.

Plus des trois quarts des **issues favorables** sont associés aux motifs complémentaires suivants :

- la demande devient **éligible au dispositif après instruction complémentaire** (45,3%) : une reprise de l'instruction de la demande d'aide permet d'accorder l'aide à l'utilisateur, le plus souvent après communication d'informations par l'utilisateur. Le chèque énergie est souvent représenté dans ce cas ;
- **l'aide est payée après régularisation du dossier** par les services de l'ASP (31,7%).



Par ailleurs, **les avis défavorables aux usagers progressent légèrement en 2024** (27,7%), par rapport à 2023, mais demeurent inférieurs à 2022.

Une très grande part des **issues défavorables** (89,2%) provient de la **confirmation par les services de l'ASP de la non-éligibilité** de la demande d'aide sans instruction complémentaire. Le coup de pouce énergie des Conseils régionaux, le bonus écologique et la prime à la conversion sont les dispositifs les plus concernés par cette situation.

Les **demandes clôturées à l'initiative de la Médiation** se rencontrent dans différents cas. En 2024, ce type de clôture est surtout intervenu en l'absence de réponse des services aux demandes de médiation.

Des actions d'explication du rôle des services dans la médiation et le rappel de leurs obligations à l'égard des demandes des usagers ont parfois été nécessaires.

Dans cet esprit, des travaux spécifiques ont été conduits dans le cadre de la démarche

Services Publics+ (ASP+), auxquels la Médiation a participé.

À ce jour, toutes les demandes de médiation reçoivent une réponse et cette modalité est devenue peu fréquente.

Toutefois, elle peut encore se rencontrer en **médiation administrative**²⁴, dès lors que le médiateur considère qu'il n'y a pas matière à maintenir le processus de médiation. Tel est le cas lorsqu'une partie ne collabore pas au processus de médiation de façon constructive et apaisée.

Enfin, l'issue « **non connue** » consiste à clôturer une demande sans attendre de savoir quelle sera son issue pour le requérant, en particulier si la médiation a atteint son but principal, qui est de mettre en relation les usagers avec les services de l'ASP.

Tel est le cas quand les services de l'ASP ont pris l'engagement de répondre aux usagers qui se sont adressés à la Médiation à défaut de pouvoir obtenir de réponse directement des services ou de l'assistance aux utilisateurs.

► Issues des demandes selon les dispositifs d'aide

La cartographie de [l'annexe 5.2](#) permet de caractériser les dispositifs en fonction de l'issue des demandes.

Pour **les dispositifs les plus représentés** dans les demandes de médiation **clôturées** (82%), les **taux majoritaires** sont obtenus pour les dispositifs suivants :

- **issue favorable :**
 - 50% et plus : chèque énergie, aides régionales, hébergeurs citoyens, aide aux transporteurs publics routiers.
 - moins de 50% : coup de pouce énergie des Conseils régionaux, prime à la conversion.
- **issue défavorable :**
 - 50% et plus : bonus écologique et bonus vélo.

Le classement par issues en 2024 diffère de celui de 2023, de telle sorte qu'il n'est pas possible de dégager des constantes.

Par ailleurs, des taux d'issue favorable modérés (moins de 50%) dans certains dispositifs très représentés influent à la baisse sur le taux d'issue favorable.

Enfin, il faut réaffirmer que **la notion d'issue favorable comme critère de performance n'a pas de sens en médiation**, pour les raisons suivantes :

- d'une part, la médiation a pour objectif de rapprocher des parties qu'un différend sépare, mais en aucun cas d'aboutir à une issue favorable, cette dernière étant une modalité parmi d'autres ;
- d'autre part, rendre compte des issues possibles en médiation ne peut se réduire à des issues favorables ou défavorables, dans la mesure où d'autres issues sont possibles.

²⁴ La médiation administrative identifie un processus de médiation dans lequel un tribunal administratif désigne un médiateur suite à la réception d'une requête émanant d'une des parties.



► Issues des demandes en médiation administrative

La médiation administrative s'installe progressivement dans le paysage de la médiation à l'ASP. **Entre le mois d'août 2023**

et le 31 décembre 2024, le médiateur de l'ASP a été désigné à 21 reprises par des tribunaux administratifs.

Pour ces médiations, les usagers avaient assigné l'ASP suite à un refus d'obtention d'une aide pour les dispositifs d'aide suivants :

Dispositif d'aide	2023	2024	Total
Aide aux transporteurs publics routiers	11		11
Bonus écologique	2	2	4
Chèque énergie		2	2
Coup de pouce énergie des Conseils régionaux		1	1
Contrats aidés	1		1
Activité partielle		1	1
Bonus vélo		1	1
Total général	14	7	21

Toutes ces médiations sont parvenues à leur terme, en 2023 ou en 2024, et ont donné lieu aux issues suivantes :

Dispositif d'aide	Accord	Médiation non aboutie	Pas d'accord	Total général
Aide aux transporteurs publics routiers	8	3		11
Bonus écologique	2		2	4
Chèque énergie	1	1		2
Coup de pouce énergie des Conseils Régionaux	1			1
Contrats aidés	1			1
Activité partielle		1		1
Bonus vélo			1	1
Total général	13	5	3	21

Dans 62% des cas, un accord entre les parties a été trouvé, en particulier pour le dispositif « aide aux transporteurs publics routiers ».

Les **médiations non abouties** correspondent à des situations particulières pour lesquelles le médiateur de l'ASP a mis fin à la médiation de sa propre initiative, en constatant l'impossibilité de la mener à bien, ou en l'absence de réponse d'une partie à ses sollicitations.

Trois médiations se sont conclues par un **maintien du désaccord** entre les parties, ouvrant la voie à une reprise au contentieux par le tribunal.

Au vu de ces résultats, il faut **se garder de conclure trop rapidement**, car :

- chaque dispositif a ses particularités et son propre cadre réglementaire, qui n'est pas transposable aux autres dispositifs ;
- chaque médiation a ses caractéristiques particulières, qui la rendent unique.

En moyenne, les médiations administratives se concluent en trois mois en moyenne et en huit mois maximum, de la date d'acceptation de sa mission par le médiateur à la conclusion de la médiation.

Ce délai est à comparer à **la durée d'une procédure contentieuse**, qui est **de l'ordre de 12 à 18 mois**, de l'enregistrement de la requête déposée par le requérant au jugement émis par le tribunal administratif.

De façon générale, le temps passé par le médiateur sur une médiation administrative est nettement supérieur à celui passé sur une médiation institutionnelle qui repose sur l'écrit.

Cependant, les gains obtenus par la médiation administrative sont particulièrement appréciables, en particulier la possibilité pour les parties **d'échanger directement en entretien**, le **gain de temps** lié à la souplesse procédurale de la médiation et les **concessions réciproques en cas d'accord**.





DÉLAI DE RÉPONSE AUX DEMANDES DE MÉDIATION

En 2024, les délais de réponse des services de l'ASP aux demandes de médiation se sont répartis ainsi :

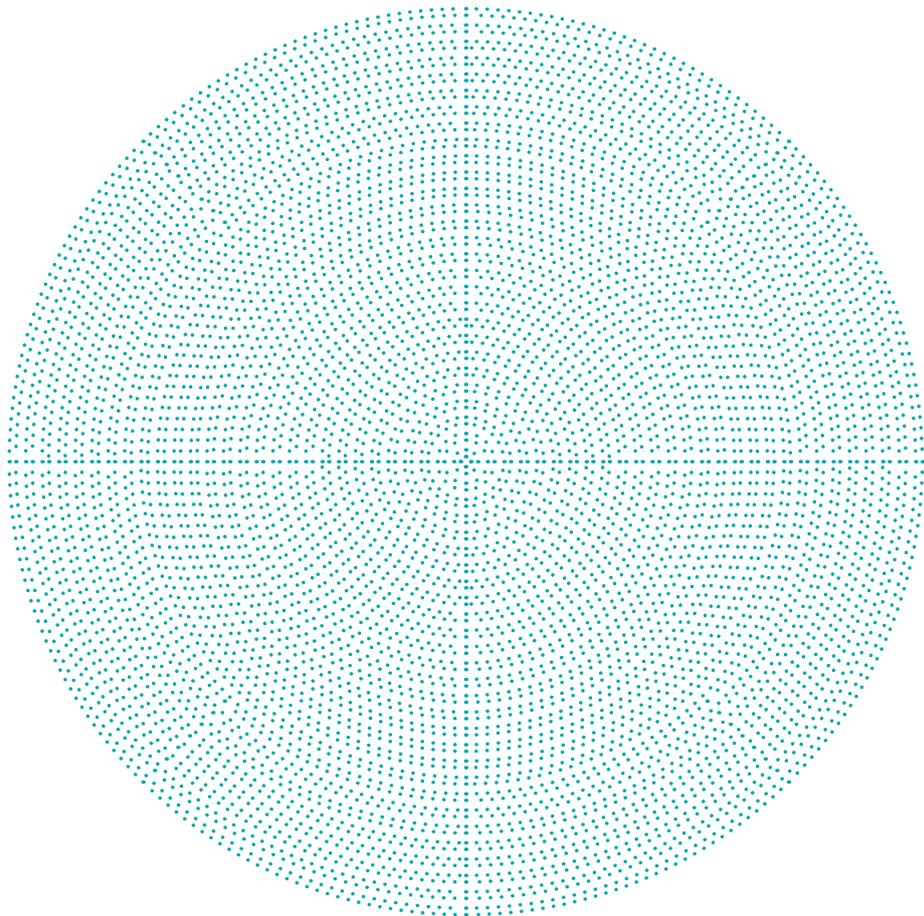
- un mois au plus : 42,5% ;
- deux mois au plus : 13,5% ;
- au-delà de deux mois : 44%.

57,5% des demandes reçoivent donc une réponse dans un délai supérieur à un mois, délai pourtant recommandé par la Médiation.

Les demandes présentant une complexité élevée, avec pour corollaire un délai de traitement plus long, sont comprises dans

les résultats ci-dessus. Elles sont très peu nombreuses et n'influencent pas significativement les résultats.

Dans deux cas, un rappel de la place de la Médiation dans la relation à l'utilisateur a été nécessaire pour faire comprendre aux responsables régionaux la nécessité de répondre aux demandes de médiation dans le délai imparti.



DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS

Contrairement aux demandes de médiation externe, les demandes de renseignements **ne portent pas sur un différend de l'usager avec les services de l'ASP.**

Or, à la lecture de ces demandes, il apparaît fréquemment que les usagers s'adressent à la Médiation à défaut de pouvoir trouver un interlocuteur à l'ASP.

En leur répondant, la Médiation va au-delà de sa mission fondamentale de mise en relation des usagers en différend avec les services de l'ASP. En ce sens, elle s'inscrit dans l'esprit de la relation à l'usager, qui est sa raison d'être.

Les demandes de renseignements sont éminemment diverses dans leur contenu. Pour leur répondre, le médiateur doit avoir **une expérience large des missions confiées à l'ASP et une connaissance approfondie des acteurs publics et privés.**

L'enregistrement de ces demandes ayant commencé en juillet 2021, leur évolution en année entière peut donc être valablement analysée à partir de l'année 2022.

Pour 2024, leur volume s'est considérablement réduit, au regard du niveau atteint en 2022 et du pic enregistré en 2023. Les causes de cette réduction drastique des demandes de renseignements ne sont pas clairement identifiées.

	2022	2023	2024	2024/2023	2024/2022
Demande de renseignements	602	951	440	-511 (-53%)	-162 (-26%)
En moyenne par mois	50	79	37	-	-



ORIGINE DES DEMANDES

Les demandes de renseignements sont majoritairement effectuées par les requérants eux-mêmes, dans les mêmes proportions qu'en 2023 (95%).

Les demandeurs sont avant tout des personnes physiques (84%), dans des proportions en légère hausse par rapport à 2023.

Les personnes morales diminuent légèrement, mais restent nombreuses (15,2% en 2024 contre 17,7% en 2023).

A plus de 97%, les demandes sont transmises par courriel, la voie postale représentant moins de 3%.

Origine de la saisine	Personnes morales	Personnes physiques	Total général	
			Nb	%
Requérant	67	351	418	95%
Assistante sociale		8	8	1,8%
Cabinet comptable	3	3	6	1,4%
Défenseure des droits		4	4	0,9%
Autres sources		3	3	0,7%
Assistance utilisateurs ou directions régionales de l'ASP		1	1	0,2%
Total général	70	370	440	100%





TYPES DE DEMANDES

Les **demandes de renseignements en relation avec l'activité de l'ASP** sont majoritaires. Elles se présentent sous la forme de questions posées au médiateur, supposé détenir la réponse.

En 2024, les demandes sont proportionnellement en forte baisse par rapport à 2023. Si le nombre de **demandes de médiation jugées irrecevables progresse peu, leur proportion augmente sensiblement.**

Types de demande	2023		2024	
	Nb	%	Nb	%
Demande de renseignements	725	76,2%	245	55,7%
Demande de médiation irrecevable	165	17,4%	176	40%
Information apportée à la Médiation	54	5,7%	18	4,1%
Refus d'entrer en médiation de la part du médiateur de l'ASP	7	0,7%	1	0,2%
Total général	951	100%	440	100%



DEMANDES PAR DISPOSITIF D'AIDE

Le tableau de l'annexe 6 illustre la grande variété des dispositifs faisant l'objet de demandes de renseignements : **27 dispositifs gérés par l'ASP** sont identifiés, auxquels s'ajoute la rubrique « Non connu » ou « Non renseigné » quand le dispositif d'aide n'est pas identifié.

Comme en 2023, la **rémunération des stagiaires** de la formation professionnelle (15,9%) et le **chèque énergie** (15%) représentent à eux seuls 30% des demandes de renseignements.

La **rémunération des stagiaires** fait toujours l'objet de demandes essentiellement axées sur l'absence de paiement des stagiaires. La Médiation les oriente systématiquement vers les centres de formation, qui sont en relation directe avec les services de l'ASP.

Parmi les autres dispositifs d'aide d'un certain volume : le **coup de pouce énergie** des Conseils régionaux, qui a aussi suscité de nombreuses demandes de médiation en 2023 et en 2024, le bonus écologique, la prime à la conversion, la VAE²⁵, les aides à l'alternance.

²⁵ VAE : Validation des acquis de l'expérience.





MOTIFS DES DEMANDES

Le tableau de l'[annexe 7](#) fait apparaître une grande dispersion des motifs de demande de renseignements (24 motifs), dont les principaux sont présentés ci-après.

Les **demandes relevant de l'assistance aux utilisateurs** proviennent d'utilisateurs qui soit ne connaissaient pas l'existence de l'assistance aux utilisateurs de l'ASP, soit n'ont pas pu avoir de réponse de ce service dont la vocation est de résoudre les difficultés qu'ils rencontrent.

Parmi les 176 **demandes de médiation irrecevables**, 73 d'entre elles ont un motif identique, les 103 autres ayant été requalifiées avec un motif différent.

Le motif attribué à ces 73 demandes est le même car le référentiel des motifs comptait, à l'origine, un nombre volontairement limité de motifs.

Toutefois, il en résulte une difficulté de lecture qui a conduit à enrichir la liste des motifs en 2025.

Les demandes de médiation irrecevables proviennent de demandes de médiation qui, après analyse, ne font pas apparaître un différend avec les services de l'ASP. Elles sont donc requalifiées en demandes de renseignements.

Certaines de ces demandes ont été formulées après le rejet de la demande d'aide par les services de l'ASP. Mais, dès lors que le motif de rejet est évident, en particulier si le rejet est appuyé sur des références réglementaires, la Médiation s'attache à en expliquer les raisons à l'utilisateur et reclasse sa sollicitation en demande de renseignements.

Les **demandes de conseil au médiateur** occupent toujours une part notable des demandes (8,2%). Elles traduisent le fait que le médiateur est aussi perçu comme une personne pouvant aider l'utilisateur dans sa recherche d'information. Toutefois, le médiateur n'ayant pas de rôle de conseil, il se limite à orienter les usagers au mieux de ses possibilités.

Enfin, l'ASP étant un organisme payeur, il est naturel de voir les questions relatives au paiement des aides occuper une place importante parmi les demandes de renseignements.

Les motifs tels que l'absence ou le retard de paiement ajoutés aux demandes diverses relatives au paiement d'une aide représentent 16,1% des demandes de renseignements. Ils côtoient les problématiques de remboursement d'une aide (3,6%), au travers des demandes d'informations sur un ordre de recouvrer.

Par extension, les demandes relatives à l'octroi d'une aide représentent 13% des demandes. Il s'agit de :

- contestations ou remises en cause d'une décision ou d'un montant d'aide ;
- envois de documents ou informations à la Médiation destinés aux services de gestion ;
- demandes de renseignements sur les conditions d'octroi d'une aide.





RÉPARTITION TERRITORIALE DES DEMANDES

Comme en 2023, le tableau de l'[annexe 8](#) montre que la majeure partie des demandes (26%) ne fait pas apparaître la localisation du demandeur.

Contrairement aux demandes de médiation, qui sont toujours localisées par le biais du formulaire de demande ou par des docu-

ments annexés, les demandes de renseignements ne nécessitent pas d'ancrage territorial.

De ce fait, **une représentation spatiale (design territorial) ne peut être envisagée de façon pertinente.**



REDIRECTION DES DEMANDES

Comme en 2023, le tableau de l'[annexe 9](#) montre que les redirections s'adressent majoritairement et dans des proportions voisines :

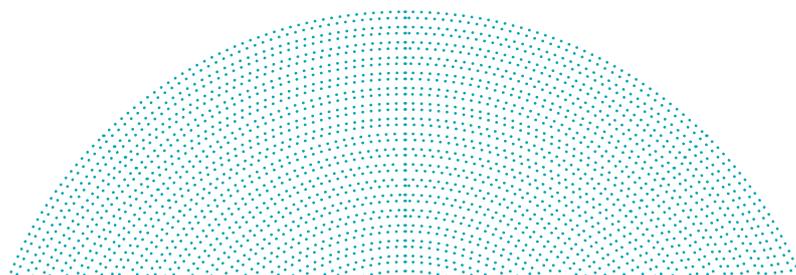
- aux directions régionales et interrégionales de l'ASP (26,1%) ;
- à l'assistance aux utilisateurs de l'ASP (21,8%) ;
- aux centres de formation, pour les stagiaires rémunérés en formation professionnelle.

En grandes masses :

- près de 55% des usagers ont été redirigés vers des **services de l'ASP** ;
- 34% vers des **services hors ASP** ;
- 11% **n'ont pas été redirigés**, dans la mesure où la Médiation a répondu à leurs demandes.

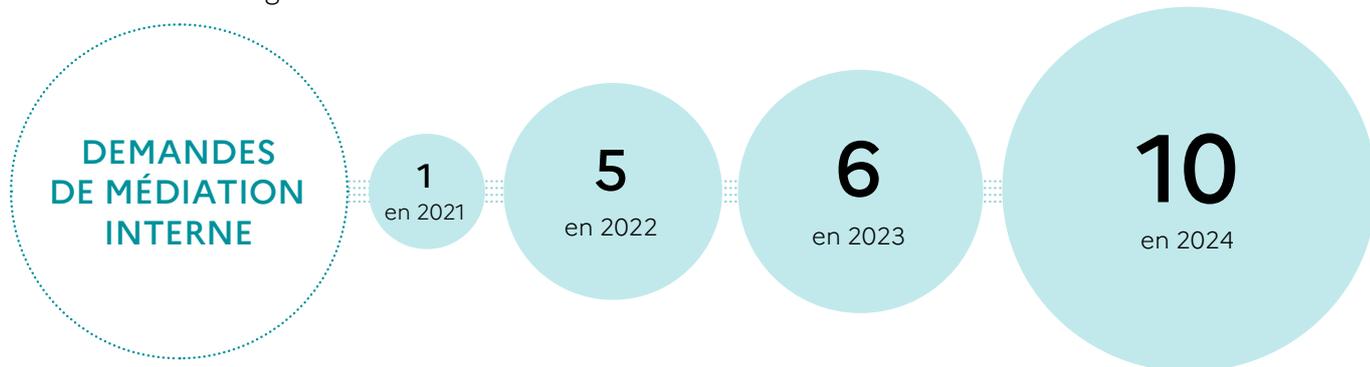
Dans 5% des demandes, des usagers ont été redirigés vers les services de **l'Agence comptable de l'ASP**, notamment pour des questions touchant aux procédures de recouvrement.

La **collaboration entre médiateurs** est aussi un élément important de l'exercice de la médiation, si l'on considère que le médiateur de l'ASP a redirigé près d'une vingtaine d'usagers vers un autre médiateur ou vers les services de la Défenseure des droits.



MÉDIATION INTERNE

La médiation interne est à l'origine de la création du poste de médiateur à l'ASP en 2012²⁶. Si la médiation externe constitue l'essentiel de l'activité de médiation, les demandes de médiation interne d'agents de l'ASP augmentent d'année en année, même si leur nombre reste marginal.



Sans avoir d'explications précises à cette augmentation des médiations internes, peut-être faut-il considérer que la Médiation est davantage connue des agents de l'ASP.

Encore faut-il rester modeste quant à cette assertion dans la mesure où il est vraisemblable que de nombreuses situations vécues par des agents de l'ASP, et qui pourraient relever de la médiation, ne font pas l'objet de demandes de leur part.

Pour des raisons de confidentialité²⁷, et eu égard au faible nombre de demandes, les motifs de saisine principaux ne seront pas exposés dans ce rapport.

Toutefois, les motifs complémentaires mettent en évidence le fait que, **dans sept demandes sur dix**, l'absence de réponse de l'administration a conduit l'agent à saisir la Médiation, dans le but d'instaurer une communication.

La Médiation de l'ASP est dans son rôle dès lors qu'il s'agit d'instaurer, ou de restaurer, un échange entre l'agent et le service dans lequel il exerce son activité professionnelle.

Cependant, il est à noter que la réponse de ce même service aurait probablement satisfait l'agent, sur le seul principe de la commu-

nication, son accord ou son désaccord avec cette réponse étant à considérer par ailleurs.

Parmi les dix demandes de médiation recensées en 2024, aucune n'a donné lieu à un entretien de médiation. Seule l'une d'entre elles a été précédée d'un entretien avec le médiateur en présence d'un représentant du personnel.

Dans ce contexte, et comme les années précédentes, aucun différend à caractère relationnel entre agents de l'ASP n'a fait l'objet d'une demande de médiation.

Or, les différends relationnels existent à l'ASP comme dans d'autres organisations et il est utile de rappeler qu'**un entretien de médiation peut être un moyen d'apaisement des différends entre agents, en libérant la parole dans un cadre confidentiel.**

Les principes de la médiation interne et les modalités de saisine du médiateur de l'ASP ayant été rappelées plus haut dans ce rapport²⁸, le médiateur proposera toujours un entretien avec la personne qui fait appel à lui, en toute confidentialité.

²⁶ Voir le rapport d'activité du médiateur de l'Agence de services et de paiement 2021-2022, « Les médiateurs de l'ASP », page 5.

²⁷ Voir plus haut « Principes déontologiques de la médiation ».

²⁸ Voir les paragraphes « La médiation interne » et « Comment saisir le médiateur de l'ASP ? »..



SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR

Le rapport d'activité du médiateur de l'ASP pour 2023 mentionnait les recommandations ci-dessous, qui ont fait l'objet d'un échange avec la direction ou l'instance de l'ASP en capacité d'apporter des précisions quant à leur mise en œuvre.



RECOMMANDATION N°1 DU MÉDIATEUR DE L'ASP

Une attention particulière doit être portée à la rédaction des décisions de rejet pour délivrer une information complète et compréhensible à l'utilisateur.

RÉPONSE DE LA DIREEPS²⁹

Dans le cadre de la « mission ordonnateur » visant à sécuriser la gestion des fonds publics, la DIREEPS a élaboré des trames de documents clés de la chaîne de la dépense (accusé de réception, demande de pièces complémentaires, décision d'attribution / rejet...), mises à disposition des concepteurs de dispositif.

Concernant les décisions de rejet, la trame précise l'obligation d'indiquer les motifs de rejet pour favoriser la compréhension de l'utilisateur.

Le chantier sur la qualité des écrits lancé en 2023, notamment sur le chèque énergie, passe en revue tous les échanges écrits avec l'utilisateur, et en particulier les décisions de rejet.

Par ailleurs, dans le cadre des actions de contrôle du respect des engagements ou de la qualité de la gestion déléguée, l'Agence met systématiquement en place des procédures contradictoires qui, au-delà de répondre à une obligation réglementaire, aident l'utilisateur à mieux comprendre les décisions prises par l'Agence et lui indiquent les éléments complémentaires à fournir en cas d'erreur.

RÉPONSE DU MÉDIATEUR DE L'ASP

La Médiation prend bonne note des actions menées par la DIREEPS en matière d'amélioration des écrits professionnels et des décisions de rejet des demandes d'aide en particulier.

Ces actions rejoignent celles conduites par le comité de pilotage de la relation usager de l'ASP (COFIL RU).

Toutefois, la Médiation note que **la plupart des décisions de rejet qu'elle reçoit des usagers ne mentionnent pas les bases réglementaires sur lesquelles elles s'appuient alors que cette indication est obligatoire.**

De ce fait, **la présente recommandation est maintenue.**

²⁹ Direction de l'emploi, de l'environnement et des politiques sociales.





RECOMMANDATION N°2 DU MÉDIATEUR DE L'ASP

Généraliser à l'ensemble des dispositifs gérés par la DIREEPS l'application du droit à l'erreur (DAE) par une sensibilisation accrue des agents et de l'encadrement à son utilisation pratique.

Pour cela, un recensement des cas dans lesquels le DAE a été utilisé pourrait alimenter une base de données qui servirait de référence pour des situations ponctuelles, ou pour des dispositifs existants ou à venir.

De même, le recensement des cas dans lesquels le DAE a été utilisé permettrait à la fois d'évaluer le volume global et par usager.

RÉPONSE DE LA DIREEPS

La note sur l'application du DAE à la DIREEPS a été présentée en 2024 à la Direction générale avec une mise à jour pour expliciter les spécificités de la sphère DIREEPS par rapport au cadre légal, les cas d'exclusion du DAE et proposer des pistes pour une démarche proactive de prise en compte des erreurs dans le parcours de l'utilisateur.

Un suivi des décisions de justice sur des dossiers où l'utilisateur invoque le DAE est effectué, confirmant l'approche retenue par la DIREEPS.

RÉPONSE DU MÉDIATEUR DE L'ASP

Les actions menées par la DIREEPS pour généraliser la prise en compte du DAE vont dans le sens de la bienveillance de l'administration à l'égard de l'utilisateur prônée par la Loi ESSOC³⁰.

A cet égard, la note que la DIREEPS a présentée en 2024 à la Direction générale donne son cadre d'analyse du DAE appliqué aux dispositifs d'aide publique qui relèvent de son périmètre.

Selon la DIREEPS, les dispositions des articles L.123-1 et L.123-2 (droit à régularisation en cas d'erreur) du Code des relations entre le public et l'administration (CRPA) ne s'appliquent pas aux dispositifs d'aide dont elle est chargée, les notions de « prestation » et de « sanction » ne leur étant pas adaptées.

En effet, les notions de « sanction » et de « prestation » sont centrales dans l'article L.123-1 du CRPA en disant « ... ne peut faire l'objet, de la part de l'administration, d'une sanction, pécuniaire ou consistant en la privation de tout ou partie d'une prestation due... »

Dans ce cadre, la DIREEPS invoque les spécificités de sa sphère, en mettant en avant :

- l'absence de mise en œuvre du pouvoir de sanction, liée à l'absence d'un cadre légal, sauf de façon très marginale, comme pour le chèque énergie ;

Il est prévu de donner des consignes aux agents en DR pour **faire en sorte que l'utilisateur ne se trompe pas dans son parcours et que les délais de dépôt ou de régularisation soient bien appliqués.**

La plate-forme Oups ! de la DITP est alimentée depuis 2023 avec des conseils aux usagers pour les dispositifs alternance, contrats aidés et bonus écologique / prime à la conversion particuliers. D'autres dispositifs seront concernés en 2025.

- le fait que l'ASP ne délivre pas de prestations, sauf, peut-être, en ce qui concerne le chèque énergie ;
- le fait que le DAE n'est pas applicable dans les cas d'exclusions prévus par le CRPA lui-même.

La DIREEPS conclut donc au fait **« qu'en l'absence d'applicabilité du cadre juridique général, le droit à l'erreur doit être envisagé sous le prisme de la relation usager ».**

En complément, les autres options envisagées à une échéance qui ne peut être précisée sont :

- les apports de la jurisprudence et leur influence sur la gestion des dispositifs gérés par la DIREEPS ;
- l'évolution du cadre légal et réglementaire en matière de sanctions ;
- la définition d'un cadre réglementaire par les donneurs d'ordre de l'ASP, pour chacun des dispositifs qui les concerne.

³⁰ [Loi n° 2018-727 du 10 août 2018](#) pour un Etat au service d'une société de confiance.



RÉPONSE DU MÉDIATEUR DE L'ASP (suite)

Cependant, au-delà des perspectives énoncées ci-dessus, force est de constater qu'aucun plan d'action n'est envisagé, en dehors d'une démarche proactive pour prendre en compte les erreurs dans le cadre de la relation usager.

Par ailleurs, la très grande diversité des dispositifs d'aide gérés par la DIREEPS complexifie considérablement l'analyse, notamment celle qui consisterait à savoir s'il existe parmi eux des dispositifs qui relèveraient de la catégorie des « prestations. »

Enfin, il faut remarquer que la DIREEPS s'inscrit dans une approche bienveillante envers les usagers en leur donnant des conseils sur la plateforme [plateforme oups.gouv.fr](https://www.plateforme.oups.gouv.fr)³¹.

Trois dispositifs d'aide font l'objet de conseils aux usagers et il est à souhaiter que d'autres dispositifs les rejoignent à court terme.

Au prisme des avancées de la DIREEPS en matière de DAE, le constat doit être tiré de son impossibilité de s'inscrire dans les dispositions des articles L.123-1 et L.123-2 du CRPA.

La présente recommandation est maintenue sous l'angle de la relation usager.



RECOMMANDATION N°3 DU MÉDIATEUR DE L'ASP

L'assistance aux utilisateurs ou les services de l'ASP doivent pouvoir informer l'utilisateur des perspectives en matière de paiement. Cette information devrait pouvoir être apportée à l'utilisateur au travers des différents canaux disponibles.

De façon plus large, les agents en contact avec les usagers doivent apporter une réponse complète et compréhensible, en s'assurant de la bonne compréhension et de la satisfaction de l'utilisateur.

RÉPONSE DE LA DIREEPS

Les communications concernant les délais de paiement et les délais de traitement au sens large font partie des préoccupations du quotidien de la DIREEPS, considérant qu'une dégradation de ces délais peut être liée à **des causes internes diverses ou externes (absence de trésorerie).**

La DIREEPS investit plusieurs moyens pour répondre à ces enjeux : la communication d'éléments de langage auprès des téléconseillers, des messages d'information sur les sites internet en cas de difficulté conjoncturelle et le développement de l'intégration

de délais moyens, soit directement dans les actes portés à la connaissance des usagers (accusé de réception par exemple), soit sur les sites internet (y compris au travers des indicateurs de transparence).

A titre d'exemple, les délais de traitement des dossiers pour les dispositifs alternance et bonus écologique sont affichés depuis 2024 sur le site institutionnel de l'ASP et dans les notifications adressées à l'utilisateur pour le Bonus. Des actions concernant le FONPEPS sont lancées pour l'année 2025.

RÉPONSE DU MÉDIATEUR DE L'ASP

La Médiation prend bonne note des actions menées par la DIREEPS en matière d'information des usagers pour le paiement des aides.

Cette recommandation peut donc être clôturée.

³¹ Voir : <https://www.plus.transformation.gouv.fr/oups-jai-fait-une-erreur-en-effectuant-une-demarche-administrative-que-faire>





RECOMMANDATION N°4 DU MÉDIATEUR DE L'ASP

Le médiateur préconise d'enquêter auprès des usagers pour faire remonter les raisons qui les ont conduits à solliciter la Médiation en lieu et place des services de l'ASP.

Cette recherche pourrait s'inscrire dans le cadre des travaux menés sur le thème de la relation à l'utilisateur.

RÉPONSE DU MÉDIATEUR DE L'ASP

Cette recommandation a été émise en 2024, après avoir fait le constat du nombre très important de demandes de renseignements parvenu à la Médiation en 2023 (près de 1000 demandes, dont près de 800 autres que des demandes de médiation irrecevables).

Sur cette base, la Médiation a adapté sa communication sur le site institutionnel de l'ASP³², en 2024, en rappelant aux usagers que « **Le médiateur de l'ASP intervient uniquement en second recours, lorsque les voies ordinaires de règlement des différends ont été explorées ou en l'absence de réponse de l'administration.** ».

Cette information est-elle à l'origine de la baisse très sensible du nombre de demandes de médiation et de renseignements en 2024 ? Il ne peut être répondu de façon certaine à cette question.

Pour autant, des usagers s'adressent à la Médiation pour obtenir des informations qui relèvent des services techniques de l'ASP et il peut s'avérer utile d'en connaître les raisons. A ce titre, il faut souligner l'attention que met l'ASP à **recueillir l'avis des usagers, en les associant aux réflexions relatives à la communication.**

De plus, la DOP³³ a également lancé des enquêtes auprès des usagers pour recueillir leur avis.

En suivant cette orientation, **la recommandation peut donc être clôturée.**



RECOMMANDATION N°5 DU MÉDIATEUR DE L'ASP

Les demandes de médiation doivent faire l'objet d'une réponse des services de l'ASP dans le délai fixé par le médiateur, sauf cas particuliers à apprécier par un échange entre la Médiation et les services.

RÉPONSE DU MÉDIATEUR DE L'ASP

Comme indiqué plus haut³⁴, 57,5% des demandes reçoivent une réponse dans un délai supérieur à un mois, délai pourtant recommandé par la Médiation.

Des efforts restent donc à faire de la part des services de l'ASP pour réduire ce délai.

En 2025, cependant, le délai de réponse semble s'améliorer nettement et permet d'espérer une sensible augmentation des réponses dans le délai d'un mois.

Un rappel du respect du délai de réponse sera à diffuser auprès des services de l'ASP.

De ce fait, **la présente recommandation est maintenue.**

³² Voir : <https://www.asp.gouv.fr/engagements/mediation>

³³ DOP : Direction de l'organisation et de la performance de l'ASP.

³⁴ Voir : « Délai de réponse aux demandes de médiation ».



CONSTATS ET RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR

L'analyse des demandes de **médiation externe et interne**, et des **demandes de renseignements**, fait apparaître des situations particulières, qui sont à l'origine des recommandations suivantes.



CONSTAT N°1

La Médiation tient le plus grand compte des actions menées par la DIREEPS autour de l'amélioration de la relation usager mais aussi, plus largement, des actions conduites par le comité de pilotage de la relation usager (COFIL RU).

Toutefois, la Médiation remarque que **de nombreuses décisions de rejet qu'elle reçoit des usagers de l'ASP ne précisent pas leur base réglementaire**.

Or, la mention de la référence réglementaire dans une décision de rejet est une obligation imposée par le **Code des relations entre le public et l'administration (CRPA), article L. 211-2³⁵**.

Par ailleurs, de nombreuses décisions de rejet relatives à des demandes de bonus écologique ou de prime à la conversion visent l'**article D.251-3 du Code de l'énergie**.

À titre d'exemple, le texte de certaines décisions de rejet de demandes de prime à la conversion apparaît sous cette forme :

« Le certificat d'immatriculation produit démontre que votre véhicule n'a pas été acquis depuis au moins un an. Par conséquent, en application de l'article D.251-3 du code de l'énergie, votre demande d'aide est rejetée. »

Or, cet article a été modifié par des décrets successifs, qui rendent obsolètes certaines des décisions de rejet produites par le système d'information de l'ASP.

Par voie de conséquence :

- l'information de l'utilisateur est altérée par une référence réglementaire erronée ;
- la décision produite par l'ASP, si elle respecte les dispositions du CRPA, est entachée d'une erreur qui fragilise sa base juridique en ne donnant pas la référence réglementaire exacte ;
- le médiateur ne dispose pas d'une information précise quant aux raisons pour lesquelles l'ASP a rejeté la demande de l'utilisateur ; il doit alors demander aux services de préciser leur base réglementaire.

Par ailleurs, les décisions de rejet de certaines aides ne mentionnent **aucune référence réglementaire**. Tel est le cas pour une aide telle que le **coup de pouce énergie**, éteinte en 2023, mais qui a donné lieu à des demandes de médiation jusqu'au premier trimestre 2024.

De plus, **certains motifs de rejet sont fréquemment imprécis et peu compréhensibles par les usagers**. Ceci sans évoquer une rédaction qui s'écarte parfois des règles plus simples d'un exposé dépourvu d'ambiguïté.

³⁵ Voir : https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000031367505 « Les personnes physiques ou morales ont le droit d'être informées sans délai des motifs des décisions administratives individuelles défavorables qui les concernent. (...) »





CONSTAT N°1 (SUITE)

À titre d'exemple, le texte qui accompagne une possible décision de rejet³⁶ d'une demande de bonus vélo :

« Concernant le formulaire de demande : Vous nous avez déjà transmis une demande d'aide pour ce véhicule. Par conséquent, cette demande d'aide est rejetée. Vous avez déjà déposé une demande d'aide n° (XXX), je vous remercie de retourner sur ce dossier et de le finaliser en ajoutant les pièces manquantes demandées le (date) par mail. Cette demande d'aide n° (XXX) va donc être clôturée. (ci-dessous « votre demande d'aide est refusée » signifie qu'elle est clôturée).

J'ai donc le regret de vous informer que **vosre demande d'aide est refusée.** »

À la lecture de ce texte, l'utilisateur a retenu seulement que sa demande d'aide est refusée. Même s'il lui est demandé de joindre des pièces manquantes à ce qui semble être une autre demande.

Au-delà, s'il s'agit d'une décision de rejet, sa base réglementaire est absente.

RECOMMANDATION DU MÉDIATEUR

La Médiation est consciente des actions conduites par l'ASP, et la DIREEPS en particulier, dans le cadre de l'amélioration de la relation à l'utilisateur.

Toutefois, les décisions qui omettent de préciser leur base réglementaire, ou donnent une base erronée, sont encore trop nombreuses.

Aussi, en vertu des dispositions du Code des relations entre le public et l'administration et de celles prônées par la démarche Services Publics+, **une attention particulière doit être portée à la rédaction des décisions de rejet pour délivrer une information complète et compréhensible à l'utilisateur.**

Cette information doit être de nature à le renseigner sur la base réglementaire et/ou procédurale qui est à l'origine du rejet de sa demande.

Les décisions prises doivent être rédigées de façon compréhensible par l'utilisateur, en se fondant, par exemple, sur la méthode du « langage clair »³⁷. **Les références juridiques doivent être précisées, à l'appui du texte expliquant les raisons du rejet.**



CONSTAT N°2

La Médiation constate l'impossibilité de la DIREEPS de mettre en œuvre le droit à l'erreur (DAE) tel qu'il est prévu aux articles L.123-1 et L.123-2 du CRPA³⁸.

Cette disposition majeure de la Loi ESSOC doit encore faire l'objet d'apports, notamment extérieurs à l'ASP, pour permettre sa mise en œuvre.

Toutefois, la relation à l'utilisateur est inscrite dans les engagements de l'ASP³⁹, et la Médiation encourage la DIREEPS à **renforcer sa participation active aux travaux menés dans le cadre de la Mission relation usager**, rattachée à la Direction générale.

RECOMMANDATION DU MÉDIATEUR

En suivant l'esprit de la Loi ESSOC⁴⁰, qui recommande à l'administration une attitude bienveillante à l'égard des usagers, et les recommandations de la Défenseure des droits sur ce même thème⁴¹, les services de gestion doivent être constamment sensibilisés aux erreurs commises par l'utilisateur et à la possibilité de leur demander de les corriger⁴².

La Médiation a pris note des propositions de prise en compte de l'erreur dans le cadre de la relation usager, pour lesquelles elle requiert la validation de la Mission relation usager.

À ce titre, **la prise en compte de ses propositions constituera une contribution majeure à l'amélioration de la relation usager à l'ASP**, qu'il conviendra d'apprécier ultérieurement.

Enfin, la mise à disposition sur la plateforme [oups.gouv.fr](https://www.oups.gouv.fr) de conseils aux usagers **pour d'autres dispositifs d'aide que ceux actuellement présents** favorisera la diffusion de la culture de la bienveillance envers l'utilisateur promue par l'ASP.

³⁶ Décision datée de 2025.

³⁷ Sur la norme ISO 24495-1:2023(fr) Langage clair et simple > Voir : <https://www.iso.org/obp/ui/fr/#iso:std:iso:24495-1:ed-1:v1:fr>

³⁸ Code des relations entre le public et l'administration.

³⁹ Voir : <https://www.asp.gouv.fr/engagements/au-service-des-citoyens>

⁴⁰ Loi n° 2018-727 du 10 août 2018 pour un État au service d'une société de confiance.

⁴¹ Voir : <https://www.defenseurdesdroits.fr/rapport-droits-des-usagers-des-services-publics-de-la-mediation-aux-propositions-de-reforme-660>

⁴² Code des relations entre le public et l'administration (CRPA), article L.123-1 (droit à régularisation en cas d'erreur).





CONSTAT N°3

Comme dans les rapports précédents de la Médiation, la réponse des services aux demandes de médiation reste perfectible.

La procédure avait été adaptée, fin 2023, pour permettre aux services de répondre **dans le délai d'un mois donné par le médiateur**.

Bien entendu, il faut tenir compte des situations particulières qui demanderont plus d'un mois pour être traitées. Mais celles-ci ne sont pas, de loin, les plus nombreuses.

En 2024, près de 58% des demandes ont reçu une réponse dans un délai supérieur à un mois, un chiffre à améliorer.

Si une tendance à l'amélioration du délai de réponse est observée en ce début d'année 2025, elle reste à confirmer.

Enfin, il convient de rappeler que le respect du délai de réponse s'inscrit dans le cadre du **principe de diligence** qui s'impose au médiateur.

Il vise avant tout à donner une réponse à l'utilisateur dans les meilleurs délais possibles, conforme en cela à l'esprit de la Loi ESSOC rappelé plus haut.

RECOMMANDATION DU MÉDIATEUR

Les demandes de médiation doivent faire l'objet d'une réponse des services de l'ASP dans le délai fixé par le médiateur, sauf cas particuliers à apprécier par un échange entre la Médiation et les services.

Un rappel de ce délai sera effectué avec la diffusion du rapport d'activité de la Médiation pour 2024.



CONSTAT N°4

Parmi les dix demandes de médiation interne reçues en 2024, sept d'entre elles provenaient d'une absence de réponse des services.

Cette absence de réponse est parfois perçue de façon particulièrement négative par les agents de l'ASP, qui l'assimilent alors à une déconsidération de leur personne et de leurs préoccupations dans l'exercice de leur activité professionnelle.

Face au silence qui leur est imposé, ces agents se sont adressés à la Médiation dans le but d'instaurer une communication avec l'administration.

La Médiation est consciente du fait que les services administratifs de l'ASP peuvent parfois être très sollicités dans leurs activités de gestion.

Pour la DRH, la mise en place de RenoIRH, le nouveau SIRH (système d'information des ressources humaines), et l'intégration de nouveaux dispositifs réglementaires, ont été chronophages.

Le manque de temps qui en résulte est aussi celui qui serait nécessaire pour répondre aux sollicitations des agents, lesquels auraient été satisfaits d'avoir une réponse d'attente.

RECOMMANDATION DU MÉDIATEUR

Afin d'éviter les situations rappelées ci-dessus, il apparaît indispensable d'accuser réception des demandes des agents et d'estimer le délai nécessaire pour leur apporter une réponse.



L'ASP, VUE DE LA MÉDIATION



ORIGINE DE LA MÉDIATION À L'ASP

La médiation à l'ASP a été instaurée en 2012, avec la nomination par le Président-directeur général de l'ASP de Charles Bonissol, le premier médiateur de l'ASP.

Cette nomination répondait à un besoin de **médiation interne**, en direction des agents de l'ASP, créée le 1^{er} avril 2009 par la fusion du Cnasea et l'AUP⁴³.

En effet, en fusionnant, le Cnasea et l'AUP apportaient avec elles leurs agents, leurs cultures d'entreprise, leurs principes d'organisation et les incompréhensions qui peuvent en résulter pour les équipes nouvellement constituées et réorganisées.

Les préoccupations les plus largement exprimées par les 259 agents rencontrés par Charles Bonissol, au siège et en délégations régionales, portaient sur :

- la fusion des cultures de travail et la gestion des ressources ;
- les problèmes de communication entre le siège et les délégations régionales, issues des réorganisations ;
- la surcharge de travail des agents et un stress accru, exacerbés par la baisse des effectifs.

Parmi les propositions faites par Charles Bonissol à la Direction générale de l'ASP, la création d'un poste de médiateur visait à la mise en œuvre de l'amiable dans les situations de différends, en s'appuyant sur l'écoute mutuelle et la confidentialité des échanges.

A l'appui de cette proposition, Charles Bonissol notait que **plus de 70 % des agents s'étaient montrés favorables à la création d'un poste de médiateur**.

Par ailleurs, le besoin d'un médiateur semble aussi avoir émergé des orientations prises par un groupe de travail consacré aux risques psychosociaux, dans le cadre du Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT).

Ainsi, en prenant ses fonctions de médiateur le 1^{er} janvier 2012, Charles Bonissol s'inscrivait dans une demande interne à l'ASP, pour tenter de résoudre les situations conflictuelles en recourant aux techniques de la médiation, mais aussi de la conciliation.

Il est à noter que le mandat initial de Charles Bonissol était d'une durée de trois ans, renouvelable. Ce principe de limitation de la durée du mandat a par la suite été abandonné.

Toutefois, il faut souligner que la **médiation externe**, en direction des usagers de l'ASP, s'est installée dès la première année de création de la médiation à l'ASP, en réponse au besoin des services du Défenseur des droits d'avoir un interlocuteur à l'ASP.

⁴³ Cnasea : Centre national pour l'aménagement des structures des exploitations agricoles ; AUP : Agence unique de paiement





MÉDIATION ET RELATION À L'USAGER : RÉTABLIR L'ÉQUILIBRE

Dès le début du 19^e siècle, dans les pays scandinaves, la défense des droits des citoyens face aux pouvoirs publics est assurée par l'**ombudsman**⁴⁴.

En France, la Défenseure des droits⁴⁵ et, de façon générale, les médiateurs institutionnels sont les héritiers de l'ombudsman.

Le médiateur de l'ASP, médiateur institutionnel, s'inscrit dans cet héritage, pour ce qui concerne ses activités de médiation externe et, en partie, en médiation interne, quand les agents de l'ASP sont en différend avec leur administration.

En instituant un médiateur, l'ASP a adopté une attitude bienveillante à l'égard des usagers, bien avant les recommandations de la loi ESSOC, qui se fondent sur le constat suivant : « *Les Français attendent de leur administration : **bienveillance, simplicité et efficacité.*** »⁴⁶.

La mission du médiateur s'inscrit pleinement dans cet objectif général et contribue, par ses recommandations, à faire remonter les constats issus des demandes de médiation, dans une perspective d'amélioration permanente de l'Agence.

Mais, comme l'ASP est une organisation en constante évolution, le médiateur doit aussi être au fait des changements qui la traversent, pour exercer sa mission avec la **compétence**⁴⁷ qui doit bénéficier aux personnes qui font appel à lui.

Pour ce faire, il se tient constamment informé des changements d'organisation, de l'apparition des nouveaux dispositifs d'aide et, plus largement, des changements à l'œuvre dans la fonction publique.

Dans le respect du principe d'indépendance du médiateur, il est en contact quotidien avec les services des directions auprès desquels il porte les sollicitations qui lui parviennent de la part des usagers.

Cependant, **la nature du lien que le médiateur établit doit toujours être questionnée de façon à ce qu'elle soit clairement perçue par les services comme par les usagers.**

En effet, la confusion est toujours possible, tant du point des services, qui assimilent parfois la médiation à un recours administratif auxquels ils sont habitués, que de celui des usagers qui ont leur idée de ce que la médiation peut leur apporter.

D'une certaine façon, chacun a sa compréhension de la médiation, de son rôle, de son pouvoir supposé, et qui donne souvent lieu à des attentes irréalistes à son égard, notamment de la part des usagers⁴⁸.

Il est très fréquent de voir chez les usagers de l'ASP une perception de la Médiation comme un service qui fait partie de l'administration de l'Agence, qui connaît la nature de leur dossier et les raisons de leur différend.

La Médiation est aussi fréquemment perçue comme un défenseur de l'utilisateur face à l'administration, qui va lui donner raison et lui octroyer l'aide qu'il attend, en dépit de la réglementation.

En tout état de cause, la Médiation est souvent vue comme un interlocuteur à qui l'utilisateur va exprimer les arguments qu'il estime être en sa faveur, mais qui ont été rejetés par les services car non conformes à la réglementation.

Toutes ces représentations doivent être entendues par le médiateur, dont l'outil principal, faut-il le rappeler, est **l'écoute de l'autre.**

Il lui appartient ensuite de dire qui il est, ce qu'il fait, comment il pratique et pourquoi il est **ce tiers de confiance qui ne prend pas partie**, même si ses moyens de fonctionnement proviennent de l'ASP.

⁴⁴ Voir : <https://dictionnaire.lerobert.com/definition/ombudsman> ; <https://fr.wikipedia.org/wiki/Ombudsman>

⁴⁵ Voir : <https://www.defenseurdesdroits.fr/decouvrir-le-defenseur-des-droits-197>

⁴⁶ Assemblée nationale, 15^e législature, n° 575, enregistré le 18 janvier 2018.

⁴⁷ Voir plus haut « [Principes applicables au médiateur seul](#) ».

⁴⁸ Sur ce point, voir la très intéressante étude de Creutzfeld Naomi et Gill Chris, *Critics on the Ombudsman System: Understanding and Engaging Online Citizens Activists*, University of Oxford, December 2015.





ÉVOLUTION DES DEMANDES DE MÉDIATION

Le tableau de l'annexe 10 illustre l'activité de la Médiation à l'ASP depuis sa création en 2012, en identifiant les différents types de demandes qui lui parviennent :

- demandes de médiation interne ;
- demandes de médiation externe (absence de données de 2018 à 2020 incluses) ;
- demandes de renseignements, sans différend avec les services de l'ASP (enregistrées depuis 2021 mais connues en année pleine depuis 2022).

► Médiation interne

En **médiation interne**, le nombre de demandes a augmenté pour atteindre un point culminant en 2016 (18 demandes), année de prise de fonctions de Claudette Hénoque-Couvois, remplaçante de Charles Bonissol.

En treize années d'activité, la médiation interne aura reçu 119 demandes de la part d'agents de l'ASP, soit en moyenne 9 demandes par an.

Or, si la création de la Médiation à l'ASP reposait sur un besoin de médiation interne, les demandes qu'elle a suscitées se sont affirmées progressivement, mais modestement, pour se contracter ensuite et reprendre légèrement de 2022 à 2024.

A cet égard, dans son rapport pour 2013, Charles Bonissol constatait « le faible nombre de conflits internes et externes malgré un grand nombre d'agents et de bénéficiaires ».

Un constat est donc délicat à tirer sur les raisons pour lesquelles la médiation interne ne fait pas l'objet de demandes plus nombreuses de la part des agents de l'ASP, au regard de l'intérêt qu'elle suscitait chez plus de 70 % des agents (voir plus haut).

Cependant, la lecture des rapports de médiation des années 2016 à 2018 met en exergue l'importance des conflits interpersonnels parmi les motifs de saisine :

- rapport 2016 : « Les saisines internes concernent principalement des **conflits entre agents**. » ;
- rapport 2017 : « Les saisines internes concernent des problèmes de carrière, de rémunération et de **conflits interpersonnels**. » ;
- rapport 2018 : « Les saisines internes concernent des problèmes de carrière et des **conflits interpersonnels**. ».

Or, **les conflits interpersonnels n'ont pas suscité de demandes de médiation interne depuis la prise de fonction de Francis Lambert en 2021.**

Pour autant, ils n'ont pas disparu, mais aucune hypothèse ne peut être avancée pour expliquer l'absence de recours au médiateur lorsqu'ils se présentent.

Existe-t-il des freins pour aller vers la médiation, ou bien une méconnaissance de ce qu'elle peut apporter pour restaurer une relation interpersonnelle ?

En tout état de cause, **la médiation interne doit faire l'objet d'une communication plus soutenue** auprès de tous les agents de l'ASP, pour qu'ils puissent en comprendre la nature et l'intérêt comme **mode amiable de prévention ou de résolution de conflits**.



► Médiation externe et demandes de renseignements

La médiation à l'ASP est l'héritage d'une orientation à l'origine fondée sur l'interne, mais qui a vu l'externe prendre une ampleur considérable au fil des ans.

Le tableau de l'annexe 10 en fait le constat sans appel : **en treize ans de médiation, 2 700 demandes ont été formulées par des usagers de l'ASP**, dont 2 660 (98%) de 2016 à 2024.

La valorisation de la Médiation sur le site institutionnel de l'ASP⁴⁹ a été le facteur de sa reconnaissance comme **actrice essentielle de la relation usager**.

À ce titre, dans son rapport 2016, Claudette Hénoque-Couvois note que « cette hausse témoigne d'une meilleure reconnaissance de la médiation par les agents et les bénéficiaires des aides » avec « **230 consultations mensuelles de la page intranet de la médiatrice**. ».

À ce jour, de nombreuses demandes de médiation externes font suite à une recherche sur internet qui a renvoyé vers le site institutionnel de l'ASP.

En corollaire aux demandes de médiation externe, les **demandes de renseignements** constituent, pour partie, une extension de la mission de la Médiation, qui s'inscrit dans l'esprit de la relation à l'utilisateur.

Formulées par des usagers de l'ASP, ou par des personnes à la recherche d'information, elles ne portent pas sur un différend avec les services de l'ASP.

De nature très diverse, elles comprennent une part importante et en forte croissance de demandes de médiation irrecevables, marquées par une absence de différend avec l'ASP⁵⁰.

Par ailleurs, des demandes de renseignements sont fréquemment formulées par des usagers qui s'adressent à la Médiation à défaut de pouvoir trouver un interlocuteur à l'ASP.

En tout état de cause, la Médiation apporte toujours une réponse aux usagers qui font appel à elle, en les orientant au mieux de ses possibilités.

Leur recensement et la saisie de leurs caractéristiques ont mis en évidence le volume considérable qu'elles peuvent représenter, comme **en 2023 avec près de 1 000 demandes**, les dispositifs concernés et les questions des usagers.



ANALYSE DES RECOMMANDATIONS DES MÉDIATEURS

► Médiation externe et signaux faibles

Le regard que la Médiation porte sur le fonctionnement de l'ASP passe par l'**analyse des demandes de médiation et, dans son prolongement, par les recommandations qu'elle formule en direction des services de l'ASP**.

Les retours d'expérience issus des médiations sont donc à rechercher dans les rapports d'activité des médiateurs pour faire un bilan des points saillants qu'ils ont mis en évidence.

Mais, avant de pousser plus loin l'inventaire, il convient de souligner que **le regard que la Médiation pose sur l'ASP est nécessairement partiel**.

En effet, les demandes de médiation portent essentiellement sur des dispositifs qui relèvent de la DIREEPS⁵¹. À l'opposé, les demandes qui concernent les directions en

charge des aides à l'agriculture et au rural (DSDA et DDRP⁵²) sont en nombre très limité, de l'ordre de quelques unités par an.

Par ailleurs, parmi les 200 dispositifs d'aide publique que l'Agence met en œuvre à la demande de ses donneurs d'ordre, seuls quelques-uns d'entre eux vont constituer la part majoritaire des demandes de médiation.

En ce sens, **la Médiation est une spécialiste des indicateurs qualifiés de « signaux faibles »**⁵³, car fondés sur un volume restreint de cas au regard des masses considérables d'opérations qu'elle effectue annuellement à l'ASP.

En ce sens, les signaux faibles sont porteurs de sens en renseignant sur un état du fonctionnement de l'ASP, dans un domaine circonscrit tel celui des médiations externes et internes.

⁴⁹ Voir : <https://www.asp.gouv.fr/engagements/mediation>

⁵⁰ Voir plus haut le chapitre « Demandes de renseignements, Types de demandes ».

⁵¹ Direction de l'emploi, de l'environnement et des politiques sociales.

⁵² DSDA : Direction des soutiens directs agricoles ; DDRP : Direction du développement rural et de la pêche.

⁵³ Théorie des signaux faibles, développée par Igor Ansoff dans les années 1970.



► Recommandations des médiateurs

À partir de 2015, les rapports d'activité de la Médiation comportent des recommandations à destination des services de l'ASP, dont le tableau de l'annexe 11 fait une cartographie⁵⁴.

En **médiation externe**, des récurrences apparaissent au fil des ans, en particulier :

- **l'assistance téléphonique aux utilisateurs (AU)**, source de nombreuses insatisfactions exprimées par les usagers dans leurs demandes de médiation. Une réponse concrète est apportée à partir de 2025 avec la gestion de la relation usager (GRU) qui permet d'historiser les échanges pour certains dispositifs ;
- **la rédaction des écrits destinés aux usagers**, qui est un constat des médiateurs, dans le besoin qu'il y a de rendre les courriers ou les courriels compréhensibles par les usagers, et par les agents de l'ASP, en insistant sur l'argumentation juridique des refus de demandes d'aide.

Par ailleurs, des thématiques nouvelles apparaissent dans la période récente, comme :

- la prise en compte du **droit à l'erreur** (DAE), pour les dispositifs d'aide autres que ceux destinés à l'agriculture et au rural ;
- l'amélioration de la **relation à l'usager**, au travers de la réduction des temps de réponse et de l'attention portée aux publics fragiles.

En **médiation interne**, la réforme territoriale de 2016 s'est traduite par des réorganisations de sites, de services, de lignes hiérarchiques, qui ont rendu l'accompagnement des agents nécessaire par la DRH.

La médiation interne a notamment été proposée comme outil d'accompagnement de la réforme territoriale, dans les situations de difficultés relationnelles.

De façon **transverse**, une présentation de la médiation a été faite en 2015, dans le cadre des journées des nouveaux arrivants. Ce type d'intervention n'a pas été renouvelé ensuite.

► Suivi des recommandations et implication des médiateurs

Le suivi des recommandations de la Médiation permet d'établir un dialogue avec les directions du siège de l'ASP, autour des thématiques abordées⁵⁵.

De façon générale, les directions s'attachent à faire un compte-rendu des actions qu'elles ont menées, ou des difficultés récurrentes.

Pour la Médiation, l'essentiel est d'attirer l'attention et d'alerter, le cas échéant, à partir des constats qu'elle a établis.

Dans le prolongement des recommandations, les médiateurs peuvent aussi s'impliquer directement dans des actions d'amélioration, comme par exemple :

- la proposition de groupes de réflexion pour l'amélioration de la rédaction des écrits destinés aux usagers ;
- des propositions de courriers génériques pour les réponses aux contestations ;
- la participation aux travaux de mise en œuvre de la démarche Services Publics+ à l'ASP ;
- la présentation de travaux de recherche sur le droit à l'erreur.

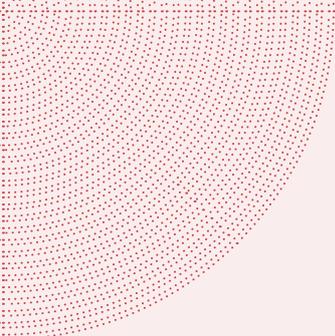
Par extension, les recommandations de la Médiation peuvent contribuer aux réflexions de l'Agence sur l'amélioration du service rendu aux usagers, comme celles qui ont conduit à la mise en place de la gestion de la relation usager (GRU).

Il faut, cependant, souligner que la Médiation n'a pas à intervenir dans les processus de gestion de l'ASP. Son métier et sa mission restent la **restauration d'une relation qui s'est rompue à cause d'un différend**.

⁵⁴ Absence de rapports pour les années 2019 et 2020 ; rapports 2021-2022 et 2023 disponibles en ligne à l'adresse : <https://www.asp.gouv.fr/engagements/mediation>

⁵⁵ Voir plus haut le chapitre « Suivi des recommandations du médiateur ».





ANNEXES

1 :	Types de demandeurs par dispositif d'aide	44
2 :	Comparaison interannuelle des demandes de médiation sur les principaux dispositifs d'aide	45
3 :	Motifs de saisine principaux.....	45
3.1 :	Motifs de saisine complémentaires	46
3.2 :	Mise en relation des motifs de saisine principaux et complémentaires.....	46
3.3 :	Cartographie des motifs de saisine pour les principaux dispositifs d'aide ...	47
4 :	Origine régionale des demandes de médiation par dispositif d'aide	49
5 :	Issues des demandes de médiation - Comparaison interannuelle	50
5.1 :	Issues des demandes de médiation par motifs complémentaires	51
5.2 :	Issues des demandes selon le dispositif d'aide.....	52
6 :	Demandes de renseignements par dispositif d'aide	53
7 :	Motifs des demandes de renseignements	53
8 :	Répartition territoriale des demandes de renseignements	54
9 :	Redirection des demandes de renseignements	54
10 :	Demandes de médiation par année depuis la création de la Médiation	55
11 :	Recommandations des médiateurs.....	55



ANNEXE 1 : TYPES DE DEMANDEURS PAR DISPOSITIF D'AIDE

Dispositifs	Requérant	Défenseur des droits	Tribunal administratif	Assistante sociale ou aide sociale	Autres sources	Autre médiateur	Total général		% cumulé
							Nb	%	
Chèque énergie	36	1	2	4	1	1	45	22,3%	22,3%
Coup de pouce énergie des Conseils régionaux	33	6	3				42	20,8%	43,1%
Prime à la conversion	20	1		1			22	10,9%	54%
Bonus écologique	18	1	2				21	10,4%	64,4%
Bonus vélo	9	2	1				12	5,9%	70,3%
Aide régionale	9						9	4,4%	74,7%
Aides à l'alternance	9						9	4,4%	79,1%
Rémunération des stagiaires	7	1					8	3,9%	83%
Aides agricoles et rurales	3				1		4	2%	85%
Validation des acquis de l'expérience (VAE)	4						4	2%	87%
Allocation lycéens de la voie professionnelle	3					1	4	2%	89%
Fonds national pour l'emploi pérenne dans le spectacle	3						3	1,5%	90,5%
Contrat d'engagement jeune	3						3	1,5%	92%
Activité partielle	1		1				2	1%	93%
Hébergeurs citoyens (mesure exceptionnelle de soutien)	2						2	1%	94%
ZFE (zones à faibles émissions mobilité)	2						2	1%	95,1%
Chèque énergie bois	2						2	1%	96,1%
Aide aux transporteurs publics routiers	1						1	0,5%	96,5%
Bouclier tarifaire sur le gaz	1						1	0,5%	97%
Permis de conduire apprentis	1						1	0,5%	97,5%
Leasing social (aide location voiture particulière électrique)	1						1	0,5%	98%
Bouclier tarifaire sur l'électricité	1						1	0,5%	98,5%
Dotation aux jeunes agriculteurs	1						1	0,5%	99%
Contrats aidés	1						1	0,5%	99,5%
Industrie du futur (Aide à l'investissement de transformation vers l'industrie du futur)					1		1	0,5%	100%
Total général	171	12	9	5	3	2	202	100%	



ANNEXE 2 : COMPARAISON INTERANNUELLE DES DEMANDES DE MÉDIATION SUR LES PRINCIPAUX DISPOSITIFS D'AIDE

Dispositifs	Demandes 2021		Demandes 2022		Demandes 2023		Demandes 2024	
	Nb	%	Nb	%	Nb	%	Nb	%
Chèque énergie	35	10,4%	72	18,2%	96	23,8%*	45	22,3%*
Coup de pouce énergie des Conseils régionaux					32	7,9%	42	20,8%
Prime à la conversion	69	20,4%	42	10,6%	30	7,4%	22	10,9%
Bonus écologique			14	3,5%	22	5,4%	21	10,4%
Bonus vélo			17	4,3%	28	6,9%	12	5,9%
Aide régionale							9	4,5%
Aides à l'alternance	47	13,9%	75	19%*	42	10,4%	9	4,5%
Rémunération des stagiaires							8	4%
Activité partielle	22	6,5%	15	3,8%				
Aide à l'embauche des jeunes	106	31,4%*	43	10,9%				
Aide aux transporteurs publics routiers			18	4,6%	24	5,9%		
Chèque énergie bois					18	4,5%		
Contrats aidés			22	5,6%	15	3,7%		
Hébergeurs citoyens (mesure exceptionnelle de soutien)					23	5,7%		
Total	279	82,5%	318	80,5%	330	81,7%	168	83,2%
Nombre total de demandes	338		395		404		202	
Nombre de dispositifs représentant plus de 80% des demandes	5		9		10		8	
Aides à l'accès à l'énergie (nb et % du total des demandes)	35	10,4%	72	18,2%	146	36,1%	87	43,1%
Mobilité moins polluante (nb et % du total des demandes)	69	20,4%	73	18,5%	80	19,8%	55	27,2%

* Dispositifs ayant suscité le plus de demandes de médiation

ANNEXE 3 : MOTIFS DE SAISINE PRINCIPAUX

Motifs de saisine principaux	Personne morale	Personne physique	Total général		% Cumul
			Nombre	%	
Aide non perçue par l'utilisateur	13	65	78	38,6%	38,6%
Contestation de la non-éligibilité au dispositif	10	61	71	35,1%	73,7%
Contestation d'un ordre de recouvrer (OR)	6	12	18	8,9%	82,6%
Transmission de documents complémentaires par l'utilisateur		10	10	4,9%	87,5%
Contestation du montant d'aide attribué	3	4	7	3,5%	91%
Pas d'information des services ASP à l'utilisateur		6	6	3%	94%
Problème technique bloquant la demande ou le paiement de l'aide	2	4	6	3%	97,1%
Incohérence de l'instruction des services ASP		2	2	1%	98%
Demande non reçue par les services de l'ASP		1	1	0,5%	98,5%
Informations inefficaces de l'assistance aux utilisateurs (AU)		1	1	0,5%	99%
Demande d'échéancier sur dette envers l'ASP	1		1	0,5%	99,5%
Demande d'information pour une aide		1	1	0,5%	100%
Total général	35	167	202	100%	



ANNEXE 3.1 : MOTIFS DE SAISINE COMPLÉMENTAIRES

Motifs de saisine complémentaires	Personne morale	Personne physique	Total général		% Cumul
			Nombre	%	
Pas d'information des services ASP à l'utilisateur	18	53	71	35,1%	35,1%
Décision de non-éligibilité au dispositif insuffisamment argumentée	7	40	47	23,3%	58,4%
Pas de motif de saisine complémentaire*	4	32	36	17,8%	76,2%
Informations inefficaces de l'assistance aux utilisateurs (AU)	2	18	20	9,9%	86,1%
Incohérence de l'instruction des services ASP	2	9	11	5,4%	91,5%
Aide non perçue par l'utilisateur		6	6	3%	94,5%
Situation personnelle fragile	1	3	4	2%	96,5%
Problème technique bloquant le paiement de l'aide	1	2	3	1,5%	98%
Demande de précisions ou documents complémentaires		3	3	1,5%	99,5%
Services ASP non joignables		1	1	0,5%	100%
Total général	35	167	202	100%	
<i>dont motifs de saisine à caractère communicationnel</i>	20	72	92	45,5%	
<i>dont motifs de saisine relatifs à l'instruction et ses suites</i>	9	49	58	28,7%	

* Il n'a pas été fait mention d'un motif de saisine complémentaire à l'appui d'un motif de saisine principal.

ANNEXE 3.2 : MISE EN RELATION DES MOTIFS DE SAISINE PRINCIPAUX ET COMPLÉMENTAIRES

Motifs de saisine principaux	Motifs de saisine complémentaires	Total	En % du motif de saisine
Aide non perçue par l'utilisateur	Pas d'information des services ASP à l'utilisateur	48	61,5%
	Informations inefficaces de l'AU	14	17,9%
	Pas de motif de saisine complémentaire*	8	10,2%
	Problème technique bloquant le paiement de l'aide	2	2,6%
	Incohérence de l'instruction des services ASP	2	2,6%
	Demande de précisions ou documents complémentaires	2	2,6%
	Situation personnelle fragile	1	1,3%
	Décision de non-éligibilité au dispositif insuffisamment argumentée	1	1,3%
Total Aide non perçue par l'utilisateur		78	100%
Contestation de la non-éligibilité au dispositif	Décision de non-éligibilité au dispositif insuffisamment argumentée	42	59,1%
	Pas de motif de saisine complémentaire*	11	15,5%
	Pas d'information des services ASP à l'utilisateur	9	12,7%
	Incohérence de l'instruction des services ASP	6	8,5%
	Informations inefficaces de l'AU	2	2,8%
	Problème technique bloquant le paiement de l'aide	1	1,4%
Total Contestation de la non-éligibilité au dispositif		71	100%

* Il n'a pas été fait mention d'un motif de saisine complémentaire à l'appui d'un motif de saisine principal.



ANNEXE 3.3 : CARTOGRAPHIE DES MOTIFS DE SAISINE POUR LES PRINCIPAUX DISPOSITIFS D'AIDE

Dispositif	Motifs de saisine principaux	Motifs de saisine complémentaires	Total Nb
Chèque énergie	Aide non perçue par l'utilisateur	Pas d'information des services ASP à l'utilisateur	11
		Informations inefficaces de l'AU	9
		Pas de motif de saisine complémentaire*	2
		Demande de précisions ou documents complémentaires	1
	Contestation de la non-éligibilité au dispositif	Décision de non-éligibilité au dispositif insuffisamment argumentée	1
		Pas de motif de saisine complémentaire*	4
		Décision de non-éligibilité au dispositif insuffisamment argumentée	3
		Incohérence de l'instruction des services ASP	2
	Transmission de documents complémentaires par l'utilisateur	Informations inefficaces de l'AU	1
		Pas d'information des services ASP à l'utilisateur	1
		Pas de motif de saisine complémentaire*	2
	Problème technique bloquant la demande ou le paiement de l'aide	Pas d'information des services ASP à l'utilisateur	2
		Informations inefficaces de l'AU	1
Contestation du montant d'aide attribué	Pas d'information des services ASP à l'utilisateur	1	
Informations inefficaces de l'AU	Pas d'information des services ASP à l'utilisateur	1	
	Aide non perçue par l'utilisateur	1	
Pas d'information des services ASP à l'utilisateur	Aide non perçue par l'utilisateur	1	
Demande d'information pour une aide	Pas d'information des services ASP à l'utilisateur	1	
Total Chèque énergie			45
Coup de pouce énergie des Conseils régionaux	Aide non perçue par l'utilisateur	Pas d'information des services ASP à l'utilisateur	20
		Incohérence de l'instruction des services ASP	1
		Pas de motif de saisine complémentaire*	1
		Informations inefficaces de l'AU	1
	Contestation de la non-éligibilité au dispositif	Décision de non-éligibilité au dispositif insuffisamment argumentée	8
		Pas d'information des services ASP à l'utilisateur	3
		Problème technique bloquant le paiement de l'aide	1
	Pas d'information des services ASP à l'utilisateur	Incohérence de l'instruction des services ASP	1
		Aide non perçue par l'utilisateur	3
		Pas de motif de saisine complémentaire*	1
Contestation d'un OR	Services ASP non joignables	1	
	Pas d'information des services ASP à l'utilisateur	1	
Total Coup de pouce énergie des Conseils régionaux			42
Prime à la conversion	Contestation de la non-éligibilité au dispositif	Décision de non-éligibilité au dispositif insuffisamment argumentée	12
		Pas de motif de saisine complémentaire*	2
	Aide non perçue par l'utilisateur	Informations inefficaces de l'AU	1
		Pas de motif de saisine complémentaire*	1
	Transmission de documents complémentaires par l'utilisateur	Incohérence de l'instruction des services ASP	1
		Pas de motif de saisine complémentaire*	1
	Contestation du montant d'aide attribué	Pas d'information des services ASP à l'utilisateur	2
Incohérence de l'instruction des services ASP	Demande de précisions ou documents complémentaires	1	
Contestation d'un OR	Situation personnelle fragile	1	
Total Prime à la conversion			22

* Il n'a pas été fait mention d'un motif de saisine complémentaire à l'appui d'un motif de saisine principal.



ANNEXE 3.3 : CARTOGRAPHIE DES MOTIFS DE SAISINE POUR LES PRINCIPAUX DISPOSITIFS D'AIDE (SUITE)

Dispositif	Motifs de saisine principaux	Motifs de saisine complémentaires	Total Nb
Bonus écologique	Contestation de la non-éligibilité au dispositif	Décision de non-éligibilité au dispositif insuffisamment argumentée	6
		Pas de motif de saisine complémentaire*	3
		Pas d'information des services ASP à l'utilisateur	3
	Contestation d'un OR	Décision de non-éligibilité au dispositif insuffisamment argumentée	2
		Pas de motif de saisine complémentaire*	2
	Aide non perçue par l'utilisateur	Pas d'information des services ASP à l'utilisateur	2
	Contestation du montant d'aide attribué	Pas d'information des services ASP à l'utilisateur	1
Problème technique bloquant la demande ou le paiement de l'aide	Pas d'information des services ASP à l'utilisateur	1	
Demande non reçue par les services de l'ASP	Pas de motif de saisine complémentaire*	1	
Total Bonus écologique			21

* Il n'a pas été fait mention d'un motif de saisine complémentaire à l'appui d'un motif de saisine principal.



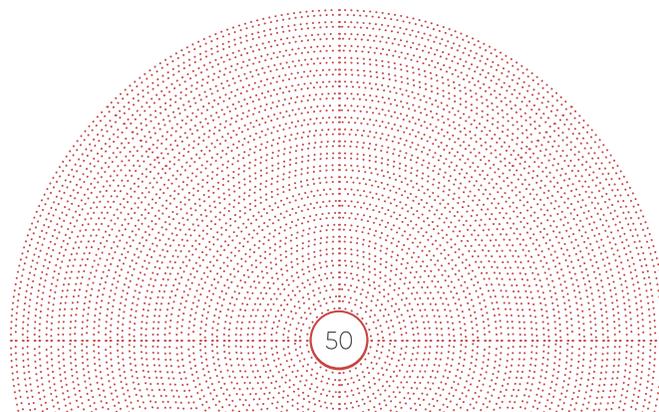
ANNEXE 4 : ORIGINE RÉGIONALE DES DEMANDES DE MÉDIATION PAR DISPOSITIF D'AIDE

Dispositifs	Île-de-France	Provence-Alpes-Côte d'Azur	Auvergne-Rhône-Alpes	Nouvelle-Aquitaine	Hauts-de-France	Occitanie	Grand Est	Pays de la Loire	Normandie	Bourgogne-Franche-Comté	Centre-Val de Loire	La Réunion	Corse	Bretagne	Guadeloupe	Non connue	Total général	% Total général
Chèque énergie	7	5	5	9	4	4	3		4	2		2					45	22,3%
Coup de pouce énergie des Conseils régionaux	21	21															42	20,8%
Prime à la conversion	9	2	2	1	4	2			1				1				22	10,9%
Bonus écologique	10	1	1		1	4	1	2				1					21	10,4%
Bonus vélo	2		2	4		1	1	2									12	5,9%
Aides à l'alternance	3		1		2			1			1			1			9	4,4%
Aide régionale	9																9	4,4%
Rémunération des stagiaires	3		1	1	2	1											8	3,9%
Validation des acquis de l'expérience (VAE)	1	1			1											1	4	2%
Allocation lycéens de la voie professionnelle	2		1							1							4	2%
Aides agricoles et rurales				1	1	1		1									4	2%
Fonds national pour l'emploi pérenne dans le spectacle							2				1						3	1,5%
Contrat d'engagement jeune	3																3	1,5%
ZFE (Zones à faibles émissions mobilité)	1		1														2	1%
Chèque énergie bois			1			1											2	1%
Hébergeurs citoyens (mesure exceptionnelle de soutien)			1								1						2	1%
Activité partielle										1					1		2	1%
Leasing social (aide location voiture particulière électrique)								1									1	0,5%
Permis de conduire apprentis	1																1	0,5%
Industrie du futur (aide à l'investissement de transformation vers l'industrie du futur)									1								1	0,5%
Bouclier tarifaire sur le gaz		1															1	0,5%
Bouclier tarifaire sur l'électricité							1										1	0,5%
Aide aux transporteurs publics routiers		1															1	0,5%
Contrats aidés					1												1	0,5%
Dotation aux jeunes agriculteurs			1														1	0,5%
Total	72	32	17	16	16	14	8	7	6	4	3	3	1	1	1	1	202	100%
	35,6%	15,8%	8,4%	7,9%	7,9%	6,9%	4%	3,5%	3%	2%	1,5%	1,5%	0,5%	0,5%	0,5%	0,5%	100%	



ANNEXE 5 : ISSUES DES DEMANDES DE MÉDIATION - COMPARAISON INTERANNUELLE

Issues des saisines	Demandes toutes années clôturées en 2022		Demandes toutes années clôturées en 2023		Demandes toutes années clôturées en 2024	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Favorable au requérant	260	62,7%	243	63%	139	51,9%
Défavorable au requérant	138	33,2%	94	24,3%	74	27,6%
Clôture à l'initiative de la Médiation	6	1,4%	14	3,6%	39	14,6%
Non connue	9	2,2%	34	8,8%	13	4,8%
Pas de suite donnée par le requérant	2	0,5%	1	0,3%	2	0,7%
Absence de réponse de l'ASP	-	-	-	-	1	0,4%
Total	415	100%	386	100%	268	100%



ANNEXE 5.1 : ISSUES DES DEMANDES DE MÉDIATION PAR MOTIFS COMPLÉMENTAIRES

Issue de la saisine	Issue de la saisine compléments	Total	
		Nb	%
Favorable au requérant	Eligible au dispositif après instruction complémentaire	63	45,3%
	Païement de l'aide après régularisation du dossier	44	31,8%
	Information transmise au requérant	10	7,3%
	Résolution du problème technique	7	5%
	Clôture de la demande de médiation suite à un accord entre les parties	6	4,3%
	Clôture de la demande de médiation sans autres précisions sur son issue	2	1,4%
	Demande d'intervention à l'utilisateur, sans connaissance de leur impact sur l'éligibilité	1	0,7%
	Eligible au dispositif après instruction complémentaire suite à transmission de documents par l'utilisateur	1	0,7%
	Régularisation du dossier favorable au requérant	1	0,7%
	Demande de médiation vidée de sens	1	0,7%
	RIB intégré débloquent le paiement de l'aide	1	0,7%
	Maintien de l'OR ou du recouvrement	1	0,7%
Clôture à la demande du requérant	1	0,7%	
Total Favorable au requérant		139	100%
Défavorable au requérant	Confirmation de la non-éligibilité sans instruction complémentaire	66	89,2%
	Confirmation de la non-éligibilité après vérifications complémentaires	3	4,05%
	Information transmise au requérant	3	4,05%
	Maintien de l'OR ou du recouvrement	2	2,6%
Total Défavorable au requérant		74	100%
Clôture à l'initiative de la Médiation	Clôture de la demande de médiation en l'absence de réponse de l'ASP	23	59%
	Demande de médiation vidée de sens	7	17,9%
	Clôture de la demande de médiation par la Médiation en absence de réponse du requérant	4	10,3%
	Clôture de la demande de médiation sans autres précisions sur son issue	3	7,7%
	Clôture de la demande de médiation en l'absence d'accord entre les parties	2	5,1%
Total Clôture à l'initiative de la Médiation		39	100%
Non connue	Information transmise au requérant	6	46,1%
	Clôture de la demande de médiation sans autres précisions sur son issue	5	38,5%
	Demande d'intervention à l'utilisateur, sans connaissance de leur impact sur l'éligibilité	1	7,7%
	Demande de médiation vidée de sens	1	7,7%
Total Non connue		13	100%
Requérant n'a pas donné suite	Clôture à la demande du requérant	2	100%
Total Requérant n'a pas donné suite		2	100%
Absence de réponse de l'ASP	Clôture de la demande de médiation en l'absence de réponse de l'ASP	1	100%
Total Absence de réponse de l'ASP		1	100%
Total général		268	



ANNEXE 5.2 : ISSUES DES DEMANDES SELON LES DISPOSITIFS D'AIDE

Dispositifs	Favorable au requérant	Défavorable au requérant	Clôture à l'initiative de la Médiation	Requérant n'a pas donné suite	Absence de réponse de l'ASP	Non connue	Total général	Favorable au requérant %	Défavorable au requérant %	Autres issues %	Total dispositif
Chèque énergie	42	8	4	1		2	57	73,7%	14%	12,3%	100%
Coup de pouce énergie des Conseils régionaux	25	22	6	1			54	46,3%	40,7%	13%	100%
Prime à la conversion	11	10	4			2	27	40,8%	37%	22,2%	100%
Bonus écologique	7	12			1	1	21	33,3%	57,2%	9,5%	100%
Aides à l'alternance	4	3	7			2	16	25%	18,8%	56,2%	100%
Aide régionale	7	3	1				11	63,6%	27,3%	9,1%	100%
Bonus vélo	5	6					11	45,5%	54,5%	0%	100%
Hébergeurs citoyens (mesure exceptionnelle de soutien)	7		1				8	87,5%	0%	12,5%	100%
Aide aux transporteurs publics routiers	4		3			1	8	50%	0%	50%	100%
Rémunération des stagiaires	2	2	1			2	7	28,6%	28,6%	42,8%	100%
Fonds national pour l'emploi pérenne dans le spectacle	3		2				5	60%	0%	40%	100%
Chèque énergie bois	4		1				5	80%	0%	20%	100%
Allocation lycéens de la voie professionnelle	4						4	100%	0%	0%	100%
Aide à l'embauche des jeunes		2	2				4	0%	50%	50%	100%
ZFE (zones à faibles émissions mobilité)	2	2					4	50%	50%	0%	100%
Aides agricoles et rurales	2	1				1	4	50%	25%	25%	100%
Contrat d'engagement jeune	3		1				4	75%	0%	25%	100%
Activité partielle	2		1				3	66,7%	0%	33,3%	100%
Non connu			2				2	0%	0%	100%	100%
Garantie jeunes			2				2	0%	0%	100%	100%
Contrats aidés		1				1	2	0%	50%	50%	100%
Industrie du futur (aide à l'investissement de transformation vers l'industrie du futur)		1					1	0%	100%	0%	100%
Aides agricoles			1				1	0%	0%	100%	100%
Dotations aux jeunes agriculteurs	1						1	100%	0%	0%	100%
Bouclier tarifaire sur l'électricité		1					1	0%	100%	0%	100%
Bouclier tarifaire sur le gaz	1						1	100%	0%	0%	100%
Permis de conduire apprentis						1	1	0%	0%	100%	100%
Adultes relai	1						1	100%	0%	0%	100%
Leasing social (aide location voiture particulière électrique)	1						1	100%	0%	0%	100%
Validation des acquis de l'expérience (VAE)	1						1	100%	0%	0%	100%
Total	139	74	39	2	1	13	268	51,9%	27,6%	20,5%	100%



ANNEXE 6 : DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS PAR DISPOSITIF D'AIDE

Dispositifs	Nombre	%	% cumulé
Rémunération des stagiaires	70	15,9%	15,9%
Chèque énergie	66	15%	30,9%
Coup de pouce énergie des Conseils régionaux	38	8,6%	39,5%
Bonus écologique	33	7,5%	47,0%
Prime à la conversion	30	6,8%	53,9%
Validation des acquis de l'expérience (VAE)	29	6,6%	60,5%
Aides à l'alternance	25	5,7%	66,1%
Aide régionale	23	5,2%	71,4%
Allocation lycéens de la voie professionnelle	22	5%	76,4%
Non connu	21	4,8%	81,1%
Aides agricoles et rurales	14	3,2%	84,3%
Contrat d'engagement jeune	10	2,3%	86,6%
Bonus vélo	10	2,3%	88,9%
Permis de conduire apprentis	8	1,8%	90,7%
Activité partielle	6	1,4%	92,0%
Leasing social (aide location voiture particulière électrique)	5	1,1%	93,2%
Bouclier tarifaire sur le gaz	5	1,1%	94,3%
Fonds national pour l'emploi pérenne dans le spectacle	4	0,9%	95,2%
Service civique	4	0,9%	96,1%
Hébergeurs citoyens (mesure exceptionnelle de soutien)	3	0,7%	96,8%
Contrats aidés	3	0,7%	97,5%
Aide à l'embauche des jeunes	2	0,5%	98,0%
Cantine à 1 euro	2	0,5%	98,4%
Chèque énergie bois	2	0,5%	98,9%
Dotation aux jeunes agriculteurs	1	0,2%	99,1%
Fonds territorial d'accessibilité	1	0,2%	99,3%
Non renseigné	1	0,2%	99,5%
Aide exceptionnelle acquisition de carburants	1	0,2%	99,8%
Industrie du futur (aide à l'investissement de transformation vers l'industrie du futur)	1	0,2%	100%
Total général	440	100%	

ANNEXE 7 : MOTIFS DES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS

Motifs de saisine ou de réponse apportée	Nombre	%	% cumulé
Demande relevant de l'assistance aux utilisateurs	75	17%	17%
Demande de médiation irrecevable	73	16,6%	33,6%
Demande de conseil au médiateur	36	8,2%	41,8%
Absence de paiement d'une aide	33	7,5%	49,3%
Demande relative à un paiement d'aide	32	7,3%	56,6%
Demande d'intervention de la Médiation non nécessaire	27	6,1%	62,7%
Contestation ou remise en cause d'une décision ou d'un montant d'aide	26	5,9%	68,6%
Envoi de documents ou informations à la Médiation destinés aux services de gestion	20	4,5%	73,1%
Refus d'entrer en médiation de la part du médiateur de l'ASP	17	3,9%	77,0%
Demande information sur un OR	16	3,6%	80,6%
Demande relevant d'un autre médiateur	13	3%	83,6%
Demande de renseignements sur les conditions d'octroi d'une aide	11	2,5%	86,1%
Problème technique hors médiation	9	2%	88,1%
Transmission d'une information du requérant aux services de gestion	7	1,6%	89,7%
Retard de paiement d'une aide	6	1,4%	91,1%
Demande d'information sur l'état de la demande d'aide	6	1,4%	92,5%
Demande de documents ou d'informations pour compléter une demande d'aide	6	1,4%	93,9%
Demande non-explicite sans réponse possible de la Médiation	6	1,4%	95,3%
Demande de documents ou d'informations suite au paiement d'une aide	5	1,1%	96,4%
Demande d'assistance technique à la demande d'aide	5	1,1%	97,5%
Contestation d'un OR	5	1,1%	98,6%
Information apportée à la Médiation sans suite à donner	3	0,7%	99,3%
Non éligibilité au dispositif	2	0,5%	99,8%
Demande de transmission d'une aide relevant des services de gestion	1	0,2%	100%
Total général	440	100%	



ANNEXE 8 : RÉPARTITION TERRITORIALE DES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS

Régions du contact	Nombre	%
Non connue	116	26,4%
Île-de-France	97	22%
Auvergne-Rhône-Alpes	44	10%
Provence-Alpes-Côte d'Azur	31	7%
Nouvelle-Aquitaine	26	5,9%
Occitanie	24	5,5%
Hauts-de-France	24	5,5%
Grand Est	16	3,6%
Bourgogne-Franche-Comté	15	3,4%
Bretagne	14	3,2%
Pays de la Loire	11	2,5%
Normandie	8	1,8%
Centre-Val de Loire	3	0,7%
Corse	3	0,7%
Guadeloupe	3	0,7%
Martinique	2	0,5%
Mayotte	1	0,2%
Guyane	1	0,2%
La Réunion	1	0,2%
Total	440	100%

ANNEXE 9 : REDIRECTION DES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS

Organismes de redirection	Nb	%	% cumulé
Directions régionales et interrégionales de l'ASP	115	26,1%	26,1%
Assistance utilisateurs ASP	96	21,8%	47,9%
Centre de formation	50	11,4%	59,3%
Pas de redirection	47	10,7%	70%
Externe hors ASP	30	6,8%	76,8%
Agence comptable ASP	23	5,2%	82%
Conseil régional	16	3,6%	85,6%
Autre médiateur	15	3,4%	89%
DDT/M	10	2,3%	91,3%
Services fiscaux	9	2%	93,3%
Directions du siège de l'ASP	7	1,6%	94,9%
Mission locale	7	1,6%	96,5%
Défenseure des droits	4	0,9%	97,4%
Tribunal administratif	3	0,7%	98,1%
Opérateurs de compétences (OPCO)	3	0,7%	98,8%
Maison France Services (MFS)	2	0,5%	99,3%
DREETS	2	0,5%	99,8%
Médiateur national de l'énergie	1	0,2%	100%
Total	440	100%	

Redirections vers les services de l'ASP	241	54,8%
Redirections vers des services hors ASP	152	34,5%
Pas de redirection	47	10,7%



ANNEXE 10 : DEMANDES DE MÉDIATION PAR ANNÉE DEPUIS LA CRÉATION DE LA MÉDIATION

Issues des saisines	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Total
Demandes de médiation interne	7	8	13	16	18	10	12	7	6	1	5	6	10	119
Demandes de médiation externe	10	5	5	22	116	190	182	460	373	338	395	404	202	2702
Demandes de renseignements	NE	NE	NE	NE	NE	NE	NE	NE	NE	287	602	951	440	2280
Total	10	5	5	22	116	190	182	460	373	625	997	1355	642	4982
Médiatrice ou médiateur	Charles Bonissol				Claudette Hénoque-Couvois				Francis Lambert					

Demandes de renseignements NE : données non enregistrées avant juillet 2021

ANNEXE 11 : RECOMMANDATIONS DES MÉDIATEURS

	Année du rapport					
	2015	2016	2017	2018	2021-2022	2023
Médiation externe						
Assistance téléphonique aux utilisateurs (AU)	Améliorer le traitement des appels perdus. Professionnaliser l'accueil des usagers.			Améliorer la qualité des réponses, notamment pour le chèque énergie.	Historiser les appels des usagers par la GRU ⁽¹⁾ pour éviter les pertes de temps et gagner en efficacité.	
Communication de l'ASP aux usagers					Réduire les temps de réponse aux usagers. Attention soutenue aux publics fragiles.	Informers les usagers sur les délais de paiement.
Rédaction des écrits destinés aux usagers		Clarifier la rédaction des courriers aux usagers pour réduire les incompréhensions sources de différends. Proposition de groupes de travail. Demande du PDG de l'ASP de refonte de courriers.	Poursuivre l'effort d'amélioration des écrits destinés aux usagers (perspective de mise en œuvre du chèque énergie).	Indiquer clairement les voies de recours sur les courriers de rejet. Clarifier les réponses faites aux demandes liées au chèque énergie.	Améliorer la rédaction des courriers de rejet pour les rendre compréhensibles par les usagers et mentionner les références réglementaires.	Rappel : améliorer la rédaction des courriers de rejet pour les rendre compréhensibles par les usagers et mentionner les références réglementaires.
Droit à l'erreur (DAE) hors aides agricoles et rurales					Mentionner le DAE dans les manuels de procédure et y sensibiliser les donneurs d'ordre.	Rappel : mentionner le DAE dans les manuels de procédure et y sensibiliser les donneurs d'ordre.
Délai de réponse des directions aux demandes de médiation					Directions de l'ASP : réduire le temps de réponse aux demandes de médiation.	Rappel aux directions de l'ASP : réduire le temps de réponse aux demandes de médiation.
Médiation interne						
Accompagnement des agents de l'ASP		Accompagner les réorganisations de sites liées à la réforme territoriale.	Faire connaître plus largement la cellule d'accompagnement de la DRH.			
Transverse						
Valorisation de la médiation à l'ASP	Intervention de la médiatrice auprès des agents nouveaux arrivants.					

⁽¹⁾ GRU : gestion de la relation usager



