



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

ASP

Agence de Services
et de Paiement



RAPPORT D'ACTIVITÉ du Médiateur

Agence de services et de paiement

2021-2022

Juin 2023

Rédacteur :
Francis Lambert



SOMMAIRE

ÉDITO - Stéphane Le Moing, Président-directeur général de l'ASP	4
LA MÉDIATION À L'ASP	5
Les médiateurs de l'ASP	5
Les évolutions depuis juin 2021.....	5
Médiation et mise en relation	6
Principes déontologiques de la médiation	6
Médiation et administration	7
Types et traitement des demandes.....	7
Comment saisir le médiateur de l'ASP ?	7
MÉDIATION EXTERNE	8
Demandes de médiation éligibles et demandes de renseignements.....	8
Demandes de médiation clôturées.....	9
Origine et mode de saisine.....	9
Motifs de saisine	10
Demandes de médiation et dispositifs d'aide.....	12
Répartition territoriale des demandes de médiation	14
Issue des demandes de médiation selon les dispositifs.....	15
MÉDIATION INTERNE	16
RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR	17
Annexe : Répartition territoriale des demandes de médiation.....	19
Annexe : Issue des demandes de médiation selon les dispositifs	20

Au service des décideurs publics, l'Agence de services et de paiement (ASP) met en œuvre des politiques publiques européennes, nationales et locales.

Ses principales missions sont de conseiller, gérer, contrôler et payer, dans des domaines aussi variés que l'agriculture et le développement rural, l'emploi, la formation professionnelle, l'environnement...

Les plus de 200 dispositifs mis en œuvre illustrent la diversité des interventions de l'Agence, qui est capable d'adapter ses modalités d'intervention à des dispositifs de masse, comme à des interventions plus sectorielles.

Son action accompagne la mise en œuvre de politiques publiques structurelles. Elle intervient aussi au travers de mesures temporaires, comme celles prises dans le contexte de la crise sanitaire qui a marqué les années 2020 et 2021, et, plus récemment, des conséquences de la guerre en Ukraine. Pour ce faire, elle s'appuie sur les compétences de plus de 2200 agents, répartis dans le maillage territorial des directions régionales, en métropole comme en outre-mer, et dans les directions du siège, à Limoges et à Montreuil.

Sa compétence en ingénierie administrative est reliée à une infrastructure informatique performante et innovante. Des portails internet, des passerelles sécurisées, des assistances téléphoniques lui permettent de répondre aux attentes de publics nombreux et variés, professionnels et grand public, certains constitués de personnes en situation fragile.

De même, le recours à la dématérialisation des processus administratifs et à l'intelligence artificielle lui permet d'offrir des

services réactifs et adaptables aux enjeux auxquels elle doit faire face.

En 2022, l'Agence a versé plus de 35 milliards d'euros, dont 25 en direction des activités emploi, formation professionnelle et environnement, et 10 pour l'agriculture et le monde rural.

Ses missions s'accompagnent d'une attention particulière aux usagers qui font appel à elle. À cet effet, la démarche Services Publics+ a été déployée au sein de l'Établissement.

Dans ce cadre, le réseau ASP+ s'est constitué autour d'agents de tous les sites et de toutes catégories pour diffuser, dans la communauté de travail, une attitude d'écoute et de bienveillance envers les usagers. Dans ce contexte, la médiation fait partie des engagements de l'Agence, depuis plus de 10 ans, et illustre sa volonté de rechercher autant que possible une résolution amiable des différends.

Le médiateur, Francis Lambert, intervient principalement en externe, à la demande des usagers, mais aussi en interne, auprès des agents de l'ASP. Le rapport qui suit illustre son activité pour les années 2021 et 2022 et s'attache à retracer ce qui constitue l'originalité de la médiation à l'ASP.

Ses recommandations sont prises en compte dans les actions que met en place l'Agence pour améliorer en permanence l'expérience de ses usagers.

Je vous invite à en prendre connaissance, en souhaitant qu'il vous donne un éclairage complémentaire sur l'activité de l'Agence, engagée au service des politiques publiques et du public.

Stéphane Le Moing,
Président-directeur général de l'ASP



EDITO

MÉDIATION À L'ASP



La médiation à l'ASP a été instaurée en 2012, dans une perspective de médiation interne. Dix ans plus tard, elle fait partie des engagements que l'ASP, Établissement public, prend envers les usagers, en médiation externe.



LES MÉDIATEURS DE L'ASP

Le Président-directeur général de l'ASP nomme le médiateur, qui lui est rattaché hiérarchiquement comme garantie de son indépendance.

À l'ASP, trois médiateurs se sont succédés :

Charles Bonissol, de 2012 à 2016, Claudette Hénoque-Couvois, de 2016 à 2021, et Francis Lambert, depuis le 1^{er} juin 2021.

Francis Lambert, attaché principal d'administration, a un parcours professionnel qui lui confère une expérience dans tous les domaines d'intervention de l'ASP, au siège comme en direction régionale (DR).

Il a été successivement :

- **chef du contrôle de gestion** et du pilotage des processus de l'ASP, de 2008 à 2014 ;
- **directeur adjoint et chef de service formation professionnelle, emploi et environnement** (FPEE) de la DR de La Réunion, de 2014 à 2018 ;
- **directeur régional délégué agriculture et contrôles** de la DR Grand Est, de 2018 à 2021.

Le médiateur de l'ASP est **membre de la Commission des recours**, qui examine les demandes de remise d'aides à rembourser, formulées auprès de l'Agence comptable par des personnes physiques en difficultés financières.



LES ÉVOLUTIONS DEPUIS JUIN 2021

Dès sa prise de fonction, Francis Lambert s'est attaché à inscrire la médiation comme un acteur effectif et efficace auprès des usagers, des agents et des services de l'ASP.

À ce titre, il intervient :

- **en médiation externe**, à la demande des usagers ;
- **en médiation interne**, auprès des agents de l'ASP.

Il s'est attaché à dématérialiser le processus de médiation, par la transmission des demandes de médiation par messagerie électronique. L'envoi des demandes par voie postale est toujours possible pour les usagers qui ne disposent pas de moyens informatiques.

Les échanges par téléphone ou visioconférence sont possibles et à l'initiative du médiateur. Ils sont employés dès lors que le besoin d'une communication directe se fait sentir.

Francis Lambert a rapidement pris conscience du fait que la pratique de la médiation ne repose pas seulement sur une connaissance des règles applicables dans la fonction publique et des dispositifs gérés par l'ASP.

En effet, il est indispensable d'être formé à sa profession, d'en connaître le cadre juridique et la dimension pratique. Dans cette perspective, Francis Lambert s'est inscrit dans une démarche volontaire de formation professionnelle. Depuis 2022, il est **titulaire du Diplôme universitaire de médiateur** de l'Institut de formation à la médiation et à la négociation (IFOMENE-ICP).

Au-delà, la médiation est une activité particulière, qui nécessite des échanges avec des médiateurs d'autres établissements. A cet égard, Francis Lambert est membre du Club des Médiateurs de Services au Public, avec lesquels il peut partager des pratiques et des questionnements.



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. Elle vise à la résolution amiable du différend, dans le cadre d'un processus volontaire et confidentiel.

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, au travers d'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 lui font appel, c'est là sa raison d'être ;
- est tenu au **respect** des principes déontologiques et éthiques de la médiation ;
- doit accomplir sa mission avec **impartialité, compétence, indépendance et diligence**.

La médiation externe pratiquée à l'ASP, ou médiation institutionnelle, a pour but de mettre en relation des usagers et les services de l'ASP. Elle s'inscrit dans le cadre de la réglementation applicable à la mesure qui fait l'objet de la demande de l'utilisateur.

La médiation externe est avant tout écrite, mais, dans certains cas, elle peut aussi faire appel aux échanges téléphoniques ou à la visioconférence.



PRINCIPES DÉONTOLOGIQUES DE LA MÉDIATION

Deux ensembles de principes sont à distinguer, selon qu'ils s'appliquent au médiateur et aux parties, ou au seul médiateur.

► Principes applicables au médiateur et aux parties

La confidentialité : elle est essentielle à la mise en confiance et à la libre expression des parties, et comme garantie de l'efficacité du processus de médiation. Elle s'impose aux parties comme au médiateur, y compris après la fin du processus de médiation.

La liberté : les parties et le médiateur sont libres d'entrer en médiation, mais aussi d'en sortir à tout moment sans apporter de justifications.

► Principes applicables au seul médiateur

L'indépendance : le médiateur n'est pas soumis à des influences externes ou internes. Il est tenu au respect de l'ordre public.

La 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 d'un éventuel accord entre elles.

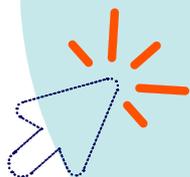
L'impartialité : le médiateur ne prend pas partie et il respecte le point de vue des parties.

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

CHARTRE DU CLUB DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC

En sa qualité de membre du Club
des Médiateurs de Services au Public,
le médiateur de l'ASP adhère
à la charte du Club,
consultable à cette adresse :

[https://clubdesmediateurs.fr/
qui-sommes-nous/la-charte/](https://clubdesmediateurs.fr/qui-sommes-nous/la-charte/)





MÉDIATION ET ADMINISTRATION

En dix ans, la relation entre les usagers et les administrations s'est nettement transformée. Une attention particulière a été portée à cette relation dans le cadre que lui a donné la **loi ESSOC**, pour un État au service d'une société de confiance.

En passant de l'«administré» à l'«usager», la loi consacre cette volonté d'une administration bienveillante, simple et efficace, proche des gens. Une volonté qui prend un relief particulier pour les personnes en situation de fragilité sociale, dans un monde

où la technologie prend une place de plus en plus importante et qui a vu naître le vocable d'« illectronisme », pour qualifier le handicap qui en résulte.

La médiation s'inscrit entièrement dans cette relation, par la recherche d'une solution amiable en situation de différend. Mais, et surtout, **elle a pour but d'établir, ou de rétablir, la communication entre un usager et les services administratifs**, par l'entremise du médiateur.



TYPES ET TRAITEMENT DES DEMANDES

Les demandes qui émanent de particuliers ou de professionnels se répartissent en **demandes de renseignements** ou en **demandes de médiation**.

Les **demandes de renseignements** ne relèvent pas des principes de la médiation. Mais elles font l'objet de la même attention que les demandes de médiation, car elles entrent dans la mission d'écoute et d'aide du médiateur, qui répond à toutes les sollicitations.

Les **demandes de médiation**, qui relèvent des principes de la médiation, sont qualifiées de **médiation externe**, ou **médiation institutionnelle**. Cette médiation repose sur des échanges écrits, avec pour objectif de permettre à l'usager de faire part de sa demande, de raconter son « histoire », et, pour le médiateur, de s'assurer de l'avoir bien comprise.

Le rôle du médiateur consiste souvent à faire preuve de **pédagogie** pour expliquer la position de l'Établissement public et les décisions qu'il peut être conduit à prendre.

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, dédié à la mise en place de politiques publiques.

De ce fait, s'il l'estime recevable, le médiateur peut orienter la demande vers une médiation, gratuite, ou vers une autre solution plus appropriée. **Il n'intervient pas dans la gestion des dossiers**, les services de l'ASP ayant toute compétence dans ce domaine.

Les demandes de médiation transmises par mél sont traitées prioritairement et par ordre d'arrivée. Celles formulées par courrier postal sont traitées au fil de l'eau.

L'usager reçoit un **accusé de réception**, qui fixe le début du processus de médiation,

lui rappelle les modalités d'intervention du médiateur et les principes éthiques de la **médiation**.

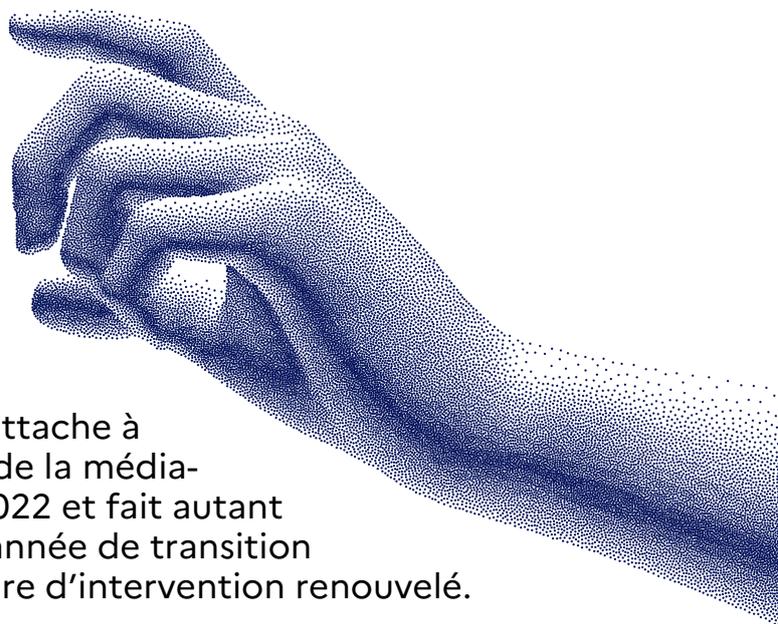
Le médiateur rédige une synthèse de la demande de médiation, qui sert à reformuler la demande de l'usager, dans le respect des principes de neutralité et d'impartialité. Elle est transmise aux services de l'ASP, en charge de l'expertiser.

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

COMMENT SAISIR LE MÉDIATEUR DE L'ASP ?

- ▶ Les usagers qui souhaitent saisir la médiation de l'ASP peuvent télécharger le formulaire de demande à l'adresse suivante : <https://www.asp-public.fr/engagements/mediation>
- ▶ Il est à renvoyer, complété et signé, accompagné de tout document permettant d'éclairer le différend, au format pdf, à : mediation@asp-public.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

MÉDIATION EXTERNE



Le rapport d'activité qui suit s'attache à donner une image de l'activité de la médiation à l'ASP. Il la retrace pour 2022 et fait autant que possible le lien avec 2021, année de transition dans la mise en œuvre d'un cadre d'intervention renouvelé.



DEMANDES DE MÉDIATION ÉLIGIBLES ET DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS

► Ce qui relève de la médiation

La médiation de l'ASP reçoit des demandes des usagers au fil de l'eau, qui **se répartissent en deux catégories, selon qu'elles remplissent ou non les conditions d'une demande de médiation** :

- les **demandes de médiation** se définissent par le besoin de mettre en relation un usager avec les services de l'ASP. En ce sens, elles doivent correspondre aux critères qui définissent la médiation ;
- les **demandes de renseignements** correspondent à des besoins qui ne remplissent pas les conditions de la médiation. Pour autant, la médiation de l'ASP s'attache à leur répondre, en les redirigeant vers les services qui sauront les satisfaire au mieux. **Ces services peuvent être à l'ASP ou extérieurs à l'ASP.**

► Le parcours de la demande

L'information quant à la façon dont l'utilisateur a pris connaissance de l'existence de la médiation à l'ASP n'est pas connue, faute d'en disposer.

Toutefois, selon une étude récente du Service de la communication de l'ASP, **la consultation de la page Médiation sur le site web institutionnel de l'ASP totalisait 7719 vues en 2022, en neuvième position sur dix des consultations des pages dites à « contenu froid ».**



► Le traçage des demandes

Pour leur part, les demandes de renseignements sont tracées depuis juillet 2021 seulement.

Par voie de conséquence, il n'a pas été possible de tracer les demandes de médiation et de renseignements en 2021, dans le tableau ci-dessous, pour avoir une image de l'activité globale de la médiation. De même, il n'est pas non plus possible de calculer une évolution des demandes de renseignements entre 2021 (année partielle) et 2022 (année complète).

► Les résultats de 2022

En **2022**, les demandes de médiation et de renseignements faites par des usagers sont au nombre de **997 au total**, soit environ 4 demandes par jour.

Elles correspondent, aux demandes de :

- médiation pour lesquelles un **accusé de réception** a été envoyé à l'utilisateur et transmises aux services de l'ASP (395) ;
- **renseignements (602), redirigés** vers des services de l'ASP, ou extérieurs à l'ASP, et qui font aussi l'objet d'une réponse à l'utilisateur.

L'activité de médiation **s'est accrue en 2022, de façon significative, avec 57 demandes supplémentaires** par rapport à 2021, soit une augmentation de 17%.

Comparé au nombre de bénéficiaires des dispositifs publics gérés par l'ASP, le volume des demandes de médiation représente une valeur infime.

¹ Concept développé par Igor Ansoff.

Pour autant, ces demandes sont porteuses de sens et s'inscrivent dans ce que l'on a coutume d'appeler les « **signaux faibles**¹ » qui doivent faire l'objet d'une écoute anticipative, de « veille », dans le but de participer à l'élaboration de choix prospectifs.

	2021	2022	2022/2021
DEMANDES DE MÉDIATION	338	395	+ 57 (+ 17%)
En moyenne par mois	28	33	+5
Demandes de renseignements	287 (juillet à déc.)	602	Non significatif
En moyenne par mois	48 (juillet à déc.)	50	-
Total des demandes	Non significatif	997	-
En moyenne par mois		83	



DEMANDES DE MÉDIATION CLÔTURÉES

Les demandes de médiation clôturées ou traitées sont celles pour lesquelles **un mél ou un courrier de clôture a été transmis à l'utilisateur**, suite à la réponse donnée par les services de l'ASP. Près d'un quart des demandes clôturées en 2022 ont été reçues avant 2022, la majorité en 2021.

La comparaison avec 2021 n'étant pas réalisable, il est cependant possible de constater que 315 demandes de médiation de 2022, sur 395, ont été clôturées cette même année, soit 80% des demandes, marquant ainsi l'effort des services de l'ASP pour donner une réponse dans les meilleurs délais.

ANNÉE DE LA DEMANDE DE MÉDIATION	NOMBRE DE DEMANDES CLÔTURÉES EN 2022	%
2019	6	1%
2020	4	1%
2021	90	22%
2022	315	76%
Total	415	100%
En moyenne par mois	35	-



ORIGINE ET MODE DE SAISINE

Les **demandes de médiation** parviennent par mél dans 9 cas sur 10, avec une tendance à l'augmentation des méls. Mais la saisine par voie postale demeure une voie privilégiée et nécessaire pour les personnes qui ne disposent pas de messagerie électronique, que ce soit par manque d'équipement ou de connaissance pour l'utiliser.

Les personnes qui demandent une médiation, ou **requérants**, portent **elles-mêmes** leur demande de médiation à plus de 80%.

Les 20% restants correspondent à des demandes de médiation qui ne sont pas portées par les requérants eux-mêmes, mais qui les confient à des tiers, qui agissent comme leurs mandataires.

Dans ce cadre, les **cabinets comptables** sont très présents ; ils interviennent pour le compte de leurs clients professionnels et un mandat de représentation en médiation leur est alors demandé.

Les services de la **Défenseure des droits** sont un intermédiaire particulier, moins par le volume des demandes que par la relation institutionnelle qui est créée avec le médiateur de l'ASP, de médiateur à médiateur.

Le médiateur de l'ASP prend en charge les demandes de médiation que les services de la Défenseure des droits ont reçues et préparées, et sur lesquelles il porte le regard de l'ASP, en les reformulant et en demandant

des compléments, le cas échéant. Il est aussi le garant du déroulé de la procédure de médiation avec les services de l'ASP, en s'assurant de la remontée des réponses dans des délais raisonnables.

Les **autres sources** comprennent notamment des représentants de services sociaux (assistantes sociales ou tuteurs, le plus souvent), qui interviennent pour le compte de personnes qu'ils suivent.

Les **avocats**, peu nombreux mais présents, illustrent souvent le fait que l'**accord amiable** est recherché par eux, de préférence à une voie contentieuse.

Les services du **Médiateur des entreprises** ont orienté peu de personnes vers la Médiation de l'ASP. Pourtant, comme les services de la Défenseure des droits, ils s'inscrivent dans le cadre général de la médiation. Par ailleurs, des délégués régionaux du Médiateur des entreprises sont placés auprès des DREETS/DRIEETS² et peuvent, le cas échéant, intervenir pour des usagers redirigés vers eux par la Médiation de l'ASP.

² Direction régionale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités / DRIEETS : Direction régionale et inter-départementale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités (DRIEETS)

ORIGINE DE LA SAISINE	COURRIER	MÉL	TOTAL	
Requérant	36	289	325	82,3%
Cabinet comptable		31	31	7,8%
Défenseure des droits	1	18	19	4,8%
Autres sources	1	10	11	2,8%
Cabinet d'avocats	1	4	5	1,3%
Médiateur des entreprises		2	2	0,5%
Elus		2	2	0,5%
Total	39 (10%)	356 (90%)	395	100%



MOTIFS DE SAISINE

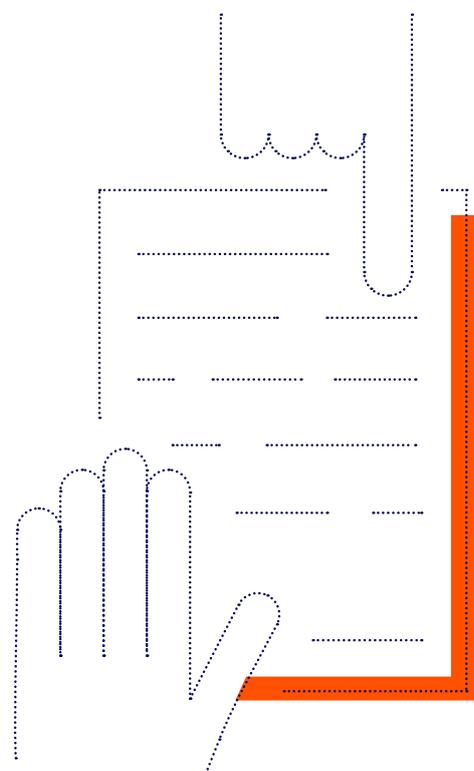
Les motifs de demande de médiation sont identifiés depuis 2021, dans le but de mieux caractériser les demandes de médiation. A ce stade, ces motifs permettent de distinguer, dans les grandes lignes, les raisons qui ont poussé les requérants à saisir le médiateur.

La distinction entre personne morale et personne physique permet d'identifier plus précisément les demandes émanant d'usagers professionnels, qui ont le plus souvent recours à des formes sociétaires.

À la lecture des motifs de saisine, certains relèvent d'un différend entre un usager et les services de l'ASP, le différend étant, par nature, le champ d'intervention du médiateur. Toutefois, certaines demandes de médiation semblent ne pas correspondre à cette définition générale.

Il en est ainsi pour des motifs qui identifient un défaut de communication entre les services de l'ASP et l'usager, ce dernier la ressentant comme une situation de blocage, justifiant son recours à la Médiation.

Si le défaut de communication des services de l'ASP ne semble pas relever d'un différend, le médiateur de l'ASP peut, toutefois, accepter ces demandes dès lors qu'il estime qu'elles traduisent une rupture de la relation entre l'usager et les services de l'Agence.



Trois motifs de saisine occupent à eux seuls plus des trois quarts des demandes de médiation en 2022 :

► le premier est la **non-éligibilité du requérant au dispositif d'aide** auquel il prétend. Une prépondérance des demandes des personnes physiques (65%) est associée au chèque énergie, au bonus vélo, au bonus éco et à la prime à la conversion. Pour les professionnels (personnes morales le plus souvent), l'aide à l'embauche des jeunes (AEJ) et l'aide à l'embauche des travailleurs handicapés (AMEETH) occupent la majeure part des demandes.

► **l'absence de paiement de l'aide** vient en second, avec un quart des demandes totales. Elles émanent de personnes morales pour près des trois quarts, avec une majorité nette (58%) pour les aides aux employeurs d'apprentis. Chez les personnes physiques, le contrat d'engagement jeune (CEJ) et la garantie jeunes (GJ) représentent 40% des demandes.

► **le défaut de communication des services de l'ASP** se définit par la difficulté des personnes, morales ou physiques, à obtenir un accès aux services de l'ASP, que ce

soit par un appel téléphonique auprès de l'assistance aux utilisateurs, par mél ou par courrier. Dans ces cas, les usagers décrivent des appels téléphoniques répétés, des temps d'attente longs avant d'accéder à un opérateur, voire des attentes qui se concluent par une rupture de la communication téléphonique, une absence de réponse aux courriers ou aux méls transmis aux services.

Ce motif de saisine voit se rapprocher les pourcentages des personnes morales et physiques, avec une majorité chez les personnes morales, la moitié d'entre elles étant concernées par les aides aux employeurs d'apprentis.

Dans des proportions identiques au précédent motif, entre personnes morales et physiques, la **contestation d'un ordre de recouvrer (OR)** est nettement en retrait (5,3%) par rapport aux trois motifs précédents. Elles portent surtout sur des contrats aidés, l'aide à l'activité partielle, l'aide à l'embauche des jeunes et des aides agricoles.

Les **dysfonctionnements techniques**, liés aux outils informatiques, représentent moins de 4% de l'ensemble des demandes, sans marquer une aide en particulier.

MOTIFS DE SAISINE	PERSONNE MORALE		PERSONNE PHYSIQUE		TOTAL	
Non éligible au dispositif	52	34,7%	98	65,3%	150	38%
Absence de paiement de l'aide	74	74,7%	25	25,3%	99	25,1%
Défaut de communication des services de l'ASP	35	57,4%	26	42,6%	61	15,4%
Contestation OR	12	57,1%	9	42,9%	21	5,3%
Dysfonctionnement technique	12	80%	3	20%	15	3,8%
Non réception du chèque énergie		0%	13	100%	13	3,3%
Contestation du montant de l'aide perçue	3	33,3%	6	66,7%	9	2,3%
Dossier incomplet	1	12,5%	7	87,5%	8	2%
Difficultés à obtenir un chèque énergie	1	16,7%	5	83,3%	6	1,5%
Non prise en compte des coordonnées bancaires	2	50,0%	2	50,0%	4	1%
Contestation des conclusions de l'ASP	1	25,0%	3	75,0%	4	1%
Dossier non réceptionné par les services de l'ASP	2	66,7%	1	33,3%	3	0,8%
Pas de dossier	1	100,0%		0%	1	0,3%
Demande de remise gracieuse		0%	1	100%	1	0,3%
Total	196	49,6%	199	53,4%	395	100%



DEMANDES DE MÉDIATION ET DISPOSITIFS D'AIDE

L'activité de l'ASP est composée de dispositifs publics d'aide qui peuvent être de nature pérenne ou temporaire.

Ainsi, des **dispositifs temporaires** prendront une place importante, en nombre, parmi les demandes de médiation, s'ils occupent une place importante dans l'activité de l'Agence au cours d'une certaine période. L'AEJ, l'AMEETH ou l'aide aux transporteurs publics routiers en font partie.

A l'inverse, les **aides agricoles**, qui sont **pérennes** et concernent un nombre important de bénéficiaires, donnent lieu à un très faible nombre de demandes de médiation. Le traitement en amont, par les services de l'État ou des Régions, pourrait expliquer que seuls remontent en médiation les cas qui ne peuvent être traités par ces services, en lien avec la DSDA ou la DDRP³.

Dans le tableau ci-dessous, les **neuf premiers dispositifs** (de l'AUEA à la rémunération

des stagiaires de la formation professionnelle) regroupent 83% de l'ensemble des demandes de médiation en 2022, les **deux premiers (AUEA et chèque énergie)** totalisant plus des deux tiers (37%) de l'ensemble.

Le **bonus écologique et la prime à la conversion**, dispositifs **pérennes**, représentent toujours une part importante du volume des médiations.

L'**AEJ**, pour sa part, a encore représenté un volume conséquent, alors même que le dispositif, ouvert le 1^{er} août 2020 et qui a pris fin le 31 mai 2021, est désormais fermé.

Dans l'ensemble, **29 dispositifs d'aide** gérés par l'ASP ont donné lieu à des demandes de médiation. La quasi-totalité de ces dispositifs est pilotée par la DIREEPS⁴, qui est des directions métiers de l'ASP celle avec laquelle la Médiation a le plus de contacts, soit en direct, soit par le biais des directions régionales, dans la majorité des cas.

³ Directions de l'ASP
- DSDA : Direction des soutiens directs agricoles ; DDRP : Direction du développement rural et de la pêche.

⁴ Direction de l'emploi, de l'environnement et des politiques sociales.

DISPOSITIF D'AIDE	PERSONNE MORALE	PERSONNE PHYSIQUE	TOTAL	
Aide unique aux employeurs d'apprentis (AUEA)	70	5	75	19%
Chèque énergie	1	71	72	18,2%
Bonus éco et prime à la conversion	5	51	56	14,2%
Aide à l'embauche des jeunes (AEJ)	42	1	43	10,9%
Contrats aidés	20	2	22	5,6%
Aide aux transporteurs publics routiers	17	1	18	4,6%
Bonus vélo	1	16	17	4,3%
Activité partielle	14	1	15	3,8%
Rémunération des stagiaires de la formation professionnelle		15	15	3,8%
Aide régionale	2	7	9	2,3%
Aide à l'embauche des travailleurs handicapés (AMEETH)	8		8	2%
Contrat de professionnalisation	6	2	8	2%
Garantie jeunes		6	6	1,5%
Contrat d'engagement jeune		6	6	1,5%
Service civique	1	3	4	1%
Aides agricoles	1	2	3	0,8%
Indemnité inflation		3	3	0,8%
Permis de conduire apprentis		2	2	0,5%
Insertion par l'activité économique (IAE)	2		2	0,5%
Fonds nationale pour l'emploi pérenne dans le spectacle	2		2	0,5%
Dotation aux jeunes agriculteurs		2	2	0,5%
Chèque énergie fioul		1	1	0,3%
VAE		1	1	0,3%
Aide exceptionnelle à l'acquisition de carburants	1		1	0,3%
TPE jeunes apprentis	1		1	0,3%
Industrie du futur	1		1	0,3%
Chèque France NUM (e-commerce)		1	1	0,3%
Autre aide	1		1	0,3%
Total 2022	196	199	395	100%

Par comparaison, le tableau ci-dessous montre que les dispositifs d'aide (19) qui ont fait l'objet d'une demande de médiation en 2021 étaient nettement plus resserrés en nombre :

- 5 dispositifs regroupaient 85% des demandes
- 14 dispositifs représentaient les 15% restants.

DISPOSITIF D'AIDE	PERSONNE MORALE	PERSONNE PHYSIQUE	TOTAL	
Aide à l'embauche des jeunes (AEJ)	102	4	106	31,4%
Bonus éco et prime à la conversion	10	68	78	23,1%
Aide unique aux employeurs d'apprentis (AUEA)	46	1	47	13,9%
Chèque énergie		35	35	10,4%
Activité partielle	22		22	6,5%
Rémunération des stagiaires	1	8	9	2,7%
Aide régionale	2	6	8	2,4%
Chèque France NUM (e-commerce)	6	1	7	2,1%
Aide à l'embauche des travailleurs handicapés (AMEETH)	7		7	2,1%
Autres aides	3	1	4	1,2%
Contrats aidés	2	1	3	0,9%
Bonus vélo		3	3	0,9%
Aides agricoles	1	1	2	0,6%
Défenseurs syndicaux		2	2	0,6%
Fonds national pour l'emploi pérenne dans le spectacle	1		1	0,3%
Garantie jeunes		1	1	0,3%
TPE jeunes apprentis	1		1	0,3%
Dotation aux jeunes agriculteurs		1	1	0,3%
Permis de conduire apprentis		1	1	0,3%
Total 2021	204	134	338	100%

La comparaison 2022/2021 des dispositifs représentant plus de 80% des demandes d'aide montre les permanences et les évolutions d'une année sur l'autre.

La structure des demandes de médiation laisse apparaître des évolutions sensibles comme :

- une forte augmentation de l'AUEA et du chèque énergie,
- une réduction sensible de l'AEJ, en fin de vie,
- une réduction sensible du bonus éco et de la prime à la conversion, dispositifs pérennes,
- une réduction continue de l'activité partielle, la crise sanitaire étant désormais maîtrisée.

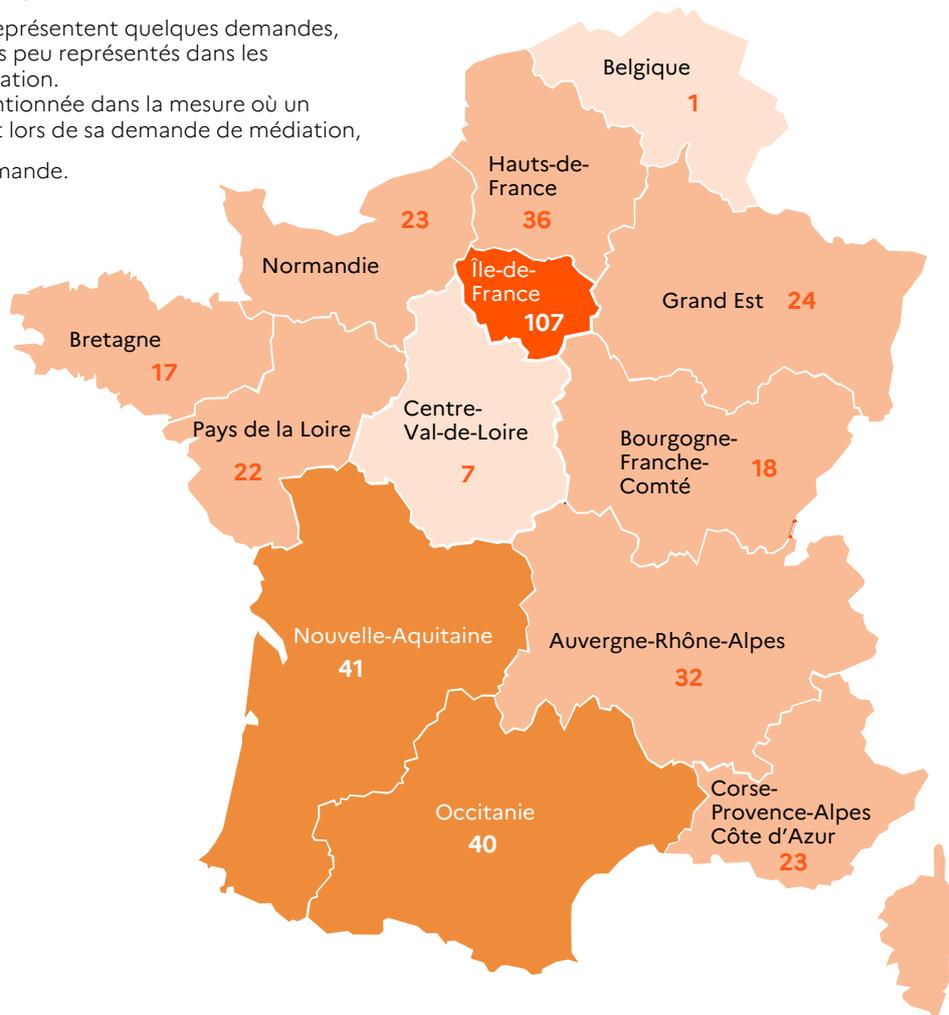
DISPOSITIF D'AIDE	TOTAL 2022		TOTAL 2021	
Aide unique aux employeurs d'apprentis (AUEA)	75	19%	47	13,9%
Chèque énergie	72	18,2%	35	10,4%
Bonus éco et prime à la conversion	56	14,2%	78	23,1%
Aide à l'embauche des jeunes (AEJ)	43	10,9%	106	31,4%
Contrats aidés	22	5,6%		
Aide aux transporteurs publics routiers	18	4,6%		
Bonus vélo	17	4,3%		
Activité partielle	15	3,8%	22	6,5%
Rémunération des stagiaires	11	2,8%		
Total des mesures faisant plus de 80%	329	83,3%	288	85,2%



RÉPARTITION TERRITORIALE DES DEMANDES DE MÉDIATION

Dans la carte ci-dessous et le tableau en annexe (*Répartition territoriale des demandes de médiation*), les demandes de médiation 2022 se répartissent en quatre groupes homogènes, sur la base des pourcentages par rapport à la population totale des demandes :

- l'Île-de-France qui représente, à elle seule, plus du quart des demandes,
- la Nouvelle-Aquitaine et l'Occitanie avec chacune 10%,
- le groupe des Hauts-de-France à la Bretagne avec de 4 à 9% par région,
- les autres régions représentent quelques demandes, les DROM étant très peu représentés dans les demandes de médiation. La Belgique est mentionnée dans la mesure où un requérant y résidait lors de sa demande de médiation,
- les régions sans demande.



⁵ Répartition territoriale des demandes de médiation.

Le tableau en annexe⁵ combine les régions, par ordre d'importance, et les dispositifs d'aide qui les caractérisent au travers des demandes de médiation. Le choix a été fait de présenter de façon explicite les dispositifs qui totalisent au moins cinq demandes, ceux en dessous de ce seuil étant regroupés dans la rubrique « Autres dispositifs. »

Plusieurs régions mettent en tête des dispositifs l'aide unique aux employeurs d'apprentis, l'aide à l'embauche des jeunes et le chèque énergie, les trois dispositifs en tête des demandes de médiation au niveau national. Seule l'Île-de-France place le bonus écologique et la prime à la conversion en seconde position des demandes de médiation.



ISSUE DES DEMANDES DE MÉDIATION SELON LES DISPOSITIFS

Les demandes de médiation sont clôturées dès lors que les services de l'ASP leur ont apporté une **réponse définitive**.

Les indicateurs du tableau ci-dessous se résument à des catégories générales dont l'interprétation doit faire l'objet d'une certaine prudence.

En effet, l'issue « Favorable au requérant », si elle signifie qu'une réponse en sa faveur a été donnée, doit être rapportée au contexte de la demande.

Ainsi, si la difficulté rencontrée se situait dans une difficulté à joindre les services de l'ASP, la communication rétablie et la solution apportée au bénéfice de l'utilisateur sont qualifiées d'issue favorable.

A l'inverse, si la demande portait sur un rejet de la demande d'aide (non éligible au dispositif) et que ce rejet est confirmé, l'issue sera alors qualifiée de défavorable.

Tout dépend donc du motif de la demande et du contexte que les données statistiques ne permettent pas de mettre en lumière à ce stade.

Par ailleurs, et sous réserve des précautions rappelées précédemment, les **issues favorables aux demandes de médiation sont en amélioration sensible** selon la population de demandes considérées, comme l'indique le tableau ci-dessous.

En effet, sur l'ensemble des demandes transmises en 2022 et clôturées en 2022, le taux d'issues favorables (67%) est en augmentation, comparé à celui de l'ensemble des demandes 2022 et années antérieures (62,7%).

Au-delà des valeurs globales, il est intéressant de se pencher sur la relation entre le dispositif d'aide et l'issue des demandes de médiation pour chacun.

Le **tableau en annexe⁶** porte sur l'**ensemble des demandes clôturées en 2022 (415)**, quelle que soit leur année d'émission, de façon à disposer d'une **population plus large** que celle des seules demandes transmises en 2022.

Les **neuf premières lignes** de ce tableau totalisent 83,9% (348) de l'ensemble des demandes de médiation clôturées en 2022 (415).

L'analyse de ces lignes montre que les issues favorables (207) représentent 59,5% des 348 demandes clôturées, alors que le taux moyen de ces issues sur l'ensemble des demandes clôturées est de 62,7%.

Toutefois, le constat doit être nuancé car des dispositifs comme :

- Le **bonus éco, la prime à la conversion et l'AEJ** (33% des 415 demandes clôturées), le **bonus vélo et les aides régionales** ont des **taux d'issues favorables plus faibles** que les autres dispositifs, **40% contre 62,7%** en moyenne ;
- **l'AUEA, le chèque énergie, l'activité partielle, les contrats aidés** et l'aide aux transporteurs publics (42,9% des 415 demandes clôturées) ont des **taux d'issues favorables plus élevés** que les autres dispositifs, **78% contre 62,7%** en moyenne.

Les dispositifs d'aides **les moins représentés**, pour leur part, ont des taux d'issues favorables **nettement plus élevés** que le taux moyen.

⁶ Issue des demandes de médiation selon les dispositifs.

	DEMANDES 2022 CLÔTURÉES EN 2022	TAUX MOYEN	DEMANDES TOUTES ANNÉES CLÔTURÉES EN 2022	TAUX MOYEN
Favorable au requérant	211	67%	260	62,7%
Défavorable au requérant	96	30,5%	138	33,3%
Autres issues	8	2,5%	17	4,1%
Total	315	100%	415	100%



MÉDIATION INTERNE

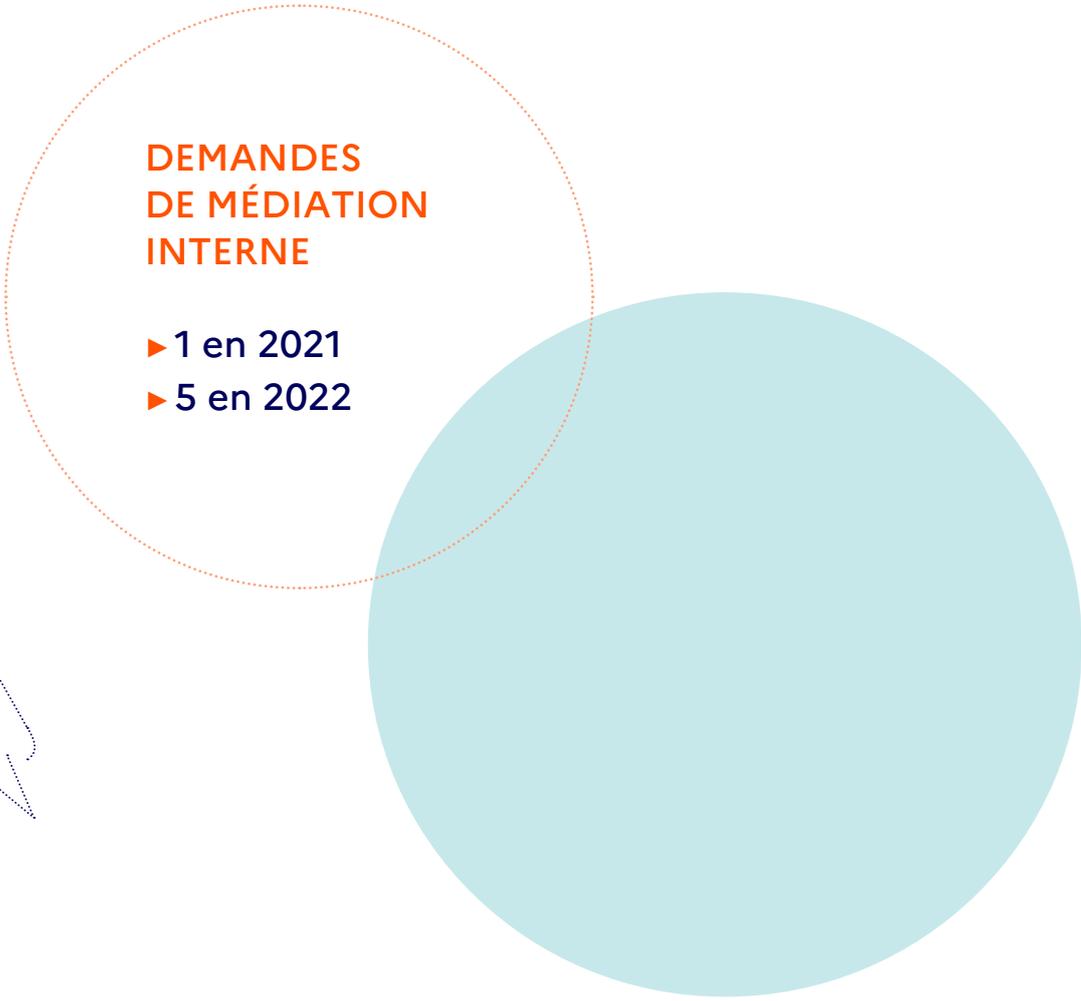
La médiation interne est à l'origine de la médiation à l'ASP, comme il a été rappelé plus haut. Elle s'adresse aux agents de l'Agence, confrontés à des différends relationnels, entre eux, avec leur hiérarchie ou avec l'administration.

Dans les cas de différends relationnels, elle se déroule au travers d'un processus de médiation, appelé **médiation conventionnelle**, qui fait toute sa place à l'expression verbale, en particulier lorsqu'il s'agit de rétablir une relation entre personnes.

La médiation conventionnelle s'inscrit dans le cadre éthique et déontologique de la médiation, en particulier la confidentialité, qui est le gage de la mise en confiance et de la libre expression des parties.

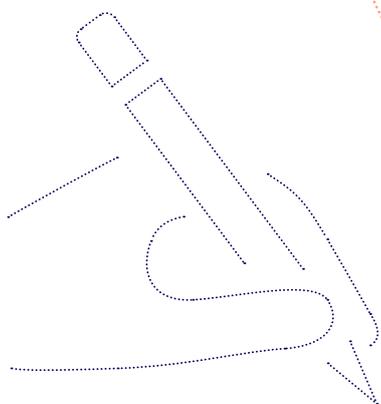
Les demandes de médiation interne sont très peu nombreuses, comme le montre le tableau ci-après. Elles portent essentiellement sur des différends entre l'agent et l'administration de l'ASP (DRH).

Aucune médiation interne de forme conventionnelle (entretiens confidentiels) n'a été menée en 2021 ou en 2022.



DEMANDES DE MÉDIATION INTERNE

- ▶ 1 en 2021
- ▶ 5 en 2022





RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR

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



CONSTAT N°1

Au prisme des seules demandes de médiation externe ou de renseignements, les difficultés de communication des services de l'ASP peuvent induire :

- ▶ pour les usagers, un sentiment de déconsidération, de manque d'écoute et de bienveillance de la part des services, qui s'accompagne d'une absence de réponse à leur préoccupation immédiate d'obtention, ou de paiement, de l'aide à laquelle ils prétendent ;
- ▶ pour les services administratifs de l'ASP et l'assistance aux utilisateurs, le ressenti d'une inefficacité de leur action, dès lors qu'ils ne donnent pas de réponse concrète à l'utilisateur, une perte de temps du fait de l'absence de traçage des demandes des usagers, un coût indirect supplémentaire, qui s'assimile à une perte d'efficacité des ressources.

LE MÉDIATEUR DE L'ASP RECOMMANDE :

- ▶ la mise en œuvre d'outils de type GRC (Gestion de la relation client) permettant de garder une trace des appels ou interactions entre les services et les usagers, dans un but d'historicisation de ces interactions, en soulignant que l'ASP est inscrite dans cette démarche ;
- ▶ une nouvelle stratégie pour l'assistance aux utilisateurs, afin de mieux répondre aux attentes des usagers, et leur donner le sentiment de prendre en compte leurs préoccupations ;
- ▶ une réponse effective écrite aux demandes des usagers, dans des délais les plus courts possibles ; il convient de s'assurer que les boîtes méls génériques sont consultées et que des réponses sont faites aux usagers ;
- ▶ la mise en place de permanences téléphoniques en directions régionales, qui permettent de répondre effectivement aux appels téléphoniques passés à leur standard.



CONSTAT N°2

Les demandes de médiation ou de renseignements sont accompagnées de documents qui permettent aux usagers de mieux expliquer la difficulté qu'ils rencontrent.

Parmi ces documents, provenant des services de l'ASP, des courriers ou des méls montrent encore, dans leur rédaction, des informations peu adaptées aux usagers.

LE MÉDIATEUR DE L'ASP RECOMMANDE :

- ▶ d'apporter une attention particulière à la rédaction des courriers, qui doivent être rédigés de façon à informer clairement l'utilisateur sur le message à lui communiquer ;
- ▶ de veiller à toujours mentionner les références réglementaires sur les courriers de rejet des demandes d'aide.



CONSTAT N°3

De nombreuses demandes de médiation montrent une absence d'identification du service qui est en relation avec l'utilisateur.

L'absence d'adresse postale dans les courriers ou méls empêche certains usagers de transmettre des informations par voie postale.

L'examen des demandes de médiation montre qu'il est parfois délicat de localiser les services auxquels ces demandes doivent être envoyées.

Pour mémoire, et a contrario, les avis de paiements ou les courriers d'OR mentionnent les coordonnées des services émetteurs de ces documents.

LE MÉDIATEUR DE L'ASP RECOMMANDE :

- ▶ de mentionner les coordonnées des sites qui ont transmis des réponses aux usagers, afin de faciliter les échanges par voie postale.



CONSTAT N°4

Le déploiement massif d'aides à destination de publics fragiles montre le besoin de se mettre à la portée de publics fragilisés par la dématérialisation et le contact avec une culture administrative à laquelle ils ne sont pas habitués.

Le découragement de certaines personnes face à la complexité d'outils dématérialisés ou de procédures peu explicites est source de perte de droits.

LE MÉDIATEUR DE L'ASP RECOMMANDE :

- ▶ qu'une attention particulière soit apportée à l'accompagnement des publics les plus fragiles au regard de la dématérialisation, ou de leurs difficultés de compréhension, au moment de leur demande d'aide, ou face au refus de leur demande.



CONSTAT N°5

La perte de droits a parfois pour origine des erreurs commises de bonne foi par les usagers lors du dépôt de leur demande d'aide.

Si la bienveillance des agents permet d'en effacer certaines, d'autres erreurs ne sont pas prises en compte, alors que les usagers disposent des moyens de prouver leur bonne foi et les difficultés qu'ils rencontrent.

Le droit à régularisation en cas d'erreur (ou droit à l'erreur - DAE) est prévu par le Code des relations entre le public et l'administration (CRPA), article L.123-1.

L'utilisateur devrait pouvoir en bénéficier de façon automatique, dès lors qu'il respecte les conditions de l'article L.123-1.

LE MÉDIATEUR DE L'ASP RECOMMANDE :

- ▶ que le droit à l'erreur soit intégré de façon opératoire dans les manuels de procédure des différentes aides. L'ASP doit aussi pouvoir faire part de son expertise auprès des donneurs d'ordre en matière de DAE.



CONSTAT N°6

La réponse aux demandes de médiation n'est pas encadrée par un délai réglementaire. De ce fait, le médiateur de l'ASP donne aux services un délai de réponse non contraignant, d'un mois, prolongeable d'un mois.

En dépit de ces indications, et dès lors qu'aucune difficulté particulière ne s'y oppose, de nombreuses demandes de médiation ne font toujours pas l'objet de réponse dans le délai indicatif d'un mois, voire de deux mois, au détriment des usagers.

LE MÉDIATEUR DE L'ASP RECOMMANDE :

- ▶ aux services de DR comme du siège, en médiation externe et interne, de répondre aux demandes de médiation dans le délai fixé par le médiateur, dès lors qu'aucune difficulté particulière ne s'y oppose. Les demandes de médiation doivent être insérées dans les processus de gestion des demandes d'aide pour respecter ces délais.

ANNEXE : RÉPARTITION TERRITORIALE DES DEMANDES DE MÉDIATION

RÉGION	DISPOSITIF	TOTAL	
Île-de-France	Aide unique aux employeurs d'apprentis	23	
	Bonus éco - prime à la conversion	20	
	Chèque énergie	10	
	Aide régionale	8	
	Bonus éco	8	
	Activité partielle	6	
	Autres dispositifs	32	
Total Île-de-France		107	27,1%
Nouvelle-Aquitaine	Aide à l'embauche des jeunes	10	
	Aide unique aux employeurs d'apprentis	8	
	Autres dispositifs	23	
Total Nouvelle-Aquitaine		41	10,4%
Occitanie	Aide unique aux employeurs d'apprentis	8	
	Chèque énergie	7	
	Aide à l'embauche des jeunes	7	
	Autres dispositifs	18	
Total Occitanie		40	10,1%
Hauts-de-France	Chèque énergie	10	
	Aide unique aux employeurs d'apprentis	6	
	Rémunération des stagiaires	5	
	Autres dispositifs	15	
Total Hauts-de-France		36	9,1%
Auvergne-Rhône-Alpes	Chèque énergie	9	
	Aide à l'embauche des jeunes	5	
	Autres dispositifs	18	
Total Auvergne-Rhône-Alpes		32	8,1%
Grand Est	Chèque énergie	9	
	Autres dispositifs	15	
Total Grand Est		24	6,1%
Normandie	Aide unique aux employeurs d'apprentis	6	
	Autres dispositifs	17	
Total Normandie		23	5,8%
Provence-Alpes-Côte d'Azur	Chèque énergie	9	
	Autres dispositifs	14	
Total Provence-Alpes-Côte d'Azur		23	5,8%
Pays de la Loire	Aide unique aux employeurs d'apprentis	8	
	Autres dispositifs	14	
Total Pays de la Loire		22	5,6%
Bourgogne-Franche-Comté	Chèque énergie	5	
	Autres dispositifs	13	
Total Bourgogne-Franche-Comté		18	4,6%
Bretagne	Aide à l'embauche des jeunes	5	
	Autres dispositifs	12	
Total Bretagne		17	4,3%
Centre-Val de Loire	Autres dispositifs	7	
Total Centre-Val de Loire		7	1,8%
Guadeloupe	Contrats aidés	1	
	Chèque énergie	1	
Total Guadeloupe		2	0,5%
Belgique	VAE	1	
Total Belgique		1	0,3%
La Réunion	Indemnité inflation	1	
Total La Réunion		1	0,3%
Martinique	Contrats aidés	1	
Total Martinique		1	0,3%
Total		395	100%

ANNEXE : ISSUE DES DEMANDES DE MÉDIATION SELON LES DISPOSITIFS

Dispositif	Favorable au requérant	Défavorable au requérant	Non connue	Clôture à l'initiative de la Médiation	Requérant.e n'a pas donné suite	Total général	Favorable au requérant % issues	Défavorable au requérant % issues	Autres issues % issues
Bonus éco et Prime à la conversion	35	38	2	1		76	46,1%	50%	3,9%
Aide à l'embauche des jeunes (AEJ)	24	37		3		64	37,5%	57,8%	4,7%
Aide unique aux employeurs d'apprentis (AUEA)	54	7	3			64	84,4%	10,9%	4,7%
Chèque énergie	47	14	1		1	63	74,6%	22,2%	3,2%
Activité partielle	15	2	1	1		19	78,9%	10,5%	10,5%
Contrats aidés	14	5				19	73,7%	26,3%	0%
Bonus vélo	4	12				16	25,0%	75%	0%
Aide régionale	5	8	1			14	35,7%	57,1%	7,1%
Aide aux transporteurs publics routiers	9	4				13	69,2%	30,8%	0%
Rémunération des stagiaires	7	1			1	9	77,8%	11,1%	11,1%
Aide mobilisation employeurs embauche travailleurs handicapés	6	2		1		9	66,7%	22,2%	11,1%
Rémunération stagiaires	4	3				7	57,1%	42,9%	0%
Garantie jeunes	6					6	100%	0%	0%
Contrat de professionnalisation	5					5	100%	0%	0%
Contrat d'engagement jeunes	4					4	100%	0%	0%
E-commerce : chèque France NUM	4					4	100%	0%	0%
Service civique	2	1				3	66,7%	33,3%	0%
Aides agricoles	2	1				3	66,7%	33,3%	0%
Indemnité inflation	3					3	100%	0%	0%
TPE jeunes apprentis	1	1				2	50%	50%	0%
Insertion par l'activité économique IAE	1		1			2	50%	0%	50,0%
Fonds nat emploi pérenne dans spectacle	1	1				2	50%	50%	0%
Aide exceptionnelle acquisition de carburants	1					1	100%	0%	0%
Dotations aux jeunes agriculteurs	1					1	100%	0%	0%
Aide aux demandeurs d'asile	1					1	100%	0%	0%
Permis de conduire apprentis		1				1	0%	100%	0%
Non connu	1					1	100%	0%	0%
VAE	1					1	100%	0%	0%
Industrie du futur (Aide à l'investissement de transformation vers)	1					1	100%	0%	0%
Autres - Différents avec l'ASP	1					1	100%	0%	0%
Total général	260	138	9	6	2	415	62,7%	33,3%	4,1%