

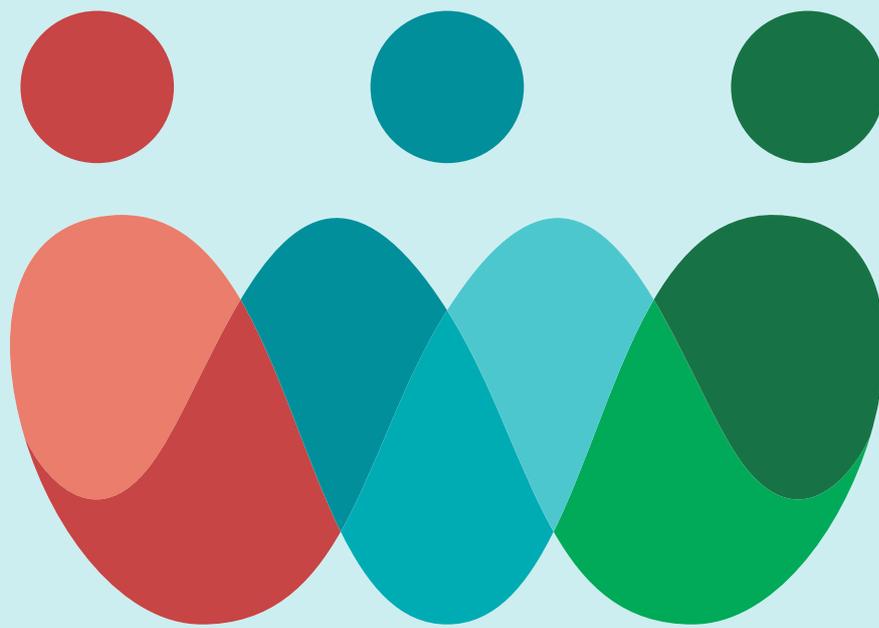


RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

ASP

Agence de Services
et de Paiement



Rapport d'activité *du Médiateur*

Agence de services et de paiement

2023

A large teal circle is centered on the page. Inside the circle, the text is white and centered.

Juin 2023

Rédacteur
Francis Lambert



SOMMAIRE

ÉDITO - Stéphane Le Moing, 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
Comment saisir le médiateur de l'ASP ?	8
Une médiation institutionnelle	8
Contributions particulières de la médiation	9
SYNTHÈSE DU RAPPORT D'ACTIVITÉ 2023	10
Sollicitations	10
Médiation externe	10
Demandes de renseignements	12
Médiation interne	12
Suivi des recommandations du médiateur	12
DEMANDES DE MÉDIATION ET DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS	13
MÉDIATION EXTERNE	14
Demandes de médiation clôturées	14
Mode de saisine et origine des demandes	15
Demandeurs de médiation	16
Dispositifs d'aide et comparaison interannuelle	17
Motifs de saisine	19
Répartition territoriale des demandes de médiation	20
Issues des demandes de médiation	21

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS	23
Origine des demandes.....	23
Types de demandes.....	24
Demandes par dispositifs d'aide	24
Motifs des demandes	25
Répartition territoriale des demandes	26
Redirection des demandes.....	26
MÉDIATION INTERNE	27
SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR	28
CONSTATS ET RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR	31
ANNEXES	33
1 : Types de demandeurs par dispositif d'aide.....	34
2 : Comparaison interannuelle des demandes de médiation sur les principaux dispositifs d'aide.....	35
3 : Synthèse des motifs de saisine	35
3.1 : Principaux motifs de saisine par dispositif d'aide	36
3.2 : Motifs de saisine complémentaires	37
3.3 : Rapprochement des motifs de saisine principaux et complémentaires.....	38
3.4 : Cartographie des motifs de saisine pour les principaux dispositifs d'aide	39
4 : Répartition régionale des demandes de médiation par dispositif d'aide	40
5.1 : Issues des demandes de médiation par dispositif d'aide	41
5.2 : Issues des demandes de médiation par motifs complémentaires	42
6 : Demandes de renseignements par dispositif d'aide.....	43
7.1 : Motifs des demandes de renseignements.....	44
7.2 : Demandes de médiation irrecevables	44
8 : Répartition territoriale des demandes de renseignements	45
9 : Redirection des demandes de renseignements.....	46

La relation à l'utilisateur constitue une priorité pour l'ASP, qui l'a inscrite parmi les sept axes de son Plan stratégique 2022-2024.

Si la professionnalisation de la relation aux bénéficiaires est effective depuis plusieurs années, elle connaît une montée en puissance avec la mise en œuvre, fin 2022, d'une mission transversale qui lui est entièrement dédiée.

Cette mission a été confiée par mes soins à Nathalie Hébert, directrice territoriale déléguée de la Direction interrégionale Antilles-Guyane, qui assurera l'animation et la coordination des actions relatives aux parcours usagers sur l'ensemble de leurs composantes.

Dans ce cadre, la médiation constitue une des modalités de la relation aux usagers. Elle n'est donc pas à part des autres formes qu'elle peut prendre à l'ASP, mais en relation étroite, en symbiose, avec elles.

Par son écoute et la compréhension des situations qui lui sont présentées, le médiateur opère une mise en relation entre l'utilisateur et les services de l'ASP, dans un cadre apaisé et bienveillant.

Son action est complémentaire et originale au regard des différents recours déjà

existants, dans la mesure où il constitue un tiers de confiance, indépendant et neutre au regard du différend qui lui est présenté.

De plus, la médiation est une source d'informations riche sur les doléances que les usagers peuvent exprimer à l'égard de l'ASP, dans sa façon de mettre en œuvre les politiques publiques qui lui sont confiées.

Ainsi, l'apport du médiateur s'inscrit dans les perspectives d'évolution des procédures et des process mis en œuvre, par la mise en évidence des points susceptibles d'être améliorés.

Le rapport de la Médiation pour 2023 vous apportera une vision quantitative mais aussi qualitative de l'activité du médiateur, en externe, au contact des usagers, et en interne, auprès des agents de l'ASP.

Il se conclut par un suivi des recommandations formulées par le médiateur dans son rapport précédent et des recommandations nouvelles, issues de ses analyses, de nature à contribuer aux exigences sans cesse renouvelées d'amélioration de nos prestations.

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



EDITO



MÉDIATION À L'ASP



LE MÉDIATEUR DE L'ASP

Francis Lambert a été nommé médiateur de l'ASP par Stéphane Le Moing, Président-directeur général de l'ASP, le 1^{er} juin 2021. Il exerce seul son office.

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

Une présentation du médiateur est disponible sur le site internet de l'ASP :

<https://asp-public.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. 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 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.

Le médiateur de l'ASP est compétent en **médiation externe**, qui a pour but de mettre en relation des usagers et les services de l'ASP.

Il est membre de la **Commission des recours** qui examine les demandes de remise gracieuse, partielle ou totale, formulées auprès de l'Agence comptable de l'ASP par des personnes physiques en difficultés financières*.

Il a aussi compétence en **médiation interne**, à la demande des agents de l'ASP.

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





PRINCIPES DÉONTOLOGIQUES DE LA MÉDIATION¹

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 2022².

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 médiateur seul

Impartialité : le médiateur ne prend pas partie et il 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 Paris.

Expérience professionnelle et formation doivent permettre une adaptation permanente du médiateur aux personnes et à leurs besoins.

Indépendance : le médiateur ne 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).

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 en ligne :

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



¹ 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.

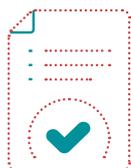
² Deuxième chambre civile - Formation de section - Pourvoi n° 19-21.798.



COMMENT SAISIR LE MÉDIATEUR DE L'ASP ?

- ▶ Les usagers qui souhaitent effectuer une demande de médiation peuvent **télécharger le formulaire de demande de médiation**, en ligne sur le site internet de l'ASP.
- ▶ Il est à renvoyer par mél, complété et signé, accompagné de tout document permettant d'éclairer le différend, au format pdf, à l'adresse : 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

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



UNE MÉDIATION INSTITUTIONNELLE

Les demandes de médiation émises par des usagers de l'ASP sont qualifiées de **médiation externe ou médiation institutionnelle**. La particularité de cette médiation est d'être gratuite pour l'usager.

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 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.

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.

L'usager 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.

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 d'expertiser la demande.

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 directement aux services de l'ASP.

Le médiateur clôture ensuite la demande de médiation.

* Sauf dans le cas de la médiation ordonnée par un tribunal administratif, qualifiée de médiation administrative, qui procède par entretiens (voir plus bas).





CONTRIBUTIONS PARTICULIÈRES DE LA MÉDIATION

La Médiation de l'ASP participe régulièrement à des réflexions dans le cadre de l'ASP ou à la demande d'instances extérieures.

► Démarche Services publics¹

Initiée par la Direction interministérielle de la transformation publique (DITP), dans l'esprit de la loi ESSOC², 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 est mise en œuvre dans le but d'améliorer la relation entre usagers et administration.

Le médiateur de l'ASP a participé aux travaux de mise en œuvre de la démarche à l'ASP et a présenté ses travaux de recherche sur le droit à l'erreur³.

► 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 une directrice territoriale déléguée, qui assure l'animation des quatre chantiers structurants de la mission. Dans ce cadre, la Médiation de l'ASP a participé aux ateliers « Droit à l'erreur » et « Rédaction des documents produits par l'ASP ».

► Contribution à la réflexion sur la relation aux usagers

Daniel Agacinski, délégué général à la médiation auprès de la Défenseure des droits, est intervenu au séminaire d'encadrement de l'ASP de mars 2023, sur proposition de la Médiation de l'Agence.

Son intervention a porté sur son appréciation de l'évolution des relations entre l'administration et les usagers, et son action de médiation au niveau national.

► Echanges avec d'autres médiateurs

À l'invitation de Catherine Becchetti-Bizot, médiatrice de l'Éducation nationale et de l'Enseignement supérieur, le médiateur de l'ASP a fait une présentation aux médiateurs académiques de ses travaux sur le droit à l'erreur.

Cette présentation a été renouvelée, à la demande du Club des Médiateurs de Services au Public, lors de son assemblée générale de janvier 2023.

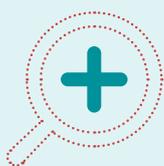
¹ Pour plus de précisions sur Services Publics+, voir le [site de la DITP](#).

² État au service d'une société de confiance.

³ Thème du mémoire présenté en vue de l'obtention du Diplôme universitaire de médiateur.



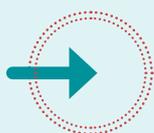
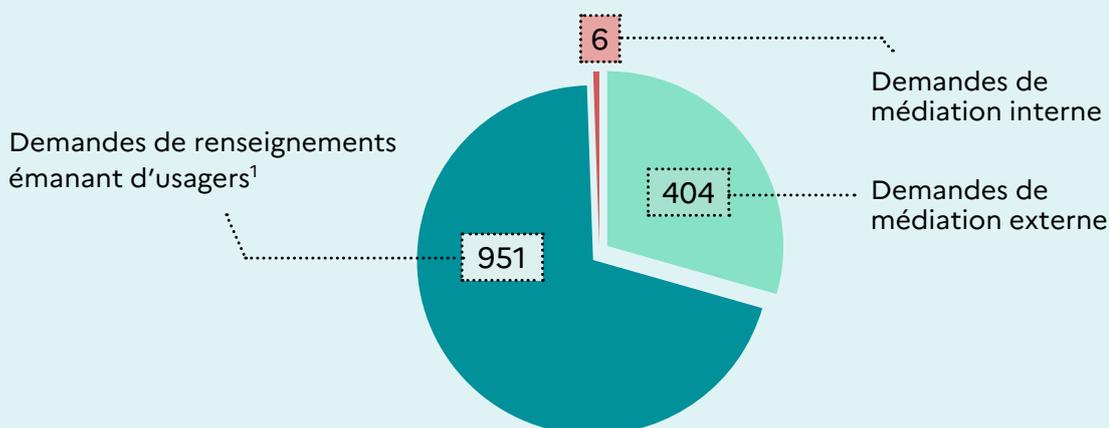
SYNTHÈSE DU RAPPORT D'ACTIVITÉ 2023



SOLLICITATIONS

Au cours de l'année 2023, le médiateur de l'ASP a reçu **près de 1 400 sollicitations, soit une augmentation de 36% par rapport à 2022.**

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.

Si elles sont restées stables par rapport à 2022, les demandes de médiation ont augmenté de 18% par rapport à 2021, avec une dispersion plus grande des dispositifs les plus représentés.

Elles émanent des usagers eux-mêmes à plus de 80% et 99% d'entre elles sont transmises par mél.

Toutes demandes confondues, **trois quarts des demandeurs de médiation sont des personnes physiques**, et un peu plus d'un quart des personnes morales.

Plus des trois quarts des demandes de médiation déposées au cours de l'année 2023 ont été clôturées cette même année.

Ce pourcentage est en retrait par rapport à 2022 et a conduit le médiateur à modifier la procédure d'échange avec les services de l'ASP pour respecter l'obligation de diligence qui s'impose à la médiation.

Par ailleurs, l'année 2023 est marquée par **l'apparition de nouveaux acteurs au travers des tribunaux administratifs²**. Trois tribunaux ont désigné le médiateur de l'ASP dans 14 affaires qui opposent des usagers aux services de l'ASP.

¹ 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.

² Cette médiation est qualifiée de « médiation administrative ».



Près de
1/4

des demandes de médiation sont liées au **chèque énergie**

Parmi les dispositifs d'aide, le **chèque énergie représente près du quart (23,8%) des demandes de médiation**. Viennent ensuite, en net retrait, les aides à l'alternance (10,4%) et le coup de pouce énergie (8%).

De façon plus globale, en regroupant les dispositifs, **les aides à l'accès à l'énergie représentent 36% des demandes de médiation, suivies des aides à la mobilité moins polluante avec 20%**.

Parmi les motifs de saisine du médiateur, **la contestation de la non-éligibilité au dispositif et la non-perception de l'aide par l'utilisateur représentent plus des deux tiers des demandes de médiation**.

Ces motifs peuvent être qualifiés de façon plus précise, au travers de motifs complémentaires, dont les deux principaux regroupent plus des deux tiers des demandes :

- **la communication**, au travers de l'absence d'information des services à l'utilisateur et d'informations insuffisantes émanant de l'assistance aux utilisateurs ;
- **l'instruction des demandes d'aide**, au travers de décisions de non-éligibilité insuffisamment argumentées et d'insuffisances dans l'instruction des demandes d'aide.

Sur le plan géographique, près de la moitié des demandes de médiation proviennent des régions **Île-de-France (23%), Auvergne-Rhône-Alpes (15%) et Provence-Alpes-Côte d'Azur (11%)**.

S'il n'y a pas de polarisation forte d'un dispositif d'aide dans une région, l'Île-de-France concentre la plus forte proportion de demandes pour les aides à l'alternance et le bonus vélo. Pour sa part, la région Auvergne-Rhône-Alpes rassemble, à elle seule, près du quart des demandes pour le chèque énergie.

Le dispositif « coup de pouce énergie » est, par nature, très représenté en Île-de-France et en Provence-Alpes-Côte d'Azur, les deux seules régions à l'avoir mis en œuvre en métropole.

Près de deux tiers des demandes de médiation reçoivent une issue favorable, associée le plus souvent à :

- la régularisation du dossier ou la résolution d'un problème technique ;
- l'éligibilité de la demande d'aide après instruction complémentaire.

Les **issues défavorables** aux usagers mettent le plus souvent en avant la confirmation de la non-éligibilité de leur demande d'aide sans nécessiter une instruction complémentaire de la part des services.

Les 6 médiations administratives, clôturées en 2023, ont toutes trouvé une issue favorable. Toutefois, ce pourcentage est à relativiser au regard du faible nombre de cas.

Ce type de médiation présente des avantages importants tels que la possibilité pour les parties d'échanger directement lors des entretiens et de faire mieux comprendre leurs positions respectives.

S'y ajoutent la durée brève de la procédure, inférieure à 3 mois, et des concessions réciproques des parties en cas de conclusion d'un accord.

Près de
2/3

des demandes de médiation reçoivent une **issue favorable**

Près de la
moitié

des demandes proviennent des régions
**Île-de-France
Auvergne-Rhône-Alpes
PACA**





DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS

Le médiateur de l'ASP a répondu à un peu moins de **1 000 sollicitations d'utilisateurs** ; il considère être ici dans son rôle de communication.

Un peu moins d'une demande de renseignements sur cinq (17%) provient d'une demande de médiation qui ne présentait pas de différend et ne pouvait donc pas faire l'objet d'une médiation.

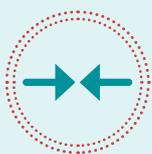
Les demandes de renseignements ont augmenté de près de 60% en 2023.

96% d'entre elles émanent de personnes directement concernées par l'objet de la sollicitation.

Plus de 30 dispositifs d'aide gérés par l'ASP ont fait l'objet de ce type de demande, avec en majorité le chèque énergie (20%) et la rémunération des stagiaires de la formation professionnelle (13%).

Elles portaient principalement sur des retards ou absences de paiement, des demandes d'assistance technique relevant de l'assistance aux utilisateurs, des demandes de renseignement sur les conditions d'octroi d'une aide, ou des demandes de conseil au médiateur.

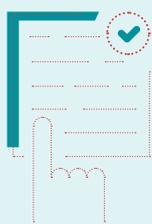
Plus de la moitié d'entre elles ont été dirigées vers les services de l'ASP (directions régionales) ou l'assistance aux utilisateurs.



MÉDIATION INTERNE

Le nombre de demandes de médiation émanant d'agents de l'ASP (6) demeure modeste, même s'il est en légère augmentation.

Toutefois, le nombre ne saurait traduire la dimension humaine qu'elles comportent et le besoin d'écoute auquel le médiateur répond dans le cadre de ces différends qui sont surtout à caractère administratif.



SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR

Le rapport d'activité du médiateur de l'ASP pour 2021-2022 comportait six recommandations ayant trait à des améliorations dont certaines ont été mises en œuvre et d'autres font l'objet de travaux en cours.

SOLUTIONS MISES EN ŒUVRE

- **RECOMMANDATION 4** : un partenariat a été conclu avec les Maisons France Services (MFS) en avril 2024, pour renforcer davantage l'accompagnement des publics les plus fragiles, en particulier ceux concernés par le chèque énergie.
- **RECOMMANDATION 6** : la procédure de réponse aux demandes de médiation a été modifiée pour permettre aux services de l'ASP de respecter le délai fixé par le médiateur.

TRAVAUX EN COURS

- **RECOMMANDATION 1** : l'outil de gestion de la relation usager (GRU) sera progressivement déployé à partir de début 2025, afin d'améliorer la qualité du service rendu à l'utilisateur, mais aussi les conditions de travail des agents de l'ASP qui assurent les assistances téléphoniques.

- **RECOMMANDATION 2** : des actions sont menées pour améliorer la rédaction des courriers et méls destinés aux utilisateurs.
- **RECOMMANDATION 3** : la Direction de l'emploi, de l'environnement et des politiques sociales (DIREEPS) a engagé une expertise visant à permettre à l'utilisateur d'identifier le service expéditeur d'une information.
- **RECOMMANDATION 5** : l'intégration du droit à l'erreur (DAE) dans les procédures de l'ASP (hors aides relevant du Règlement de développement rural n°4 - RDR4) fait l'objet d'actions qui sont conduites par :
 - la Direction de l'organisation et de la performance (DOP) au travers d'une formation des agents et d'une information aux utilisateurs sur la plateforme SYLAé, dédiée aux employeurs ;
 - la DIREEPS qui élabore une note de cadrage visant à intégrer le DAE dans la gestion des dispositifs d'aide dont elle a la charge.



DEMANDES DE MÉDIATION ET 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.

En 2023, les demandes de médiation ont connu une légère progression, alors que les demandes de renseignements ont très fortement augmenté sous l'effet de quelques mesures dont l'impact sera étudié plus loin.

	2022		2023		2023/2022
	Total	En moyenne par mois	Total	En moyenne par mois	
Demandes de médiation externe	395	33	404	34	+ 9 (+ 2%)
Demandes de médiation interne	5	-	6	-	+ 1
Demandes de renseignements	602	50	951	79	+ 349 (+ 58%)
Total des demandes	1 002	83	1 359	113	+ 357 (+ 36%)



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.

A cet égard, les demandes de 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 Direction de l'emploi, de l'environnement et des politiques sociales (DIREEPS), direction de l'ASP basée à Limoges.



DEMANDES DE MÉDIATION CLÔTURÉES

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

Le nombre de clôtures de demandes faites au cours d'années antérieures à 2023 s'est tassé en 2023.

En effet, en 2022, des demandes de trois années antérieures ont été clôturées. En 2023, des demandes de deux années antérieures seulement (2021 et 2022) ont été clôturées, signe d'un apurement effectif de demandes anciennes.

Toutefois, en proportion des demandes déposées dans l'année, celles de 2023 sont

moins souvent clôturées en 2023 (76,7%) par rapport à celles de 2022 (79,7%).

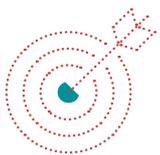
Cette baisse de proportion traduit un **allongement des délais de réponse**, qui n'est pas compatible avec le besoin de réponse rapide aux demandes de médiation (principe de diligence).

En conséquence, la procédure a été modifiée en 2024 : dès lors qu'un service a dépassé le mois qui lui est alloué pour répondre, une relance lui est envoyée avec un délai d'une semaine supplémentaire.

A défaut de réponse au terme de ce nouveau délai, la Médiation clôture la demande. Elle en informe l'utilisateur avec, pour motif, une absence de réponse des services.

Année de la demande de médiation	Demandes clôturées en 2022		Demandes clôturées en 2023	
	Nb	%	Nb	%
2019	6			
2020	4			
2021	90		5	
2022	315	79,7%	71	
2023			310	76,7%
Total	415		386	
<i>En moyenne par mois</i>	35		32	





MODE DE SAISINE ET ORIGINE DES DEMANDES

► Mode de saisine

Les demandes de médiation parviennent par **mél dans la très grande majorité des cas** (401 sur 404, soit 99,2%).

Les demandes par voie postale proviennent d'usagers qui privilégient ce mode de saisine pour des raisons qui leur sont propres. Il convient de leur accorder toute l'attention nécessaire, notamment lorsqu'elles émanent de personnes peu à l'aise avec les outils informatiques.

En 2022, les saisines par voie postale représentaient 10% des demandes de médiation ; elles sont inférieures à 1% en 2023.

La visioconférence peut servir de mode de saisine dans des cas très exceptionnels et très particuliers. La seule demande effectuée selon ce mode en 2023 émane d'une institution qui a souhaité privilégier la relation directe avec le médiateur.

Par ailleurs, l'année 2023 est marquée par l'apparition d'un nouvel acteur dans les saisines de médiation. En effet, **trois tribunaux administratifs ont désigné le médiateur de l'ASP** dans des affaires ayant fait l'objet de requêtes d'usagers contre l'ASP (voir le paragraphe ci-après).

Origine de la saisine	2022		2023				
	Total		Mél	Courrier	Visio	Total	
	Nb	%				Nb	%
Requérant	325	82,3%	334	2		336	83,2%
Défenseure des droits	19	4,8%	21			21	5,2%
Tribunal administratif	-	-	14			14	3,5%
Autres sources	11	2,8%	11		1	12	3%
Assistante sociale	-	-	7			7	1,7%
Cabinet comptable	31	7,8%	6			6	1,5%
Cabinet d'avocats	5	1,3%	5			5	1,2%
Élus	2	0,5%	2			2	0,5%
Ministère de l'Agriculture	-	-	1			1	0,2%
Total	395	100%	401 (99,2%)	2 (< 1%)	1 (< 1%)	404	100%

► Médiation administrative : l'intervention des tribunaux administratifs

La médiation ordonnée par un tribunal administratif prend le nom de **médiation administrative**.

En vertu du principe fondamental de liberté de médiation et dès lors qu'il estime que la recherche d'une solution amiable est préférable à la voie contentieuse, le tribunal peut proposer à chacune des parties d'inscrire leur différend dans la médiation.

Si elles en sont d'accord, le tribunal désigne alors un médiateur chargé de rapprocher les points de vue des parties.

En sa qualité de médiateur institutionnel, le médiateur de l'ASP offre les garanties nécessaires en matière d'application des règles déontologiques propres à la médiation, tout en présentant l'avantage de la gratuité.

En vertu du principe de liberté de faire médiation, le médiateur peut refuser une mission de médiation qui lui serait confiée par un tribunal. C'est en particulier le cas si l'une des parties refuse de collaborer à la médiation.

La durée de la mission du médiateur est fixée par le tribunal, selon des règles qui varient d'un tribunal à l'autre. Le médiateur a la possibilité de demander une prolongation de ce délai si nécessaire.

Après avoir accepté sa mission et dans le délai qui lui est imparti, le médiateur de l'ASP informe séparément les parties des règles et principes de la médiation, et des modalités de déroulement de l'entretien de médiation.



L'entretien de médiation est obligatoirement précédé de la signature d'une convention de médiation par chacune des parties et par le médiateur. Les parties peuvent se faire assister par un avocat, si elles le souhaitent, ce dernier n'étant pas signataire de la convention de médiation.

Les représentants des personnes morales doivent être en capacité d'engager leur entreprise dans la conclusion de la médiation. Ils doivent donc justifier soit de leur qualité de dirigeant, soit d'un pouvoir de représentation qui leur est confié par le dirigeant de leur entreprise.

Après signature de la convention, le médiateur réunit les parties et leurs conseils éventuels dans un entretien de médiation, d'une durée moyenne d'une heure et demie. Un à deux entretiens de médiation sont en général nécessaires, plus rarement trois à quatre.



DEMANDEURS DE MÉDIATION

Sur l'ensemble des demandes, celles émanant des **requérants**, personnes physiques ou morales, restent toujours les plus nombreuses et en proportion presque identiques par rapport à 2022 : 83,2% en 2023 pour 82,3% en 2022.

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

Les saisines en provenance de la Défenseure des droits concernent principalement des personnes physiques. Les saisines en provenance d'organismes sociaux ou de travailleurs sociaux concernent uniquement des personnes physiques.

Pour les **personnes morales**, les saisines des cabinets comptables ont décru à 1,5% de l'ensemble en 2023, contre 7,8% en 2022. En 2022, la présence de ces cabinets était surtout liée à des différends portant sur l'aide à l'embauche des jeunes (AEJ).

A l'image des contrats aidés, la gestion de l'AEJ, dispositif désormais éteint, était souvent confiée par les employeurs bénéfi-

Les entretiens de médiation ont généralement lieu en visioconférence, en particulier si des distances géographiques importantes séparent les parties et le médiateur. Mais des entretiens en présentiel sont, bien entendu, possibles quand les conditions matérielles le permettent.

L'entretien se conclut soit par un accord de médiation, porté par écrit sous la forme d'un protocole transactionnel, soit par le constat de la persistance du désaccord.

Au terme de sa mission, le médiateur informe le tribunal administratif de la conclusion à laquelle les parties sont parvenues, sans donner de détails sur l'entretien, ni sur le contenu d'un éventuel accord entre les parties, en vertu de la règle de confidentialité.

ciaires de l'aide à leurs cabinets comptables, expliquant une présence plus soutenue de ces derniers parmi les demandeurs de médiation.

Les saisines provenant des **tribunaux administratifs** (lire p. 15) concernent toutes des personnes morales. Elles portent sur des dispositifs d'aide très spécifiques (voir [annexe 1 « Demandeurs et dispositifs d'aide en 2023 »](#)) et très fréquemment sur des montants élevés.

Ainsi, les demandes portant sur l'aide aux transporteurs publics routiers ont fait majoritairement l'objet de désignation du médiateur de l'ASP par des tribunaux administratifs (11 demandes sur 24, soit 46%). De même, deux entreprises de transport, dont la demande de bonus écologique a été rejetée, ont choisi de recourir à une médiation sur proposition du tribunal administratif.

En matière d'aides agricoles (Politique agricole commune), trois demandes émanent d'institutions agricoles telles qu'un syndicat professionnel (demande collective) et une chambre d'agriculture (deux demandes pour deux exploitants).



Origine de la saisine	Personnes morales		Personnes physiques		Total général	
	Nb	%	Nb	%	Nb	%
Requérant	80	70,8%	256	88%	336	83,2%
Défenseure des droits	4	3,5%	17	5,8%	21	5,2%
Tribunal administratif	14	12,4%			14	3,5%
Autres sources	5	4,4%	7	2,4%	12	3%
Organismes sociaux		0%	7	2,4%	7	1,7%
Cabinet comptable	5	4,4%	1	0,3%	6	1,5%
Cabinet d'avocats	4	3,5%	1	0,3%	5	1,2%
Élus	1	0,9%	1	0,3%	2	0,5%
Ministère de l'Agriculture		0%	1	0,3%	1	0,2%
Total	113	28%	291	72%	404	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 2023, réparties par catégories de demandeurs.

Sur les 404 demandes de médiation admises en 2023, **les dix premiers dispositifs (de chèque énergie à contrats aidés) représentent 82% de l'ensemble des demandes (330).**

Le **chèque énergie** constitue, à lui seul, près du quart des demandes (96 ; 23,8%), en relation avec l'importance que ce dispositif occupe dans la gestion des aides confiées à l'ASP.

Très en retrait (42 ; 10,4%), les **aides à l'alternance** (apprentissage) occupent une place encore importante, mais nettement plus faible qu'en 2022.

Le **coup de pouce énergie** (32 ; 7,9%) a donné lieu à des demandes de médiation relativement nombreuses, sachant qu'il porte sur la seule année 2023.

Cette aide, qui a connu un vif succès dans un temps très court, est financée par des crédits du Fonds social européen (FSE). Elle est destinée aux personnes en situation financière fragile et a été mise en œuvre par les Conseils régionaux d'Île-de-France, Provence-Alpes-Côte d'Azur, Guadeloupe et Martinique.

En quatrième position (30 ; 7,4%), la **prime à la conversion** de véhicules polluants est une source régulière de demandes de médiation, mais en moindre proportion par rapport à 2022.

Le **bonus vélo** (28 ; 6,9%) occupe toujours une place importante parmi les demandes de médiation en 2023, mais pour des motifs différents de ceux invoqués en 2022.

L'**aide aux transporteurs publics routiers** (24 ; 5,9%) est remarquable par l'origine des demandes de médiation : 46% (11) des demandes proviennent des tribunaux administratifs (lire p. 15).

L'importance des enjeux financiers propres à cette aide a probablement incité les entreprises à s'engager sur la voie du contentieux, en s'entourant le plus souvent des conseils d'un avocat (9 sur 11).

L'aide en faveur des **hébergeurs citoyens** (23 ; 5,7%) a été dirigée vers les personnes physiques ayant hébergé, à titre gratuit, des réfugiés qui ont fui le conflit en Ukraine. Ce dispositif d'aide n'est plus en vigueur.

Le **bonus écologique** (22 ; 5,4%) a fait l'objet de demandes de médiation principalement issues de personnes physiques. Toutefois, deux demandes proviennent d'un tribunal administratif, saisi par des entreprises de transport qui n'ont pas obtenu l'aide pour des véhicules de leur flotte.

Le **chèque énergie bois** (18 ; 4,5%) s'inscrit dans les nombreuses demandes ayant pour thème l'accès à une aide à l'énergie.

Les **contrats aidés** demeurent présents (15 ; 3,7%) mais de façon marginale par rapport aux années précédentes.



En synthèse par grandes thématiques, les principaux dispositifs d'aide donnant lieu à des demandes de médiation sont les suivants :

- aides à l'**accès à l'énergie** (146 ; 36,1%) : chèque énergie, coup de pouce énergie, chèque énergie bois ;
- aides à la **mobilité moins polluante** (80 ; 19,8%) : prime à la conversion, bonus vélo, bonus écologique.

► 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, 2022 et 2023. Le tableau ci-dessous présente une synthèse des éléments les plus essentiels.

De façon globale, **le nombre de demandes de médiation a augmenté de 18% entre 2021 et 2023 (+ 51)**. Dans le même temps, **le nombre de dispositifs a doublé**, traduisant leur plus grande dispersion.

En corollaire, le dispositif à la première place représente une valeur plus faible en proportion de l'ensemble des demandes.

L'augmentation considérable des demandes pour les aides à l'accès à l'énergie (chèque énergie et coup de pouce énergie) constitue un élément remarquable.

En comparaison, les demandes pour les aides à la mobilité moins polluante (bonus écologique, bonus vélo, prime à la conversion) sont relativement stables entre 2021 et 2023.

Les aides à l'alternance (apprentissage), qui ont connu une forte croissance en 2022, ralentissent très fortement en 2023, traduction possible de la maturité de gestion de ces dispositifs.

	2021	2022	2023
Nombre de dispositifs représentant plus de 80% des demandes	5 (82,5%)	9 (80,5%)	10 (81,7%)
Dispositif suscitant le plus de demandes en %	Aide à l'embauche des jeunes = 31,4%	Aides à l'alternance = 19%	Chèque énergie = 23,8%
Aides à l'accès à l'énergie en % des demandes de médiation	10,4% (35)	18,2% (72)	36,1% (146)
Aides à la mobilité moins polluante	20,4% (69)	18,5% (73)	19,8% (80)
Aides à l'alternance	13,9% (47)	19% (75)	10,4% (42)





MOTIFS DE SAISINE

Le repérage des motifs de saisine apporte une information simplifiée sur les raisons pour lesquelles des requérants ont fait appel à la médiation.

Une liste de ces motifs a été initiée en 2022 et a permis de mener de premières analyses qui ont conduit à des recommandations du médiateur.

Toutefois, l'expérience de 2022 a montré que cette liste ne permettait pas de rendre compte assez précisément de la raison pour laquelle un usager avait saisi la Médiation.

A partir de ce constat, une nouvelle liste a été élaborée en 2023, qui complétait et modifiait celle de 2022. Elle a été qualifiée de **référentiel des motifs principaux**.

Et, pour affiner la présentation du différend par l'usager, une seconde liste a été établie, qualifiée de **référentiel des motifs complémentaires**.

Toutefois, si cette codification des motifs apporte une plus grande précision au plan global et statistique, elle ne remplacera jamais une analyse détaillée des griefs exposés par les usagers au médiateur. Mais ce type d'analyse supposerait des moyens humains et des outils de collecte de données que la Médiation n'a pas à sa disposition.

► 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. Les deux premiers motifs, qui représentent à eux seuls deux tiers des demandes de médiation, sont rapprochés des dispositifs d'aide dans l'annexe 3.1 afin d'identifier les motifs prédominants :

- la **contestation de la non-éligibilité au dispositif** (157 ; 38,9%) concerne surtout le coup de pouce énergie, les bonus écologique et vélo, la prime à la conversion, l'aide aux transporteurs routiers ;
- la **non-perception de l'aide par l'usager** (112 ; 27,7%) concerne surtout les aides à l'alternance et le chèque énergie.

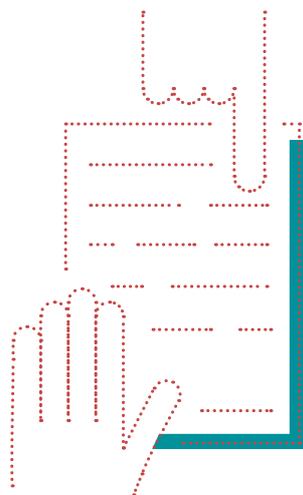
Les motifs de saisine qui suivent les motifs majoritaires sont en très net retrait en pourcentage de l'ensemble des demandes de médiation.

► Motifs de saisine complémentaires

Comme indiqué précédemment, les motifs complémentaires permettent d'affiner la présentation du différend par l'usager.

Le tableau de l'annexe 3.2 présente l'ensemble de ces motifs dont les quatre premiers, relativement proches en proportion, représentent plus des deux tiers des demandes regroupés en deux thématiques :

- motifs de saisine à caractère communicationnel :
 - **absence d'information des services de l'ASP à l'usager** (20,8%) : le requérant met en avant le fait qu'il n'a pas obtenu de réponse à ses sollicitations ;
 - **informations insuffisantes de l'assistance aux utilisateurs** (14,4%) : le requérant n'a pas pu obtenir une réponse permettant de résoudre sa difficulté.
- motifs de saisine relatifs à l'instruction et ses suites :
 - **décision de non-éligibilité au dispositif insuffisamment argumentée** (17,6%) : le rejet de la demande d'aide ne cite pas ses sources réglementaires ;
 - **insuffisance de l'instruction par les services de l'ASP** (15,1%) : 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.



► Rapprochement des motifs de saisine principaux et complémentaires

Le tableau de l'[annexe 3.3](#) met en relation les deux types de motifs en se limitant volontairement aux motifs de saisine principaux majoritaires (voir plus haut).

Il en ressort que :

- pour le motif « **contestation de la non-éligibilité au dispositif** », les deux premiers motifs complémentaires représentent à eux seuls 63% de l'ensemble de ces motifs :
 - décision de non-éligibilité au dispositif insuffisamment argumentée (56 ; 35,7%) ;
 - informations insuffisantes de l'assistance aux utilisateurs (43 ; 27,4%).
- pour le motif « **aide non perçue par l'utilisateur** », les deux premiers motifs complémentaires représentent à eux seuls près de 60% de l'ensemble de ces motifs :
 - absence d'information des services de l'ASP à l'utilisateur (43 ; 38,4%) ;
 - informations insuffisantes de l'assistance aux utilisateurs (24 ; 21,4%).

Une typologie des principaux motifs de saisine ou, plus concrètement, des griefs des usagers à l'égard de l'ASP dans leurs demandes de médiation, peut donc être mise en évidence.

Cette analyse sur les masses principales peut, bien entendu, être reproduite pour l'ensemble des autres motifs principaux et complémentaires. Toutefois, le niveau de détail auquel on atteint dépasse le cadre de ce rapport et à sa volontaire concision.

► Cartographie des motifs pour les principaux dispositifs d'aide

Le rapprochement des motifs de saisine principaux et complémentaires peut être effectué pour tous les dispositifs d'aide et permet ainsi d'élaborer une cartographie des motifs de saisine.

Le tableau de l'[annexe 3.4](#) met en œuvre ce principe pour les quatre premiers dispositifs d'aide dans l'ensemble des demandes de médiation.

Pour chacun d'entre eux, les deux premiers motifs principaux exposés plus haut (contestation de la non-éligibilité au dispositif et aide non perçue par l'utilisateur) sont aussi les motifs majoritaires.

Les motifs complémentaires majoritaires sont mis en exergue de chaque motif principal et permettent d'en déduire les particularités propres à chaque dispositif.

Ainsi, pour le chèque énergie :

- le motif de saisine principal, « contestation de la non-éligibilité au dispositif », est le plus souvent associé à un motif de saisine secondaire dominant : décision de non-éligibilité au dispositif insuffisamment argumentée ;
- le second motif principal, « aide non perçue par l'utilisateur », est le plus souvent associé à deux motifs de saisine secondaires proches en proportion : informations inefficaces de l'assistance aux utilisateurs et absence d'information des services à l'utilisateur.

Cette lecture peut être reprise pour chacun des dispositifs d'aide suivants.



RÉPARTITION TERRITORIALE DES DEMANDES DE MÉDIATION

Le tableau de l'[annexe 4](#) répartit le nombre de demandes de médiation par **dispositifs** (en lignes) et par **régions administratives** (en colonnes).

La répartition territoriale issue de ce tableau est sans relation avec les périmètres géographiques des directions régionales de l'ASP qui ont traité les aides ayant fait l'objet des demandes de médiation.

A titre d'exemple, la gestion du chèque énergie ayant été délocalisée en 2023, la demande d'un requérant résidant en Seine-Saint-Denis peut être traitée par le site de Mamoudzou à Mayotte.

Trois régions représentent à elles seules près de la moitié (49%) des demandes de médiation :

- Île-de-France (22,8%),
- Auvergne-Rhône-Alpes (15,3%),
- Provence-Alpes-Côte d'Azur (10,9%).

À l'exception notable du **coup de pouce énergie** qui est localisé dans les régions qui l'ont mis en œuvre, le tableau de l'[annexe 4](#) ne montre **pas de polarisation très marquée d'un dispositif d'aide dans une région**.

Il est cependant possible de caractériser certaines régions comme :

- Île-de-France, qui concentre la plus forte proportion de demandes pour les aides à l'alternance, le bonus vélo, les hébergeurs citoyens et les contrats aidés ;
- Auvergne-Rhône-Alpes, qui est majoritaire pour le chèque énergie, la prime à la conversion, les hébergeurs citoyens et le bonus écologique.





ISSUES DES DEMANDES DE MÉDIATION

► Comparaison 2022-2023

Par comparaison avec 2022, les **issues de saisine favorables aux requérants restent dans la même proportion** : 62,7% en 2022, 63% en 2023 (voir tableau ci-dessous).

Par contre, les issues défavorables passent de 33,3% de l'ensemble des demandes en 2022 à 24,4% en 2023.

Cette réduction en proportion se fait au profit de l'**issue « non connue »**, qui traduit

une évolution de la méthode de classification mise en œuvre par la Médiation. Elle consiste à clôturer une demande sans attendre de savoir quelle sera son issue pour le requérant.

En effet, dès lors que les services de l'ASP se saisissent de la sollicitation d'un requérant en établissant un échange avec lui, la médiation a atteint son but principal, qui est de mettre en relation les usagers avec les services de l'ASP.

Issues des saisines	Demandes toutes années clôturées en 2022		Demandes toutes années clôturées en 2023	
	Nb	%	Nb	%
Favorable au requérant	260	62,7%	243	63%
Défavorable au requérant	138	33,3%	94	24,4%
Non connue	9	2,2%	34	8,8%
Clôture à l'initiative de la Médiation	6	1,4%	14	3,6%
Pas de suite donnée par le requérant	2	0,5%	1	0,3%
Total	415	100%	386	100%

► Issues des demandes en médiation administrative

La durée d'une procédure contentieuse au tribunal administratif est de l'ordre de **deux ans**, de l'enregistrement de la requête déposée par le requérant au jugement.

En 2023, les médiations pour lesquelles le médiateur de l'ASP a été désigné par un tribunal administratif ont été conclues **dans un délai moyen inférieur à trois mois** (2,8 mois), de la date d'acceptation de sa mission par le médiateur à la conclusion de la médiation.

Les six médiations conclues en 2023 ont toutes donné lieu à un accord entre les parties, mais il serait imprudent de généraliser ce résultat à toutes les médiations administratives à venir.

De façon générale, le temps passé par le médiateur sur une médiation administrative est nettement supérieur à celui passé à une médiation institutionnelle (écrite).

Ce constat relatif à l'importance du temps passé aux médiations administratives est partagé par les services des directions régionales pour la préparation de leur dossier.

En cause, le temps passé dans les entretiens préalables et en séance plénière, les échanges relatifs à l'organisation de ces

entretiens et la rédaction des protocoles transactionnels, dès lors que le médiateur la prend en charge.

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

► Issues des demandes selon les dispositifs d'aide

Le tableau de l'[annexe 5.1](#) indique les issues des saisines par dispositif en faisant la synthèse par issues favorables, défavorables ou autres.

Parmi les dispositifs représentant 80% des 386 issues (308 demandes de chèque énergie à bonus écologique), certains taux sont plus particulièrement remarquables :

- les **issues favorables** sont surtout obtenues pour les aides à l'alternance (86,4%), les hébergeurs citoyens (82,4%), le coup de pouce énergie (70,6%) ;
- les **issues défavorables** sont majoritaires pour la prime à la conversion (70%).



► Issues des demandes selon les motifs complémentaires

Le tableau de l'[annexe 5.2](#) rapproche les issues des saisines et les compléments d'information qui les précisent.

Les motifs complémentaires des **issues favorables** montrent que :

- **la régularisation du dossier ou la résolution du problème technique** à l'origine de la demande constituent la majeure part de cette issue (51%) ;
- l'éligibilité de la demande d'aide au dispositif après instruction complémentaire représente moins du tiers des issues favorables (30,9%).

Parmi les **issues défavorables** au requérant, la **confirmation de la non-éligibilité sans instruction complémentaire** est nettement majoritaire (65 sur 386, soit 69,1% des motifs et 17% de l'ensemble des issues).

Elle illustre le fait que des rejets de demande d'aide sont confirmés par les services de l'ASP. Dans certains cas, le médiateur peut être conduit à expliciter la position des services auprès des usagers sur la base des informations issues des services.



DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS

Par opposition avec les demandes de médiation, les demandes de renseignements ne portent pas sur un différend avec les services de l'ASP.

Toutefois, la Médiation de l'ASP s'attache à leur répondre en redirigeant les demandeurs vers les services de l'ASP ou vers des services extérieurs à l'ASP qui sauront les satisfaire au mieux.

L'enregistrement des demandes de renseignements ayant commencé en juillet 2021, leur évolution en année entière peut être analysée à partir de l'année 2022 seulement.

Elle montre une très forte augmentation de ces demandes entre 2022 à 2023 :

- 2022 : 602 demandes
- 2023 : 951 demandes, +349 (+ 58%).

Par leur importance en volume, ces demandes interrogent sur les raisons pour lesquelles des usagers font appel à la Médiation, en particulier quand des outils d'information dédiés (assistance aux utilisateurs) sont à leur disposition.

Une analyse d'un échantillon de demandes pour les dispositifs d'aide les plus représentés est envisagée en 2024 afin de tenter de répondre à cette question.



ORIGINE DES DEMANDES

La grande majorité des demandes (95,9%) provient des requérants eux-mêmes, directement concernés par l'objet de leur demande. Avec 82,3%, les personnes physiques forment la majorité des demandeurs, mais les personnes morales sont cependant nombreuses (17,7%).

Les demandes sont transmises par mél à 99,5% et par voie postale pour 0,5%, dans les mêmes proportions que les demandes de médiation.

Origine de la saisine	Personnes morales	Personnes physiques	Total général	
			Nb	%
Requérant	157	755	912	95,9%
Autres sources	3	11	14	1,5%
Cabinet comptable	5	3	8	0,8%
Défenseure des droits		5	5	0,5%
Autre médiateur	1	3	4	0,4%
Député ou élu		2	2	0,2%
Services de l'ASP ayant renvoyé vers la Médiation	1	2	3	0,3%
Assistante sociale ou aide sociale		2	2	0,2%
Cabinet d'avocats	1		1	0,1%
Total général	168	783	951	100%





TYPES DE DEMANDES

Les **demandes de renseignements** en tant que telles sont largement majoritaires (76,2%). Elles sont remarquables par leur diversité comme il sera montré plus bas.

Toutefois, des demandes de médiation qui ne présentent pas de différend avec les services de l'ASP sont requalifiées en demandes de renseignements sous le libellé « **Demande de médiation irrecevable** » ; elles représentent 17,4% des demandes de renseignements.

Par ailleurs, des demandes peuvent comporter des informations transmises à

la Médiation en lieu et place des services de l'ASP qui en sont les destinataires. En effet, faute d'avoir trouvé les coordonnées des services de l'ASP, des usagers s'adressent à la Médiation dont ils ont pu trouver les coordonnées par une recherche sur internet.

Dans quelques cas (0,7%), le médiateur, sollicité par une demande de médiation, refusera de s'y engager, en vertu du principe de liberté de faire médiation, le plus souvent par manque de volonté de collaboration de la part du requérant.

Types de demande	Total général	
	Nb	%
Demande de renseignements	725	76,2%
Demande de médiation irrecevable	165	17,4%
Information apportée à la Médiation	54	5,7%
Refus d'entrer en médiation de la part du médiateur de l'ASP	7	0,7%
Total général	951	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 : **31 dispositifs gérés par l'ASP** sont identifiés auxquels s'ajoute la rubrique « Non connu ».

Parmi les principaux dispositifs, le **chèque énergie** représente 20% des demandes (190), en relation avec le caractère d'aide de masse de ce dispositif.

La **rémunération des stagiaires** de la formation professionnelle (123 ; 12,9%) est surtout le fait de stagiaires qui n'ont pas perçu leur rémunération.

Le **coup de pouce énergie** a donné lieu à 32 demandes de médiation mais à trois fois plus de demandes de renseignement (92 ; 9,7%).

La rubrique « **Non connu** » identifie des demandes dont le dispositif d'aide n'est pas connu, cette absence d'information ne constituant pas un obstacle à la réponse qui peut leur être faite.

Le **contrat d'engagement jeune** fait l'objet de demandes constantes surtout liées à l'absence ou au retard de paiement de l'aide.





MOTIFS DES DEMANDES

► Ensemble des types de demandes

Le tableau de l'[annexe 7.1](#) fait apparaître une grande dispersion des motifs de demande de renseignements, avec des polarisations remarquables pour certains d'entre eux.

En répondant à toutes les demandes qui lui parviennent, la Médiation occupe une place qui dépasse sa mission fondamentale de mise en relation des usagers et des services de l'ASP en situation de différend ou de conflit.

De façon générale, à la lecture de ces demandes, il apparaît fréquemment que les usagers s'adressent à la Médiation à défaut de pouvoir trouver un interlocuteur en relation directe avec leur demande d'aide.

Toutefois, les demandes de renseignement sont éminemment diverses et la Médiation est donc investie d'une **mission tacite d'information de l'utilisateur**, qui suppose d'avoir une expérience des missions confiées à l'ASP, complétée par une connaissance générale des acteurs publics et privés.

Ce besoin de mise en relation avec les services de l'ASP est illustré par les trois premiers motifs de demande (302 ; 31,8%) :

- **envoi de documents ou d'informations** destinés aux services de gestion de l'ASP,
- **demande d'information sur l'état de la demande d'aide**,
- **demande d'assistance technique** liée à la demande d'aide.

Toutefois, le **regroupement de motifs proches** fait apparaître des masses remarquables, que la ventilation primaire de l'[annexe 7.1](#) ne met pas en évidence. Ces regroupements apparaissent dans la colonne « Regroupement » du tableau.

Ainsi, les demandes relatives au **paiement d'une aide**, en particulier un retard ou une absence de paiement, occupent la première place avec 157 demandes (16,5%).

De même, les demandes d'**assistance technique**, ou relevant de l'assistance aux utilisateurs, prennent la seconde place avec 153 demandes (16,1%).

Les demandes de renseignement sur les **conditions d'octroi d'une aide et les demandes de conseil au médiateur** occupent la troisième place (139 ; 14,6%). Le médiateur n'a pas pour mission d'apporter des conseils, mais il s'attache à orienter au mieux les usagers vers les services qui leur seront utiles.

L'information sur l'**état de la demande d'aide** figure aussi parmi les tout premiers motifs avec 116 demandes (12,2%).

Les demandes d'information sur un **ordre de recouvrer**¹ (OR), ou la **contestation d'un OR**, sont des motifs de demande relativement faibles en proportion des motifs précédents, mais constamment présents (64 ; 6,7%).

Les demandes portant sur la **contestation ou la remise en cause d'une décision** ou d'un montant d'aide, faibles en proportion (52 ; 5,5%), sont à considérer avec une attention particulière.

En effet, elles supposent souvent d'apporter à l'utilisateur des précisions réglementaires permettant d'éclairer une décision qui lui est le plus souvent défavorable.

En ce sens, la Médiation comme les services de l'ASP s'inscrivent dans l'esprit de la relation à l'utilisateur promue par la démarche **Services Publics+**².

► Demandes de médiation irrecevables

Près d'une demande de renseignement sur cinq provient d'une demande médiation qui a été requalifiée par le médiateur en demande de renseignement.

En effet, ces demandes prennent la forme d'une demande de médiation en ce sens qu'elles comportent souvent un formulaire de demande de médiation, dans lequel les demandeurs font état de ce qu'ils pensent être un différend avec l'ASP.

Le tableau de l'[annexe 7.2](#) liste les motifs de saisine, très variés, invoqués par les demandeurs.

Or, après analyse du contexte, il s'avère que ces demandes ne présentent pas le caractère d'un différend, dans la mesure où elles peuvent recevoir une réponse en dehors d'un processus de médiation.

Les demandeurs sont alors dirigés vers le service de l'ASP, ou externe à l'ASP, susceptible de répondre au mieux à leurs questions.

¹ L'ordre de recouvrer (OR) vise au remboursement d'une somme indûment perçue par un usager.

² Pour plus de précisions sur Services Publics+, voir le [site de la DITP](#).





RÉPARTITION TERRITORIALE DES DEMANDES

Le tableau de l'annexe 8 montre que près de la moitié (412 ; 43,3%) des demandes 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 documents annexés, **les demandes de renseignements ne nécessitent pas d'ancrage territorial.**

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

L'entrée géographique par le dispositif d'aide met presque toujours en tête le libellé « Non connu » qui traduit l'absence d'information sur la localisation du demandeur.



REDIRECTION DES DEMANDES

Le tableau de l'annexe 9 montre que les redirections s'adressent majoritairement **aux services de l'ASP, directions régionales et interrégionales ou assistance utilisateurs*** (502 ; 52,8%).

Les **centres de formation** (104 ; 10,9%) concernent seulement les demandes relatives à la rémunération des stagiaires de la formation professionnelle.

Les **missions locales** (82 ; 8,6%) sont les interlocutrices privilégiées des personnes en CEJ (contrat d'engagement jeune) qui n'ont pas reçu le versement de leur allocation, et qui sont fréquemment dans une situation matérielle très fragile.

Le service du recouvrement de l'**Agence comptable de l'ASP**, à Limoges, est l'interlocuteur privilégié des personnes qui souhaitent des informations sur un ordre de recouvrer

* L'assistance aux utilisateurs met à la disposition des usagers des numéros téléphoniques ou des adresses mél pour toutes questions relatives à leurs demandes d'aide.



MÉDIATION INTERNE

La médiation interne est à l'origine de la création du poste de médiateur à l'ASP, en 2012*. Toutefois, à cette spécialisation en médiation interne, qui s'adresse aux agents de l'ASP, s'est ajoutée au fil du temps la médiation externe, qui s'adresse aux usagers de l'ASP.

Les chapitres précédents ont montré toute l'importance de la médiation externe dans l'activité de médiation à l'ASP, à laquelle s'ajoutent les demandes de renseignement. Par comparaison, les demandes de médiation interne sont en **nombre plus que modeste, malgré une augmentation notable en 2022 et en 2023.**

DEMANDES DE MÉDIATION INTERNE

1
en 2021

5
en 2022

6
en 2023

Toutefois, cette présentation quantitative ne peut pas traduire la **dimension humaine contenue dans les demandes formulées par les agents.**

Ce contenu est bien entendu strictement confidentiel, en vertu des principes déontologiques de la médiation (lire p. 7), la confidentialité devant permettre la mise en confiance et la libre expression des parties.

En 2023, la médiation interne a porté essentiellement sur des **différends à caractère administratif.**

A ce jour, **aucun différend à caractère relationnel** n'a fait l'objet d'une demande de médiation conventionnelle. Ce type de médiation fait toute sa place à l'expression verbale, et elle demeure un moyen à privilégier en particulier lorsqu'il s'agit de rétablir une relation entre personnes.

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



SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR

Le rapport d'activité du Médiateur de l'ASP pour 2021-2022 mentionnait les six recommandations ci-dessous.

Chacune d'entre elles a 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. La synthèse de ces échanges figure ci-après.



RECOMMANDATION N°1 DU MÉDIATEUR DE L'ASP

Développer des outils de type GRU (gestion de la relation usager), incluant le traçage des demandes pour améliorer davantage la communication entre les usagers et les services de l'ASP.

RÉPONSE DE L'ASP

L'année 2023 a été consacrée à l'étude d'opportunité en vue de doter l'Agence d'un outil de gestion de la relation usager.

Après une orientation favorable courant juin, le second semestre a permis de mener une étude de cadrage.

Les conclusions ont été soumises à la Direction générale de l'ASP en janvier 2024. Cette dernière s'est prononcée en faveur de **l'achat d'une licence d'un outil de GRU dont les premières fonctionnalités seront disponibles début 2025.**



RECOMMANDATION N°2 DU MÉDIATEUR DE L'ASP

Améliorer la rédaction des documents destinés aux usagers.

RÉPONSE DE L'ASP

Sur la base de cette recommandation, s'appuyant sur l'analyse des sollicitations téléphoniques et méls qui mettaient en exergue les difficultés de compréhension des avis de paiement et des notifications d'ordre de recouvrer (OR), l'Agence a priorisé ses travaux autour de ces deux documents considérant leur volumétrie.

Ainsi, un groupe de travail réunissant agents des directions régionales (DR) et du siège ont travaillé à la **réécriture des avis de paiement** en se limitant, dans un premier temps, à leur forme. Les modifications de contenu n'ont pu, à ce stade, être traitées considérant les impacts sur les outils de gestion.

La nouvelle version de l'avis de paiement a été soumise à un panel de 4 000 usagers avec l'appui de la Direction interministérielle de la transformation publique (DITP). Les retours ont permis de valider certaines propositions et d'identifier des pistes d'améliorations. Sur cette base, une nouvelle version a été produite et devrait être mise en production à la fin du deuxième trimestre 2024 pour les CEJ (contrat d'engagement jeune) dans une phase expérimentale, avant sa généralisation au troisième trimestre 2024.

Concernant les **notifications d'OR**, un diagnostic flash de la DITP a permis de pointer les éléments qui mériteraient de faire l'objet d'une clarification et d'une simplification. Le travail est en cours au sein de l'Agence comptable de l'ASP.



RÉPONSE DE L'ASP (suite)

Par ailleurs, l'ASP s'engage résolument dans une **sensibilisation de son encadrement et de ses agents en matière d'écrits administratifs**.

En effet, la simplification des écrits et la recherche d'une meilleure compréhension du langage administratif sont au cœur des priorités gouvernementales pour faciliter l'accès des usagers aux services publics.

Dans ce cadre et à titre d'exemple, l'accès à des supports de type webinaire fait l'objet d'une diffusion par la Direction de l'organisation et de la performance auprès des directeurs de l'Agence.



RECOMMANDATION N°3 DU MÉDIATEUR DE L'ASP

Permettre à l'utilisateur d'identifier le service expéditeur d'une information.

RÉPONSE DE L'ASP

Sur La Direction de l'emploi, de l'environnement et des politiques sociales (DIREEPS) mène **une expertise pour indiquer le contact dans les échanges avec l'utilisateur** (tél, mél), dans le cadre de ses travaux de sécurisation et d'amélioration continue.

Cette évolution permettra à l'utilisateur de se rapprocher de la personne en charge de son dossier pour toute question, y compris l'adresse d'envoi d'une pièce justificative (par voie postale, ou par voie dématérialisée, dont la part s'accroît de façon constante).



RECOMMANDATION N°4 DU MÉDIATEUR DE L'ASP

Renforcer davantage l'accompagnement des publics les plus fragiles.

RÉPONSE DE L'ASP

Les usagers de l'ASP les plus fragiles sont les ménages éligibles au chèque énergie. En lien avec la Direction générale de l'énergie et du climat (DGEC), ce dispositif va venir **enrichir le bouquet de service des Maisons France Services (MFS)** à partir d'avril 2024.

Ainsi, les ménages vont pouvoir bénéficier de l'accompagnement des agents des MFS, tant pour la compréhension générale du dispositif que pour les démarches à réaliser.



RECOMMANDATION N°5 DU MÉDIATEUR DE L'ASP

Intégrer le droit à l'erreur dans les manuels de procédure des différentes aides et y sensibiliser les donneurs d'ordre.

RÉPONSE DE L'ASP

En matière d'aides à l'agriculture et au rural, le droit à l'erreur (DAE) est prévu par la réglementation européenne. Il y a été fait **recours à de très nombreuses reprises dès 2023**, année d'entrée en vigueur du Règlement de développement rural n°4 (RDR4)*.

Pour les dispositifs d'aide gérés par la DIREEPS, une **note de cadrage est en cours**

d'élaboration afin de déterminer l'approche à retenir en matière de droit à l'erreur et l'état d'esprit de l'approche.

La Direction de l'organisation et de la performance (DOP) anime la démarche interministérielle Services publics+ (SP+) au sein de l'Agence. A ce titre, elle est directement concernée par le droit à l'erreur et sa mise en valeur dans les actions de gestion de l'ASP.

* Voir le Règlement (UE) 2021/2116, article 59, alinéa 6.



RÉPONSE DE L'ASP (suite)

En matière de DAE, la DOP met en avant :

- la **formation spécifique de 1 082 agents**¹, au travers du module de formation de la Direction interministérielle de la transformation publique (DITP) dédié au DAE (module n°2 du parcours de formation sur le programme Services Publics+, disponible dans le catalogue de formations de l'ASP) ;
 - la **transmission, fin 2023 à la DITP, d'éléments de langage sur les erreurs les plus fréquemment commises** sur les aides de l'alternance.
- La mise en ligne dans la plateforme Services Publics+ est opérationnelle depuis début janvier 2024, dans la rubrique « J'ai le droit à l'erreur » > « Conseils pour éviter les erreurs pour les professionnels » > « Je bénéficie de contrats aidés » et « J'ai recruté un alternant (en apprentissage ou en contrat de professionnalisation) » ;
- l'**implémentation de la bannière « Oups » dans le système d'information SYLAé** doit intervenir en mai 2024, permettant ainsi aux usagers d'accéder à la rubrique « J'ai le droit à l'erreur » directement via SYLAé.



RECOMMANDATION N°6 DU MÉDIATEUR DE L'ASP

Veiller à toujours apporter une réponse aux demandes de médiation dans le délai fixé par le médiateur.

RÉPONSE DE L'ASP

En vertu du principe de diligence, l'un des quatre principes qui définissent la mission du médiateur*, le médiateur de l'ASP demande aux services des directions régionales comme du siège, en médiation externe et interne, de répondre aux demandes de médiation **dans un délai d'un mois**, dès lors qu'aucune difficulté particulière ne s'y oppose.

Le respect de ce délai ne pose généralement pas de difficultés en externe, mais le taux de réponse dans l'année de la demande de médiation a cependant baissé en 2023 par rapport à 2022 (lire p. 14).

Par voie de conséquence, la procédure a été modifiée en 2024. En l'absence de réponse dans le délai imparti, une relance est envoyée avec un délai d'une semaine supplémentaire.

A défaut de réponse au terme de ce nouveau délai, la Médiation clôture alors la demande. Elle en informe l'utilisateur avec pour motif une absence de réponse des services.

De façon plus générale, il est préférable d'**insérer les demandes de médiation dans les processus de gestion des demandes d'aide**, « au fil de l'eau », pour respecter plus facilement le délai de réponse.

¹ Donnée au 22 avril 2024.

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 : Le médiateur accomplit sa mission avec impartialité, compétence, indépendance et diligence..

CONSTATS ET 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 vu des documents transmis à l'appui des demandes de médiation, la rédaction des décisions de rejet des demandes d'aide envoyées aux usagers par les services de l'ASP doit encore être améliorée.

Le dispositif « coup de pouce énergie » en est l'exemple le plus marquant. De nombreuses décisions de rejet ne font pas référence à la base réglementaire qui les motive.

De plus, les motifs de rejet sont fréquemment imprécis et peu compréhensibles par les usagers.

De plus, en cas d'erreur constatée par l'administration, certains usagers n'ont pas eu la possibilité de la corriger à l'invitation de l'administration dans le délai qu'elle leur aurait indiqué.

RECOMMANDATION DU MÉDIATEUR

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 les raisons réglementaires et/ou procédurales à l'origine du rejet de sa demande.

L'administration doit aussi être davantage sensibilisée aux erreurs commises par l'utilisateur et à la capacité dont elle dispose de lui demander de corriger ses erreurs¹.

Un retour d'expérience sur la mise en œuvre du dispositif « coup de pouce énergie » peut être utile à ce titre.



CONSTAT N°2

Pour les dispositifs d'aide relevant de la Direction de l'emploi de l'environnement et des politiques sociales (DIREEPS), le droit à l'erreur (DAE) doit faire l'objet d'une note de cadrage en cours d'élaboration.

Toutefois, le DAE est d'ores et déjà utilisé dans certains dispositifs. Par exemple, à l'initiative de l'administration lorsqu'elle demande aux usagers de corriger des anomalies dans leurs demandes d'aides dans un délai qu'elle leur donne, suivant en ce sens les dispositions du CRPA².

RECOMMANDATION DU MÉDIATEUR

Il convient de **généraliser à l'ensemble des dispositifs gérés par la DIREEPS l'usage du 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 dénombrement des cas dans lesquels le DAE a été utilisé permettrait à la fois d'en évaluer le volume global et par usager³.

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

² *Ibidem*.

³ Le CRPA article L.123-1 précise que le DAE peut être invoqué par « une personne ayant méconnu pour la première fois une règle applicable à sa situation ou ayant commis une erreur matérielle lors du renseignement de sa situation... ».





CONSTAT N°3

Des demandes de médiation externe et des demandes de renseignements font apparaître, en second motif, une absence ou un retard de paiement de l'aide attendue par l'utilisateur, couplée fréquemment à une absence d'information des services de l'ASP à l'utilisateur.

Certains dispositifs ont été plus marqués que d'autres par ce constat comme le chèque énergie, les aides à l'alternance, ou le contrat d'engagement jeune, ce dernier moins fréquent en nombre, mais sensible de par la fragilité des publics qu'il touche.

RECOMMANDATION DU MÉDIATEUR

L'assistance aux utilisateurs, ou les services, 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.



CONSTAT N°4

Une amélioration du délai de réponse aux demandes de médiation a été observée en 2023, mais elle ne s'est pas généralisée.

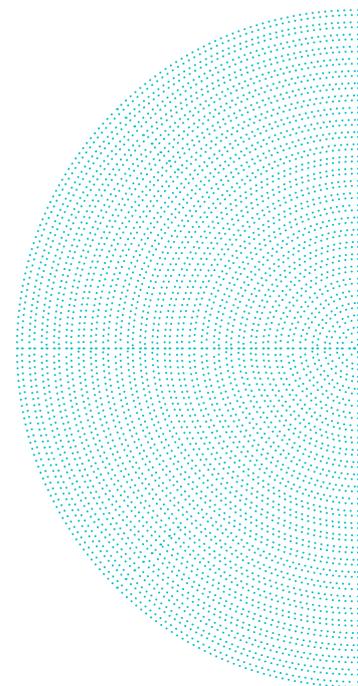
La procédure a donc été adaptée fin 2023 pour permettre aux services de répondre dans le délai fixé par le médiateur.

Le respect du délai de réponse s'inscrit dans le cadre du principe de diligence qui s'impose au médiateur.

Il vise aussi et avant tout à donner une réponse à l'utilisateur dans les meilleurs délais possibles.

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.



ANNEXES

1 : Types de demandeurs par dispositif d'aide	34
2 : Comparaison interannuelle des demandes de médiation sur les principaux dispositifs d'aide.....	35
3 : Synthèse des motifs de saisine	35
3.1 : Principaux motifs de saisine par dispositif d'aide	36
3.2 : Motifs de saisine complémentaires	37
3.3 : Rapprochement des motifs de saisine principaux et complémentaires	38
3.4 : Cartographie des motifs de saisine pour les principaux dispositifs d'aide	39
4 : Répartition régionale des demandes de médiation par dispositif d'aide	40
5.1 : Issues des demandes de médiation par dispositif d'aide	41
5.2 : Issues des demandes de médiation par motifs complémentaires	42
6 : Demandes de renseignements par dispositif d'aide	43
7.1 : Motifs des demandes de renseignements.....	44
7.2 : Demandes de médiation irrecevables	44
8 : Répartition territoriale des demandes de renseignements	45
9 : Redirection des demandes de renseignements.....	46



ANNEXE 1 : TYPES DE DEMANDEURS PAR DISPOSITIF D'AIDE

Dispositifs	Requérant	Défenseur des droits	Tribunal administratif	Autres sources	Assistante sociale	Cabinet comptable	Cabinet d'avocats	Député ou élu	Ministère chargé de l'Agriculture	Total général	
										Nb	%
Chèque énergie	84	2		3	6			1		96	23,8%
Aides à l'alternance	34	2		1		4		1		42	10,4%
Coup de pouce énergie des Conseils régionaux	31			1						32	7,9%
Prime à la conversion	26	4								30	7,4%
Bonus vélo	26	2								28	6,9%
Aide aux transporteurs publics routiers	10	1	11	1			1			24	5,9%
Hébergeurs citoyens (mesure exceptionnelle de soutien)	22	1								23	5,7%
Bonus écologique	19	1	2							22	5,4%
Chèque énergie bois	17								1	18	4,5%
Contrats aidés	12	1	1				1			15	3,7%
Rémunération des stagiaires de la formation professionnelle	8				1					9	2,2%
Aides régionales	9									9	2,2%
Contrat d'engagement jeune	7			1						8	2%
Aides agricoles et rurales	9	1		3			1			6	3,5%
Service civique	4	1								5	1,2%
Activité partielle	2					2	1			5	1,2%
Garantie jeunes	4									4	1%
ZFE (Zones à faibles émissions mobilité)	1	2								3	0,7%
Aide à l'embauche des jeunes	3									3	0,7%
Non connu	1						1			2	0,5%
Validation des acquis de l'expérience (VAE)		2								2	0,5%
Fonds national pour l'emploi pérenne dans le spectacle	2									2	0,5%
Dotation aux jeunes agriculteurs	1			1						2	0,5%
Adultes relai		1								1	0,2%
Bouclier tarifaire sur le gaz				1						1	0,2%
Permis de conduire apprentis	1									1	0,2%
Insertion par l'activité économique (IAE)	1									1	0,2%
Industrie du futur (Aide à l'investissement de transformation)	1									1	0,2%
Chèque énergie fioul	1									1	0,2%
Total	336	21	14	12	7	6	5	2	1	404	100%



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

Dispositifs	Demandes 2021		Demandes 2022		Demandes 2023	
	Nb	%	Nb	%	Nb	%
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%
Aides à l'alternance	47	13,9%	75	19%*	42	10,4%
Bonus écologique			14	3,5%	22	5,4%
Prime à la conversion	69	20,4%	42	10,6%	30	7,4%
Bonus vélo			17	4,3%	28	6,9%
Chèque énergie	35	10,4%	72	18,2%	96	23,8%*
Chèque énergie bois					18	4,5%
Contrats aidés			22	5,6%	15	3,7%
Coup de pouce énergie des Conseils régionaux					32	7,9%
Hébergeurs citoyens (mesure exceptionnelle de soutien)					23	5,7%
Total	279	82,5%	318	80,5%	330	81,7%
Nombre total de demandes	338		395		404	
Nombre de dispositifs représentant plus de 80% des demandes	5		9		10	
Aides à l'accès à l'énergie	35	10,4%	72	18,2%	146	36,1%
Mobilité moins polluante	69	20,4%	73	18,5%	80	19,8%

* Dispositifs ayant suscité le plus de demandes de médiation

ANNEXE 3 : SYNTHÈSE DES MOTIFS DE SAISINE

Motifs de saisine	Total	%	% Cumul
Contestation de la non-éligibilité au dispositif	157	38,86%	38,9%
Aide non perçue par l'utilisateur	112	27,72%	66,6%
Problème technique bloquant la demande ou le paiement de l'aide	31	7,67%	74,3%
Contestation d'un ordre de recouvrer (OR)	21	5,20%	79,5%
Transmission de documents complémentaires par l'utilisateur	16	3,96%	83,4%
Pas d'information des services de l'ASP à l'utilisateur	15	3,71%	87,1%
Contestation du montant d'aide attribué	13	3,22%	90,3%
Demande d'information pour une aide	13	3,22%	93,6%
Insuffisance de l'instruction des services de l'ASP	5	1,24%	94,8%
Informations inefficaces de l'assistance aux utilisateurs	3	0,74%	95,5%
Demande de remise gracieuse	3	0,74%	96,3%
Demande non reçue par les services de l'ASP	3	0,74%	97%
DSN non intégrées bloquant le paiement de l'aide	3	0,74%	97,8%
Demande de restitution d'une somme	2	0,50%	98,3%
RIB non intégré bloquant le paiement de l'aide	2	0,50%	98,8%
Usurpation d'identité	2	0,50%	99,3%
Services de l'ASP non joignables	2	0,50%	99,8%
Demande d'échéancier sur dette envers l'ASP	1	0,25%	100%
Total	404	100%	



ANNEXE 3.1 : PRINCIPAUX MOTIFS DE SAISINE PAR DISPOSITIF D'AIDE

Dispositifs	Contestation de la non-éligibilité au dispositif		Aide non perçue par l'utilisateur		Problème technique bloquant la demande ou le paiement		Contestation d'un OR		Transmission de documents complémentaires par l'utilisateur		Pas d'information des services de l'ASP à l'utilisateur		Contestation du montant d'aide attribué		Demande d'information pour une aide	
	Nb	%	Nb	%	Nb	%	Nb	%	Nb	%	Nb	%	Nb	%	Nb	%
Chèque énergie	41	42,7%	35	36,5%	2	2,1%			5	5,2%	6	6,3%			3	3,1%
Aides à l'alternance	5	11,9%	29	69%	4	9,5%						0%				
Coup de pouce énergie des Conseils régionaux	17	53,1%	4	12,5%	5	15,6%			2	6,3%	2	6,3%				
Prime à la conversion	24	80%	1	3,3%	1	3,3%	2	6,7%					1	3,3%	1	3,3%
Bonus vélo	16	57,1%	2	7,1%					3	10,7%	1	3,6%			1	3,6%
Aide aux transporteurs publics routiers	17	70,8%	5	20,8%							1	4,2%				
Hébergeurs citoyens (mesure exceptionnelle de soutien)	10	43,5%	2	8,7%	5	21,7%			2	8,7%	2	8,7%				
Bonus écologique	8	36,4%	3	13,6%			2	9,1%					7	31,8%	2	9,1%
Chèque énergie bois	8	44,4%	2	11,1%	2	11,1%			3	16,7%	2	11,1%				
Contrats aidés			7	46,7%	2	13,3%	4	26,7%					1	6,7%	1	6,7%
Aides agricoles et rurales			5	35,7%	3	21,4%	4	28,6%								
Rémunération des stagiaires de la formation professionnelle	1	11,1%	1	11,1%			3	33,3%					3	33,3%	1	11,1%
Aides régionales	5	55,6%	3	33,3%									1	11,1%		
Contrat d'engagement jeune			4	50%	2	25%			1	12,5%					1	12,5%
Activité partielle			3	60%	1	20%	1	20%								
Service civique			2	40%			1	20%							1	20%
Garantie jeunes			2	50%			1	25%							1	25%
ZFE (Zones à faibles émissions mobilité)	3	100%														
Aide à l'embauche des jeunes			1	33,3%			2	66,7%								
Dotation aux jeunes agriculteurs																
Fonds national pour l'emploi pérenne dans le spectacle	1	50%					1	50%								
Non connu																
Validation des acquis de l'expérience (VAE)					2	100%										
Insertion par l'activité économique (IAE)					1	100%										
Adultes relai			1	100%												
Permis de conduire apprentis															1	100%
Bouclier tarifaire sur le gaz											1	100%				
Chèque énergie fioul					1	100%										
Industrie du futur (Aide à l'investissement de transformation)	1	100%														
Total	157	38,9%	112	27,7%	31	7,7%	21	5,2%	16	4%	15	3,7%	13	3,2%	13	3,2%



ANNEXE 3.2 : MOTIFS DE SAISINE COMPLÉMENTAIRES

Dispositifs	Total		
	Nb	%	Cumul
Absence d'information des services de l'ASP à l'utilisateur	84	20,8%	20,8%
Décision de non-éligibilité au dispositif insuffisamment argumentée	71	17,6%	38,4%
Insuffisance de l'instruction des services de l'ASP	61	15,1%	53,5%
Informations insuffisantes de l'assistance aux utilisateurs	58	14,4%	67,8%
Pas de motif de saisine complémentaire*	34	8,4%	76,2%
Problème technique bloquant le paiement de l'aide	22	5,4%	81,7%
Aide non perçue par l'utilisateur	18	4,5%	86,1%
Situation personnelle fragile	14	3,5%	89,6%
Demande de précisions ou documents complémentaires	14	3,5%	93,1%
Services de l'ASP non joignables	13	3,2%	96,3%
Absence de motif de saisine complémentaire (demandes ante 2023)*	12	3%	99,3%
RIB non intégré bloquant le paiement de l'aide	2	0,5%	99,8%
Contestation du montant d'aide attribué	1	0,2%	100%
Total	404	100%	

* Indique qu'il n'a pas été fait mention d'un motif de saisine complémentaire à l'appui d'un motif de saisine principal pour une demande de médiation millésimée 2023, ou antérieure à 2023



ANNEXE 3.3 : RAPPROCHEMENT DES MOTIFS DE SAISINE PRINCIPAUX ET COMPLÉMENTAIRES

Motifs de saisine principaux	Motifs de saisine complémentaires	Total	
		Nb	%
Contestation de la non-éligibilité au dispositif	Décision de non-éligibilité au dispositif insuffisamment argumentée	56	35,7%
	Insuffisance de l'instruction des services de l'ASP	43	27,4%
	Sans complément d'information	18	11,5%
	Informations insuffisantes de l'assistance aux utilisateurs	14	8,9%
	Absence d'information des services de l'ASP à l'utilisateur	9	5,7%
	Demande de précisions ou documents complémentaires	7	4,5%
	Problème technique bloquant le paiement de l'aide	3	1,9%
	Services de l'ASP non joignables	3	1,9%
	Aide non perçue par l'utilisateur	2	1,3%
	Situation personnelle fragile	1	0,6%
	Contestation du montant d'aide attribué	1	0,6%
Total Contestation de la non-éligibilité au dispositif		157	
Aide non perçue par l'utilisateur	Absence d'information des services de l'ASP à l'utilisateur	43	38,4%
	Informations insuffisantes de l'assistance aux utilisateurs	24	21,4%
	Problème technique bloquant le paiement de l'aide	16	14,3%
	Insuffisance de l'instruction des services de l'ASP	8	7,1%
	Situation personnelle fragile	4	3,6%
	Sans complément d'information	6	5,4%
	Décision de non-éligibilité au dispositif insuffisamment argumentée	4	3,6%
	Services de l'ASP non joignables	3	2,7%
	RIB non intégré bloquant le paiement de l'aide	2	1,8%
Demande de précisions ou documents complémentaires	2	1,8%	
Total Aide non perçue par l'utilisateur		112	



ANNEXE 3.4 : CARTOGRAPHIE DES MOTIFS DE SAISINE POUR LES PRINCIPAUX DISPOSITIFS D'AIDE

Dispositifs	Motifs de saisine principaux	Motifs de saisine complémentaires	Total
Chèque énergie	Contestation de la non-éligibilité au dispositif	Décision de non-éligibilité au dispositif insuffisamment argumentée	16
		Incohérence de l'instruction des services de l'ASP	8
		Informations inefficaces de l'assistance aux utilisateurs	7
	Aide non perçue par l'utilisateur	Informations inefficaces de l'assistance aux utilisateurs	14
		Pas d'information des services de l'ASP à l'utilisateur	10
Aides à l'alternance	Aide non perçue par l'utilisateur	Problème technique bloquant le paiement de l'aide	9
		Pas d'information des services de l'ASP à l'utilisateur	9
		Informations inefficaces de l'assistance aux utilisateurs	6
Coup de pouce énergie des Conseils régionaux	Contestation de la non-éligibilité au dispositif	Décision de non-éligibilité au dispositif insuffisamment argumentée	6
		Incohérence de l'instruction des services de l'ASP	5
Bonus écologique - Prime à la conversion	Contestation de la non-éligibilité au dispositif	Décision de non-éligibilité au dispositif insuffisamment argumentée	12



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

Dispositifs	Île-de-France	Auvergne- Rhône-Alpes	Provence-Alpes- Côte-d'Azur	Nouvelle- Aquitaine	Occitanie	Grand Est	Bretagne	Pays de la Loire	Normandie	Hauts-de-France	Centre- Val de Loire	Bourgogne- Franche-Comté	Martinique	Guadeloupe	Corse	La Réunion	Non connu	Total
Chèque énergie	12	23	9	6	9	7	6	6	4	6	1	6				1		96
Aides à l'alternance	10	7	3	4	2	5	3	3	2		1	6	1			1		42
Coup de pouce énergie des Conseils régionaux	17		15															32
Prime à la conversion	4	9	1	1	2	2	3	3	1	1	2		1					30
Bonus vélo	5	4	2	4	4	1	3	2	1		1						1	28
Aide aux transporteurs publics routiers	4	2	1	4	4	3	3		1		1				1			24
Hébergeurs citoyens	5	5	3	3	1	2			2	1	1							23
Bonus écologique	6	5	2		1	2			1	3			1	1				22
Chèque énergie bois	1	1	2	4	2		1	1	4			1	1					18
Contrats aidés	5		2				2	2					3	1				15
Aides agricoles et rurales		3		5	2	1		1			1				1			14
Rémunération des stagiaires de la formation professionnelle	5		1		1	1	1											9
Aides régionales	7	1			1													9
Contrat d'engagement jeune	2			3	1			1		1								8
Activité partielle	3		1	1														5
Service civique	1					2				2								5
Garantie jeunes	2		1	1														4
Aide à l'embauche des jeunes		1			1						1							3
ZFE (Zones à faibles émissions mobilité)	2				1													3
Non connu	1						1											2
Fonds national pour l'emploi pérenne dans le spectacle										1	1							2
Validation des acquis de l'expérience (VAE)									2									2
Dotation aux jeunes agriculteurs				1	1													2
Permis de conduire apprentis			1															1
Chèque énergie fioul		1																1
Bouclier tarifaire sur le gaz												1						1
Insertion par l'activité économique (IAE)				1														1
Adultes relai														1				1
Industrie du futur	1																	1
Total	92	62	44	38	33	26	23	21	18	15	10	8	7	3	2	1	1	404



ANNEXE 5.1 : ISSUES DES DEMANDES DE MÉDIATION PAR DISPOSITIF D'AIDE

Dispositifs	Favorable au requérant	Défavorable au requérant	Non connue	Clôture à l'initiative de la Médiation	Pas de suite donnée par le requérant	Total général	Favorable au requérant %	Défavorable au requérant %	Autres issues %
Chèque énergie	58	18	10	5		91	63,7%	19,8%	16,5%
Aides à l'alternance	51	4	3		1	59	86,4%	6,8%	6,8%
Prime à la conversion	7	21	1	1		30	23,3%	70%	6,7%
Bonus vélo	15	6	6			27	55,6%	22,2%	22,2%
Aide aux transporteurs publics routiers	14	6	2			22	63,6%	27,3%	9,1%
Coup de pouce énergie	12	5				17	70,6%	29,4%	0%
Hébergeurs citoyens	14	2		1		17	82,4%	11,8%	5,9%
Contrats aidés	11	2	2	1		16	68,8%	12,5%	18,8%
Chèque énergie bois	9	2	3	1		15	60%	13,3%	26,7%
Bonus écologique	7	6	1			14	50%	42,9%	7,1%
Aides agricoles et rurales	8	3	2			13	61,5%	23,1%	15,4%
Rémunération des stagiaires	6	4				10	60%	40%	0%
Aide régionale	4	4		1		9	44,4%	44,4%	11,1%
Contrat d'engagement jeune	9					9	100%	0%	0%
Activité partielle	4		2	2		8	50%	0%	50%
Service civique	2	3	1			6	33,3%	50%	16,7%
Aide à l'embauche des jeunes	1	3		2		6	16,7%	50%	33,3%
Contrat de professionnalisation	3					3	100%	0%	0%
Garantie jeunes	2	1				3	66,7%	33,3%	0%
Chèque énergie fioul	1	1				2	50%	50%	0%
Permis de conduire apprentis		2				2	0%	100%	0%
Bouclier tarifaire sur le gaz			1			1	0%	0%	100%
Aide à l'embauche des travailleurs handicapés		1				1	0%	100%	0%
Validation des acquis de l'expérience (VAE)	1					1	100%	0%	0%
ZFE (Zones à faibles émissions mobilité)	1					1	100%	0%	0%
Dotation aux jeunes agriculteurs	1					1	100%	0%	0%
Insertion par l'activité économique (IAE)	1					1	100%	0%	0%
Industrie du futur	1					1	100%	0%	0%
Total	243	94	34	14	1	386	63,0%	24,4%	12,7%



ANNEXE 5.2 : ISSUES DES DEMANDES DE MÉDIATION PAR MOTIFS COMPLÉMENTAIRES

Issue de la saisine	Issue de la saisine compléments	Total	
		Nb	%
Favorable au requérant	Païement de l'aide après régularisation du dossier	96	39,5%
	Eligible au dispositif après instruction complémentaire	75	30,9%
	Résolution du problème technique	28	11,5%
	Eligible au dispositif après instruction complémentaire suite à transmission de documents par l'usager	13	5,3%
	Clôture de la demande de médiation sans autres précisions sur son issue	7	2,9%
	Information transmise au requérant	7	2,9%
	Clôture de la demande de médiation suite à un accord entre les parties	3	1,2%
	DSN intégrées débloquant le paiement de l'aide	3	1,2%
	RIB intégré débloquant le paiement de l'aide	3	1,2%
	Demande d'infos ou d'intervention à l'usager sans connaissance de son impact sur l'éligibilité	4	1,6%
	Régularisation du dossier favorable au requérant	3	1,2%
	Demande de médiation vidée de sens	1	0,4%
Total Favorable au requérant		243	100%
Défavorable au requérant	Confirmation de la non-éligibilité sans instruction complémentaire	65	69,1%
	Confirmation de la non-éligibilité après vérifications complémentaires	14	14,9%
	Confirmation de la non-éligibilité après instruction complémentaire	8	8,5%
	Maintien de l'ordre de recouvrer (OR)	3	3,2%
	Aide dont l'attribution ne relève pas de la compétence de l'ASP	2	2,1%
	Confirmation de la non-éligibilité sans vérifications complémentaires	1	1,1%
	Clôture de la demande de médiation sans autres précisions sur son issue	1	1,1%
Total Défavorable au requérant		94	100%
Non connue	Clôture de la demande de médiation sans autres précisions sur son issue	17	50%
	Demande d'infos ou d'intervention à l'usager, sans connaissance de son impact sur l'éligibilité	14	41,2%
	Information transmise au requérant	3	8,8%
Total Non connue		34	100%
Clôture à l'initiative de la Médiation	Clôture de la demande de médiation en l'absence de réponse de l'ASP	6	42,9%
	Demande de médiation vidée de sens	5	35,7%
	Demande de médiation clôturée par la Médiation	1	7,1%
	Clôture de la demande de médiation par la Médiation en absence de réponse du requérant	1	7,1%
	Clôture de la demande de médiation par la Médiation pour cause de fraude	1	7,1%
Total Clôture à l'initiative de la Médiation		14	100%
Pas de suite donnée par le requérant	Clôture à la demande du requérant	1	100%
Total Pas de suite donnée par le requérant		1	100%
Total général		386	100%



ANNEXE 6 : DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS PAR DISPOSITIF D'AIDE

Dispositifs d'aide	Demandes 2021	
	Nb	%
Chèque énergie	190	20%
Rémunération des stagiaires de la formation professionnelle	123	12,9%
Coup de pouce énergie	92	9,7%
Non connu	84	8,8%
Contrat d'engagement jeune	75	7,9%
Aides à l'alternance	62	6,5%
Bonus écologique	45	4,7%
Prime à la conversion	34	3,6%
Aides régionales	25	2,6%
Hébergeurs citoyens	23	2,4%
Validation des acquis de l'expérience (VAE)	22	2,3%
Aides agricoles et rurales	22	2,3%
Chèque énergie bois	20	2,1%
Bonus vélo	19	2%
Contrats aidés	17	1,8%
Activité partielle	17	1,8%
Service civique	16	1,7%
Aide à l'embauche des jeunes	13	1,4%
Aide aux transporteurs publics routiers	11	1,2%
Fonds national pour l'emploi pérenne dans le spectacle	11	1,2%
Permis de conduire apprentis	10	1,1%
Garantie jeunes	6	0,6%
Chèque énergie fioul	4	0,4%
ZFE (Zones à faibles émissions mobilité)	2	0,2%
BAFA_BAFD	1	0,1%
Insertion par l'activité économique (IAE)	1	0,1%
Service national universel (SNU)	1	0,1%
Contrat de professionnalisation	1	0,1%
Frais de garde des élus locaux	1	0,1%
Aide mobilisation employeurs embauche travailleurs handicapés	1	0,1%
Aide aux demandeurs d'asile	1	0,1%
Dotations aux jeunes agriculteurs	1	0,1%
Total	951	100%



ANNEXE 7.1 : MOTIFS DES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS

Motifs de demande	Regroup.	Total	
		Nb	%
Envoi de documents ou informations à la Médiation destinés aux services de gestion de l'ASP		112	11,8%
Demande d'information sur l'état de la demande d'aide	(4)	96	10,1%
Demande d'assistance technique liée à la demande d'aide	(2)	94	9,9%
Demande de renseignements sur les conditions d'octroi d'une aide	(3)	91	9,6%
Retard de paiement d'une aide	(1)	84	8,8%
Demande relevant de l'assistance aux utilisateurs	(2)	59	6,2%
Demande relative à un paiement d'aide	(1)	57	6%
Contestation ou remise en cause d'une décision ou d'un montant d'aide	(6)	52	5,5%
Demande de conseil au médiateur	(3)	48	5%
Demande de documents ou d'informations suite au paiement d'une aide		43	4,5%
Demande information sur un OR	(5)	40	4,2%
Demande d'intervention de la Médiation non nécessaire		31	3,3%
Demande relevant d'un autre médiateur		26	2,7%
Contestation d'un OR	(5)	24	2,5%
Demande de documents ou d'informations pour compléter une demande d'aide	(4)	20	2,1%
Absence de paiement d'une aide	(1)	16	1,7%
Demande non explicite sans réponse possible de la Médiation		14	1,5%
Demande relevant du médiateur national de l'énergie		13	1,4%
Demande de médiation irrecevable		10	1,1%
Non éligibilité au dispositif		10	1,1%
Refus d'entrer en médiation de la part du médiateur de l'ASP		6	0,6%
Problème technique hors médiation		2	0,2%
Transmission d'une information du requérant aux services de gestion de l'ASP		2	0,2%
Demande d'information sur une médiation interne		1	0,1%
Total		951	100%

Regroupement :

- (1) demandes relatives au paiement d'une aide
- (2) demandes d'assistance technique
- (3) conditions d'octroi d'une aide et demandes de conseil
- (4) état de la demande d'aide
- (5) ordre de recouvrer (OR) ou contestation d'un OR

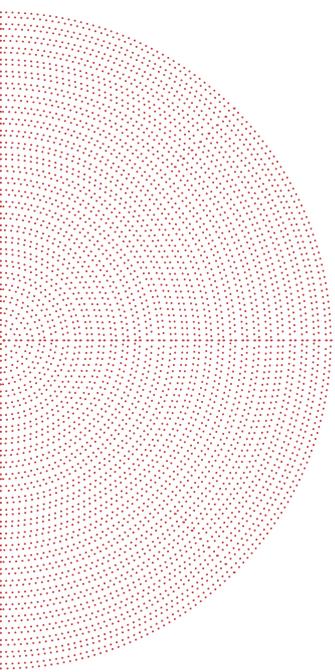
ANNEXE 7.2 : DEMANDES DE MÉDIATION IRRECEVABLES

Motifs de saisine	Total
Contestation ou remise en cause d'une décision ou d'un montant d'aide	23
Envoi de documents ou informations à la Médiation destinés aux services de gestion de l'ASP	15
Demande relevant d'un autre médiateur	14
Demande d'assistance technique liée à la demande d'aide	13
Demande d'information sur l'état de la demande d'aide	13
Demande de renseignement sur les conditions d'octroi d'une aide	13
Contestation d'un ordre de recouvrer (OR)	9
Demande de médiation irrecevable	9
Demande d'intervention de la Médiation non nécessaire	9
Demande relevant de l'assistance aux utilisateurs	8
Demande de documents ou d'informations pour compléter une demande d'aide	7
Demande relative à un paiement d'aide	7
Demande d'information sur un OR	6
Demande de conseil au médiateur	5
Demande relevant du médiateur national de l'énergie	4
Demande non explicite sans réponse possible de la Médiation	3
Non éligibilité au dispositif	3
Retard de paiement d'une aide	2
Demande de documents ou d'informations suite au paiement d'une aide	1
Refus d'entrer en médiation de la part du médiateur de l'ASP	1
Total	165



ANNEXE 8 : RÉPARTITION TERRITORIALE DES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS

Régions du contact	Total	
	Nb	%
Non connue	412	43,3%
Île-de-France	138	14,5%
Provence-Alpes-Côte d'Azur	68	7,2%
Auvergne-Rhône-Alpes	56	5,9%
Occitanie	47	4,9%
Nouvelle-Aquitaine	45	4,7%
Hauts-de-France	43	4,5%
Grand Est	28	2,9%
Pays de la Loire	21	2,2%
Bretagne	21	2,2%
Normandie	18	1,9%
Bourgogne-Franche-Comté	14	1,5%
Centre-Val de Loire	14	1,5%
Martinique	9	0,9%
La Réunion	7	0,7%
Corse	4	0,4%
Guadeloupe	3	0,3%
Guyane	3	0,3%
Total	951	100%



ANNEXE 9 : REDIRECTION DES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS

Organismes de redirection	Total	
	Nb	%
Directions régionales et interrégionales de l'ASP	281	29,5%
Assistance utilisateurs de l'ASP	221	23,2%
Centre de formation	104	10,9%
Mission locale	82	8,6%
Agence comptable de l'ASP - Service du recouvrement de Limoges	49	5,2%
Pas de redirection	47	4,9%
Externe hors ASP	24	2,5%
Autre médiateur	23	2,4%
Services fiscaux	18	1,9%
Conseil régional	15	1,6%
Directions départementales des territoires (et de la mer) - DDT(M)	12	1,3%
Médiateur national de l'énergie	12	1,3%
Opérateurs de compétences (OPCO)	9	0,9%
Direction de l'emploi, de l'environnement et des politiques sociales de l'ASP (DIREEPS)	6	0,6%
Service de télédéclaration de l'ASP	6	0,6%
Site web pour informations générales	6	0,6%
Défenseure des droits	5	0,5%
Directions régionales de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités (DREETS)	5	0,5%
Agence comptable de l'ASP - Service du recouvrement de Montreuil	4	0,4%
Directions régionales et interdépartementales de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités (DRIEETS)	4	0,4%
Ministères	3	0,3%
Site internet de l'ASP pour informations générales	3	0,3%
Agence comptable de l'ASP	2	0,2%
Direction départementale de l'emploi, du travail et des solidarités (DDETS)	2	0,2%
France Services	2	0,2%
Direction du numérique et des systèmes d'information (DNSI) de l'ASP	1	0,1%
Direction des ressources humaines (DRH) de l'ASP	1	0,1%
Direction des soutiens directs agricoles (DSDA)	1	0,1%
Inspection générale de l'ASP	1	0,1%
Médiateur des entreprises	1	0,1%
Tribunal administratif	1	0,1%
Total	951	100%



