

# Le médiateur rapport d'activité 2020

**Michel SAPPIN**

Préfet de Région Honoraire

ADMINISTRÉS

ADMINISTRATION

[maregionsud.fr](http://maregionsud.fr)

 [maregionsud](https://www.facebook.com/maregionsud) |  [MaRegionSud](https://twitter.com/MaRegionSud) |  [maregionsud](https://www.instagram.com/maregionsud)

Toujours proche de vous avec l'appli Région Sud

Download on the  
App Store

ANDROID APP ON  
Google play

**RÉGION  
SUD**  
PROVENCE  
ALPES  
CÔTE D'AZUR





# SOMMAIRE

## Table des matières

Le mot du Médiateur de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur Monsieur Michel Sappin, Préfet de Région Honoraire .....	3
1. La Médiation régionale SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur .....	6
1.1 Rôle du Médiateur et de la Mission Médiation régionale.....	6
1.2 Domaine d'intervention du Médiateur .....	7
1.3 Comment contacter le Médiateur.....	8
1.4 Les conditions de validité de la Saisine .....	9
1.5 Les principes et la déontologie de la Médiation .....	9
1.6 Les objectifs de la Médiation régionale.....	10
1.7 La méthodologie de la Médiation .....	10
1.8 Les moyens du Médiateur : la Mission Médiation .....	11
2. Bilan d'Activité du Médiateur de la Région en 2020.....	12
2.1 Chiffres et points clés des sollicitations auprès du Médiateur régional .....	12
2.1.1 Nombre de saisines .....	12
2.1.2 Recevabilité des saisines .....	13
2.1.3 Répartition des saisines par zones géographiques .....	15
2.1.5 Qui saisit ? Répartition des sollicitations par catégorie de requérant .....	18
2.1.6 Pourquoi le Médiateur est saisi ?.....	20
2.1.7 Conclusion intermédiaire relative aux indicateurs d'activité en 2020.....	21
2.2 Des exemples de saisines .....	23
2.2.1 Exemples de saisines relevant de la compétence du Médiateur régional .....	23
2.2.2 Exemples de saisines ne relevant pas de la compétence du Médiateur régional .....	30
2.3 Les évènements en 2020.....	33
2.3.1 Congrès international d'Angers du 5 au 7 février 2020 - Médiations 2020.....	33
2.3.2 Réunions avec la Médiation de la Ville de Marseille et de la Ville de Nice et de la Métropole Nice Côte d'Azur - septembre et octobre 2020.....	34
2.3.3 Séminaire « Justice administrative et Médiation » à Nice le 15 octobre 2020.....	34
2.3.4 Association des Médiateurs des collectivités territoriales - 22 et 23 Octobre 2020 .....	35
2.4 Les recommandations 2020 .....	36

3) Les points clefs de la Médiation régionale depuis sa création.....	38
3.1 Les principaux constats et suivi des recommandations .....	38
3.2 Les principaux dossiers spécifiques de la Mission Médiation .....	40
3.3 Partenariats et réseaux .....	42
3.3.1 L'Association des Médiateurs des collectivités territoriales (AMCT) .....	42
3.3.2 Médiation économique : partenariat expérimental avec le Médiateur des entreprises.....	43
4) Evolutions et perspectives de la Médiation territoriale.....	44
4.1 Consécration d'un cadre juridique de la Médiation territoriale .....	44
4.2 Professionnalisation de la fonction de Médiation territoriale .....	45
4.3 Perspectives 2021 : Améliorer la lisibilité de la Médiation régionale .....	46
LES ANNEXES .....	47

## Le mot du Médiateur de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur Monsieur Michel Sappin, Préfet de Région Honoraire



A l'issue des élections de 2015, Christian Estrosi et Renaud Muselier avaient annoncé la création de la fonction de Médiateur de la Région, décision innovante à l'époque puisque parmi les 18 Régions françaises seule l'Île de France était alors dotée d'une telle institution, et décidé de me confier cette responsabilité et cette charge.

L'idée était déjà de donner une voie de recours aux usagers des services mis en place par la Région, qu'il s'agisse des particuliers, des associations ou des entreprises, et susceptibles de rencontrer des difficultés dans l'examen de leurs demandes ou d'essuyer des refus qu'ils ne comprendraient pas.

Les quatre premières années d'exercice de ma mission m'ont permis, avec l'aide précieuse de mon équipe de collaborateurs que je tiens à remercier, d'ancrer ainsi la Médiation dans le paysage administratif de notre Région, et de pouvoir peu à peu créer un lien de confiance avec les administrés de notre collectivité territoriale, et de pouvoir ainsi leur offrir une recherche de solution amiable ou l'accès à des informations ou explications plus facile.

Pour cela, outre la confiance accordée par le Président, auquel ma Mission est directement rattachée, son Cabinet et les élus, il a fallu en interne, grâce à l'attention et au soutien du Directeur général des services et de son équipe, faire connaître à l'administration régionale notre existence et notre responsabilité, pour nous permettre l'accès à ses procédures internes, à ses sources d'information, et de disposer ainsi des éléments nécessaires pour étudier les requêtes qui nous sont présentées et proposer des solutions et arbitrages justes et équilibrés.

La présentation de ce cinquième rapport, relatif à l'année 2020, intervient cependant dans un contexte très particulier qui a accentué la fragilisation du lien social et exacerbé la montée des tensions et des précarités, déjà mises en lumière par le mouvement des « gilets jaunes » et les propositions issues du « grand débat national » voulu par le Président de la République.

Le tsunami de la pandémie Covid-19, le double confinement, la perturbation et la suspension des activités économiques et administratives, des relations sociales et familiales, les difficultés financières de beaucoup de nos citoyens et des entreprises, ont révélé plus cruellement encore les inégalités parfois immenses qui touchent nos territoires et leurs habitants.

Face à ces constats, une Collectivité comme la nôtre doit encore plus repenser ses relations avec ses administrés, et développer l'écoute et le dialogue, comme le souhaite d'ailleurs fortement son Président.

Il faut notamment prendre conscience des grandes distorsions qui existent en matière d'accès au numérique, aussi bien entre territoires plus ou moins (voire pas du tout) desservis par ces réseaux exigeants, qu'entre usagers de générations et de cultures différentes. Nous devons en tenir compte en préservant dans nos procédures et pratiques administratives une solution non numérique pour la transmission de dossiers, et savoir reconnaître que certains habitants de nos territoires certes souvent magnifiques mais ne recevant pas encore la 4G peuvent avoir plus de mal à respecter délais et procédures que les habitants des grandes agglomérations. A cet égard je mets par exemple en garde contre la tentation qui peut exister dans nos services d'imposer la « signature électronique » dans les dossiers à produire.....

Dans une société de plus en plus agitée par des fractures multiples, et aussi par des tensions et une violence grandissante, où des citoyens se sentent démunis face à des procédures parfois inintelligibles, à une inflation de législations ou de règlements changeants, le fait d'avoir un recours et une écoute bienveillante, avec le souci de l'équité, ne peut que renforcer la positivité de l'image d'une collectivité auprès de ses administrés.

Le Médiateur et son équipe se doivent aussi de faire preuve de pédagogie pour permettre à nos interlocuteurs de mieux se retrouver dans le « mille feuilles » administratif dont la France a la particularité, et qui complique beaucoup la vision de l'utilisateur quant aux compétences des différentes strates de collectivités. C'est pourquoi outre les dossiers et demandes véritables, la Médiation sert également à expliquer à des correspondants perdus qui de la Commune, de la Communauté ou de la Métropole, du Département, de la Région, voire de l'Etat, est réellement en capacité de répondre à leur sollicitation.

L'autre particularité de ce Rapport est d'intervenir aussi dans un moment où le Gouvernement, avec l'accord des deux Assemblées parlementaires, a permis à notre Médiation de faire son entrée officielle dans le Code général des collectivités territoriales. L'article 81 de la Loi du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et la proximité de l'action publique a ainsi institutionnalisé la fonction de Médiateur territorial, soumise aux dispositions assez précises de cet article. C'est d'ailleurs dans ce cadre nouveau que ce Rapport sera remis au Président Muselier et présenté en Assemblée Plénière.

Cette reconnaissance importante va ainsi permettre la généralisation progressive de notre fonction dans un nombre de plus en plus important de collectivités territoriales de tous niveaux, la faire mieux connaître de nos concitoyens, ce qui est une très bonne nouvelle dans le contexte décrit plus haut.

Médiateur de la Région Sud, et élu à la vice-présidence de l'Association nationale des Médiateurs des collectivités locales, je vais ainsi m'employer à convaincre nos élus des Communes et des Départements de notre région de mettre en place cette fonction dans leur collectivité, comme l'ont déjà fait sur le territoire une trentaine de communes importantes et une vingtaine de conseils départementaux.

La médiation institutionnelle a donc franchi au cours des derniers mois un palier très important, qui nous a également amené à prendre l'attache des Présidents des Tribunaux Administratifs de Marseille, Nice, Toulon et Nîmes, ainsi que du Secrétaire général du Conseil d'Etat, afin de les informer de notre existence et de mettre au point avec eux une procédure de saisine en cas de conflits portés à leur connaissance. Cela permettrait de décharger en amont les Tribunaux de dossiers simples susceptibles d'être réglés par une simple médiation, faisant ainsi bénéficier les plaignants de délais plus rapides pour trouver une solution, et donnant également la possibilité aux parties d'économiser des frais de justice.

Nous avons ainsi, au bout de ces cinq premières années d'exercice, la conviction d'avoir réussi la mise en place de cette institution voulue par le Président, d'avoir rempli notre mission au service de notre collectivité et de ses usagers, et apporté notamment aux plus fragiles des possibilités d'écoute et de dialogue plus qu'utiles dans la situation difficile que nous traversons tous aujourd'hui.



## 1. La Médiation régionale SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur

L'année 2020 marque la 5ème année de fonctionnement de la Mission médiation au sein de la Région sur fond de crise sanitaire.

Chaque année, le médiateur territorial produit un rapport détaillé d'activité, rédigé dans le respect du principe de confidentialité de la médiation. Dans ce cadre, le Médiateur met en évidence les attentes de l'Usager/Citoyen et les améliorations susceptibles d'être apportées à la qualité du service public offert par la Région.

### 1.1 Rôle du Médiateur et de la Mission Médiation régionale

La médiation est une réponse innovante et efficace de l'Institution correspondant à son besoin de moderniser ses relations avec les administrés. Le Médiateur incarne un espace de dialogue et humanise la relation d'Administration à Administré.

La médiation est un processus qui permet à toute personne ou structure en désaccord avec l'administration régionale de saisir le Médiateur afin de régler les conflits à l'amiable. La Médiation est une force de proposition pour sortir d'une situation de blocage. Le Médiateur peut être saisi quand le dialogue est rompu. A ce titre, le Médiateur peut être aussi saisi par les services de l'administration, par les élus, par une autre collectivité ou organismes voire par les tribunaux.

Le médiateur n'est pas un juge, il tente de trouver une solution amiable à un différend en toute indépendance.

A la lumière des réclamations des administrés, le Médiateur peut faire des recommandations visant à améliorer le fonctionnement des services publics locaux.

Le Médiateur peut être aussi directement saisi d'une médiation par le Président de la Région dans le cadre d'une lettre de mission<sup>1</sup>.

Le Médiateur entretient des relations avec les autres Médiateurs des services publics et partenaires tels que les défenseurs des droits.

---

<sup>1</sup> Cf. Mission de Médiation confiée par le Président pour le projet de création du Parc Naturel Régional du Mont-Ventoux

## 1.2 Domaine d'intervention du Médiateur

Le Médiateur de la Région ne peut intervenir que pour les requêtes relevant des domaines de compétences et d'intervention de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur :

- Les transports régionaux de voyageurs : organisation des transports de voyageurs en région, les Trains Express Régionaux (TER et chemin de fer de Provence), transports routiers scolaires et interurbains, politique tarifaire régionale - tarification Zou ! et billettique, déploiement des outils et systèmes d'information transport, financement d'infrastructures et d'actions régionales en matière de mobilité connectée ou relatives à des services favorisant l'écomobilité.
- Le développement économique et l'innovation : Schéma Régional de Développement Economique d'Innovation et d'Internationalisation (SRDEII), aides au tissu économique, gestion et pilotage des outils de financements des entreprises, accompagnement des entreprises, développement économique international, politique touristique, politique d'enseignement supérieur et de recherche, coordination de la politique d'innovation, ainsi que la politique santé.
- Le développement des compétences vers l'Emploi : La formation professionnelle (des demandeurs d'emploi et des personnes sous-main de justice) et l'orientation, l'information sur la formation et les métiers, formations sanitaires et du travail social (agrément et financement des établissements) et bourse aux étudiants de ces établissements.
- Les lycées (gestion patrimoniale des lycées publics et CREPS (construction, restructuration, grosses réparations, maintenance, équipement) et la vie lycéenne avec des actions et développement en faveur de la jeunesse dans les lycées (location d'équipements sportifs communaux, restauration scolaire, conception et maintenance de l'environnement numérique éducatif).
- L'aménagement du territoire et développement durable : accompagnement et actions à une transition écologique et énergétique du territoire régional, des collectivités et des entreprises du territoire régional [(Plan Climat régional, « Une Cop d'avance », SRADDET (Schéma Régional d'Aménagement, de Développement Durable et d'Égalité des Territoires), la connaissance du territoire et information géographique.
- Europe et coopération Méditerranéenne : la Région est autorité de gestion des fonds européens, Gestion des Programmes financés par des fonds européens (Fonds Européen de Développement Régional FEDER, Fonds Social Européen FSE, FEDER Massif des Alpes, FEADER, Interreg MED), accompagnement des acteurs du territoire dans leurs démarches d'accès aux financements européens, développement des partenariats européens.

Le Médiateur peut également traiter des saisines relatives à des subventions, des appels à projet relevant des différents secteurs d'intervention de la Région comme la culture, la santé, le sport, la recherche et l'enseignement supérieur, le tourisme, la forêt, l'agriculture, le traitement des déchets qui sont des domaines d'actions de la Région sur des compétences dites partagées avec d'autres collectivités.

Lorsqu'une saisine est hors de son champ de compétence, la Mission Médiation réoriente systématiquement les réclamants vers l'organisme compétent qui prendra en charge la réclamation.

### 1.3 Comment contacter le Médiateur

Toute demande officielle de médiation ou de saisine doit être faite par écrit (lettre, courriel ou via contact de la Région), spécifiquement adressée au Médiateur.

Quatre moyens pour contacter le Médiateur de la Région sont à disposition :

#### 1. Par courrier à l'adresse suivante :

<p>Monsieur le Médiateur Région Provence-Alpes-Côte d'Azur Hôtel de Région 27, place Jules Guesde 13481 Marseille Cedex 20</p>	<p>Par courrier</p>  <p>En envoi simple, une lettre recommandée n'est pas nécessaire.</p>
--	---

#### 2. Par @courriel à l'adresse suivante :

<p>Monsieur le Médiateur de la Région, <a href="mailto:missionmediation@maregionsud.fr">missionmediation@maregionsud.fr</a></p>	<p>Par l'adresse courriel</p> <p><a href="mailto:missionmediation@maregionsud.fr">missionmediation@maregionsud.fr</a></p> 
---	--

#### 3. Par téléphone

<p><i>Accueil personnel et confidentiel</i> Ligne directe de la Mission Médiation : 04 -91 - 57 -52 -22 Secrétariat de la Mission Médiation : 04 -91 - 57 -51 -77</p>	<p>Par téléphone (Lignes directes)</p>  <p>04 91 57 52 22 04 91 57 51 77</p>
---	---

#### 4. Par le site Internet de la Région

<p>Via le formulaire de contact du site de la Région : <a href="https://www.maregionsud.fr/contacter-la-region/contact">https://www.maregionsud.fr/contacter-la-region/contact</a></p>	<p>Par internet, sur le site de la Région</p>  <p><a href="http://www.maregionsud.fr/mission-mediation">www.maregionsud.fr/mission-mediation</a> en suivant les indications données sur le site.</p>
--	---

## 1.4 Les conditions de validité de la Saisine

<ul style="list-style-type: none"><li><input checked="" type="checkbox"/> Les demandes doivent être écrites</li><li><input checked="" type="checkbox"/> Le dossier ne doit pas faire l'objet d'un contentieux en cours, sauf dans les cas prévus par la Loi</li><li><input checked="" type="checkbox"/> La demande ne doit pas être anonyme</li><li><input checked="" type="checkbox"/> La saisine doit correspondre au champ de compétence du Médiateur de la Région</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li><input checked="" type="checkbox"/> Des demandes préalables auprès des services doivent avoir été effectuées</li><li><input checked="" type="checkbox"/> Celles-ci demeurant sans réponse, ou la réponse ne satisfaisant pas le demandeur</li><li><input checked="" type="checkbox"/> Le Médiateur a la possibilité de s'autosaisir en fonction des situations dont il a connaissance.</li></ul>
---	--

## 1.5 Les principes et la déontologie de la Médiation

<b>PRINCIPES</b>	<b>DEONTOLOGIE</b>
<ul style="list-style-type: none"><li><input checked="" type="checkbox"/> L'intervention du Médiateur est gratuite</li><li><input checked="" type="checkbox"/> Le Médiateur agit dans le respect de la légalité en tenant compte de l'équité</li><li><input checked="" type="checkbox"/> Respect du contradictoire</li><li><input checked="" type="checkbox"/> Tout en respectant le principe d'égalité devant le service public, le Médiateur est attentif aux spécificités de chaque situation, au contexte</li><li><input checked="" type="checkbox"/> Les solutions n'ont pas vocation à faire jurisprudence</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li><input checked="" type="checkbox"/> Respect de la légalité et de l'état de droit</li><li><input checked="" type="checkbox"/> Indépendance</li><li><input checked="" type="checkbox"/> Confidentialité</li><li><input checked="" type="checkbox"/> Neutralité</li><li><input checked="" type="checkbox"/> Impartialité</li><li><input checked="" type="checkbox"/> Equité</li></ul>

## 1.6 Les objectifs de la Médiation régionale

<ul style="list-style-type: none"><li>☒ Elle facilite le dialogue entre les services et les usagers ou partenaires, en positionnant les parties d'égal à égal</li><li>☒ Elle facilite l'accès au droit des personnes</li><li>☒ Elle a une fonction pédagogique</li><li>☒ Elle fait évoluer certains dispositifs</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>☒ Elle règle à l'amiable des litiges entre les usagers et la Région</li><li>☒ Elle évite des recours contentieux</li><li>☒ Elle cherche l'amélioration de la qualité de service</li></ul>
---	---

## 1.7 La méthodologie de la Médiation

<b>PHASE AMONT</b>	<b>PHASE DE RECHERCHES</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>☒ Toute saisine ou réclamation fait l'objet d'un accusé de réception ou d'une réponse directe le cas échéant</li><li>☒ Les conditions de recevabilité de la saisine sont analysées</li><li>☒ Si la réclamation ne rentre pas dans le champ de compétence du Médiateur régional, celle-ci est réorientée vers le ou les bons interlocuteurs</li><li>☒ Si la saisine est orale, un écrit est demandé soit directement au réclamant, soit lorsqu'il y a urgence ou impossibilité de produire cet écrit, la mission médiation établit la réclamation avec l'accord de l'intéressé</li><li>☒ Des éléments complémentaires sont éventuellement demandés</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>☒ Chaque réclamation fait l'objet d'un traitement individuel attentif</li><li>☒ Des recherches d'informations sont en pratique quasiment toujours nécessaires</li><li>☒ Un dialogue est généralement établi avec le requérant</li><li>☒ Un dialogue est généralement établi avec les services à l'origine de la réclamation</li></ul>

PROCESSUS DE MEDIATION	FIN DE MEDIATION										
<p><input checked="" type="checkbox"/> Un point de vérification des dires ou des faits est établi</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Un point de situation et de vérification de l'application du droit est effectué</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Une étape de reformulation voire de dissection de la réclamation est opérée</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Une phase d'enquête ou de croisement d'informations auprès des services, du requérant ou d'organismes externes (Mairie, Service de police, autres ...) est parfois nécessaire</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Si le dossier le nécessite des entretiens, réunions, voire confrontation avec le Médiateur sont mis en place</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Le Médiateur rend des avis et des recommandations</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Si la complexité de la situation le nécessite une fiche d'avis ou de recommandation du Médiateur est établie. Elle retrace l'ensemble des éléments contradictoires recueillis permettant aux services ou à l'administration d'analyser à nouveau la situation sous un angle nouveau afin de suivre ou non l'avis du Médiateur.</p> <div data-bbox="762 763 1342 1149" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">             Mission Médiation         </div> <div style="text-align: center;">   <b>Note d'Avis</b>            Concernant la Saisine n° XXXX            Le         </div> </div> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>Date de la Saisine</td><td></td></tr> <tr><td>Demandeur</td><td></td></tr> <tr><td>Objet</td><td></td></tr> <tr><td>Validité de la Saisine</td><td></td></tr> <tr><td>Observations</td><td></td></tr> </table> <p style="text-align: center;">***</p> <p>Rappel des faits</p> <hr/> <p>Points remarquables</p> <hr/> <p>Propositions ou avis du Médiateur</p> <hr/> </div> <p><input checked="" type="checkbox"/> Le médiateur produit un rapport ou une réponse écrite définitive sur le dossier et clôture la Médiation.</p>	Date de la Saisine		Demandeur		Objet		Validité de la Saisine		Observations	
Date de la Saisine											
Demandeur											
Objet											
Validité de la Saisine											
Observations											

### 1.8 Les moyens du Médiateur : la Mission Médiation

La Région a créé la fonction de la Médiation par délibération en date du 8 avril 2016<sup>2</sup>. A ce titre la Région a créé la Mission Médiation et mis à disposition du Médiateur, des bureaux, les moyens logistiques situés aux Présentines et une petite équipe composée de 2 collaboratrices : Caroline Bronsard - Chef de Mission référente de la Médiation régionale et Sylvie Urquizar - Assistante de la Mission, chargées de gérer la Mission Médiation au quotidien.

---

<sup>2</sup> Cf. Annexe

## 2. Bilan d'Activité du Médiateur de la Région en 2020

### 2.1 Chiffres et points clés des sollicitations auprès du Médiateur régional

Les chiffres clés de l'année 2020 sont mis en regard des évolutions moyennes des données des années précédentes. Pour permettre une comparaison la plus fiable possible les données de l'année 2016 - *année d'installation*- ne sont pas prises en compte dans le « taux moyen » dit taux moyen annuel ou taux moyen des années précédentes dans cette partie 2.1 du rapport.

#### 2.1.1 Nombre de saisines

##### NB : Tendances 2020

**Sur environ 145 sollicitations écrites par an en moyenne et une centaine d'appels téléphoniques, 2020 enregistre une diminution des saisines du Médiateur avec 71 saisines contre environ 85 en moyenne les autres années et environ 70 appels téléphoniques.**

**→ Au-delà de l'effet crise sanitaire, la tendance à la baisse des saisines au sens strict avait déjà été observée en 2019 notamment car le rôle du Médiateur est mieux connu auprès des administrés au fil des années.**

**→ Ainsi, le volume de saisines non recevables se réduit d'année en année.**

En 2020, il y a eu 71 saisines, et environ 70 appels téléphoniques contre en moyenne 145 sollicitations écrites (dont 85 saisines) et une centaine d'appels téléphoniques les autres années.

Cette année marque une diminution qui peut être attribuée :

- Premièrement, et principalement à l'effet de la crise sanitaire dès le mois de mars qui a eu un impact significatif sur le volume des saisines durant le premier semestre. En effet, le 1<sup>er</sup> semestre représente seulement 40% des saisines de l'année contre 60% pour le second semestre avec la plus forte concentration des saisines au mois de novembre 2020.

- Ensuite, par l'effet d'une meilleure connaissance par les administrés des domaines de compétences du Médiateur de la Région.

La Mission médiation a reçu moins de demandes hors champ de compétence. Ces demandes non recevables concernent essentiellement des difficultés relevant du domaine social. Cependant la Mission Médiation a réorienté de nombreuses demandes individuelles de personnes encore plus fragilisées par la crise sanitaire en 2020.

## 2.1.2 Recevabilité des saisines

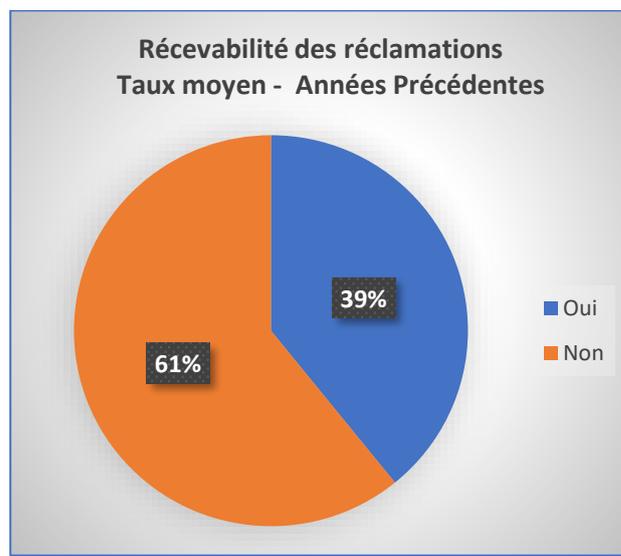
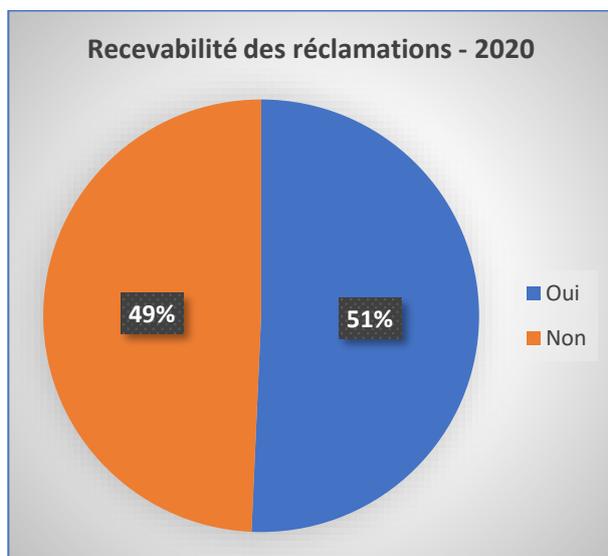
### NB : Tendances 2020

**En 2020 la tendance habituelle s'est inversée. En effet, les années précédentes les saisines non recevables représentaient en moyenne 60% environ contre 40 % de saisines recevables.**

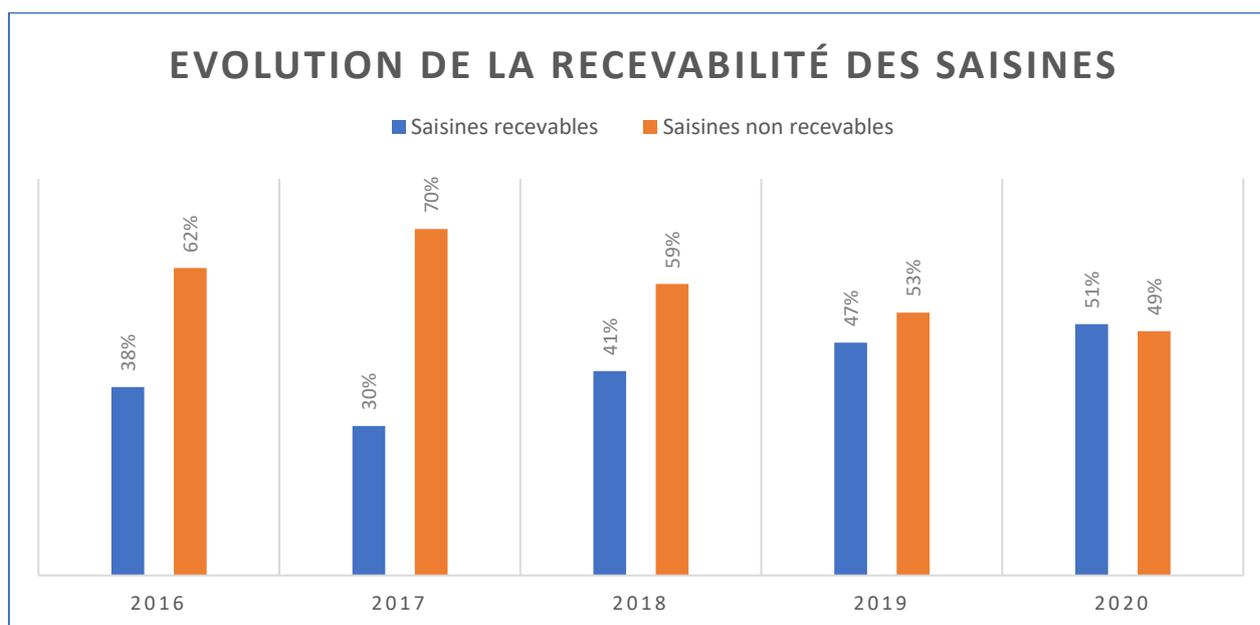
**En 2020, c'est la première fois depuis sa création que le nombre de saisines recevables est plus important que le nombre de saisines non recevables.**

C'est un constat voire une caractéristique connue de la plupart des Médiateurs territoriaux, le volume de saisines hors compétences est relativement prépondérant.

Cela traduit en pratique la difficulté des administrés à comprendre l'organisation des compétences locales, dont l'illustration du « mille-feuille territorial » trouve clairement à s'appliquer lorsque l'on dialogue avec les usagers.



L'évolution de la recevabilité des saisines traduit chaque année une meilleure connaissance de la fonction du Médiateur régional par les administrés.



Même si en 2020 près de la moitié des réclamations ne sont encore pas recevables au sens de la Médiation, l'année 2020 est notable car la tendance s'est inversée.

Il faut saluer le travail de pédagogie et de réorientation des demandes, sans relâche, effectué par la Mission Médiation depuis sa mise en place.

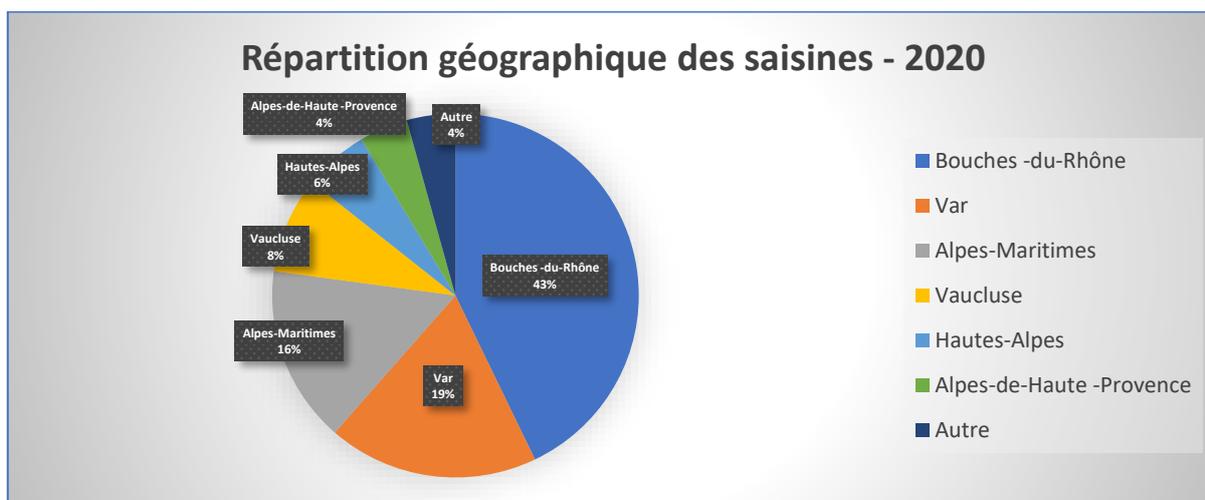
Les conditions de recevabilité d'une saisine décrites plus haut permettent de distinguer :

- les réclamations ayant fait l'objet d'un traitement, d'une analyse et d'une action avec les services de la Région,
- des réclamations non recevables pour lesquelles la Région ne peut pas agir, alors même que ces sollicitations font l'objet d'une action, recherche ou réorientation quasi systématiques vers les bons interlocuteurs. Ce sont le plus souvent des litiges ou difficultés hors domaine des compétences régionales ou territoriales ou encore non précédés d'une demande préalable qui se terminent sans suite.

### 2.1.3 Répartition des saisines par zones géographiques

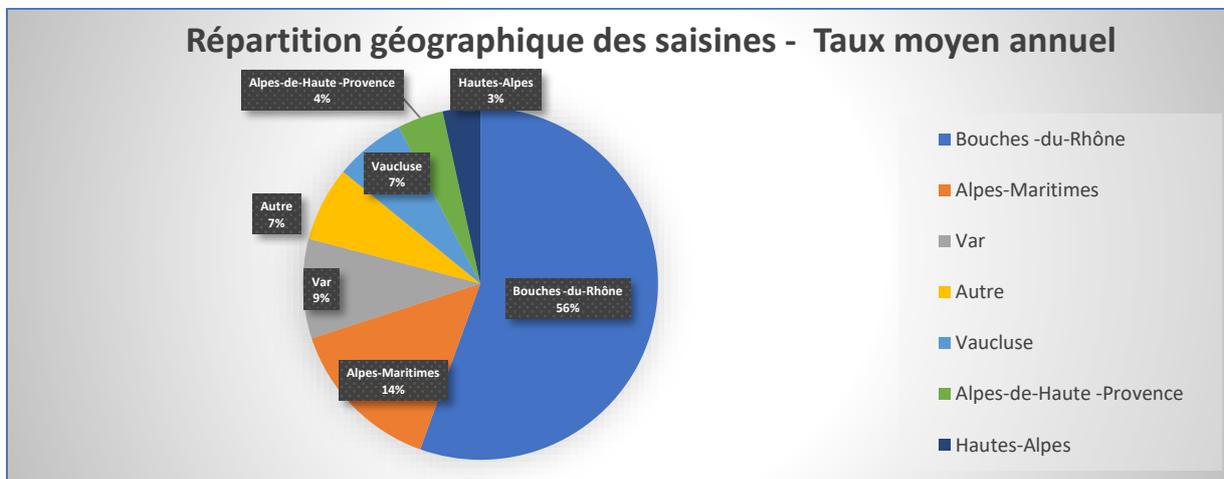
#### NB : Tendances 2020

En 2020 la tendance est stable par rapport aux années précédentes. La répartition des saisines par département suit globalement la répartition des départements les plus peuplés. Toutefois, l'évolution d'une répartition plus homogène des saisines sur l'ensemble des départements est sensiblement notable comparée aux années précédentes et les saisines concernant le Var sont passées en seconde position.



La répartition géographique des saisines suit habituellement le potentiel d'utilisateurs mais l'analyse tirée de ces données n'est pas forcément pertinente car le volume des saisines n'est pas suffisamment représentatif. En effet, par exemple en fonction d'événements spécifiques la variation d'une année sur l'autre peut être très importante n'apportant ainsi pas de véritable information fiable.

En 2020, les saisines provenant du département du Var ont rattrapé celles des Alpes-Maritimes. En valeur absolue elles sont cependant quasi identiques.



## 2.1.4 Les modes de saisines

### NB : Tendances 2020

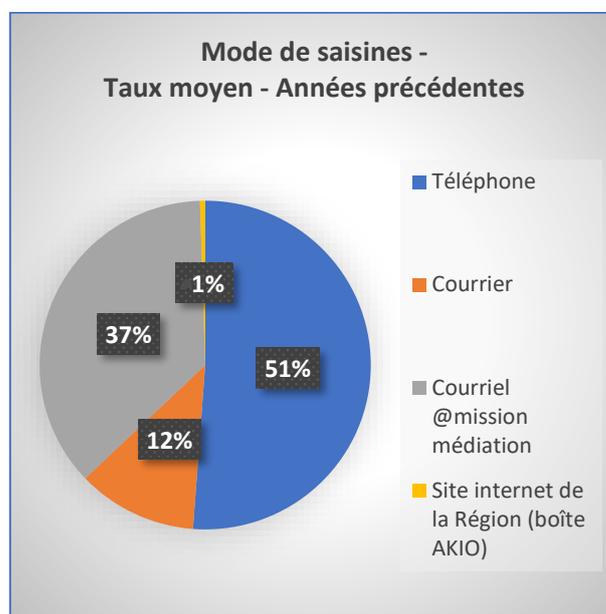
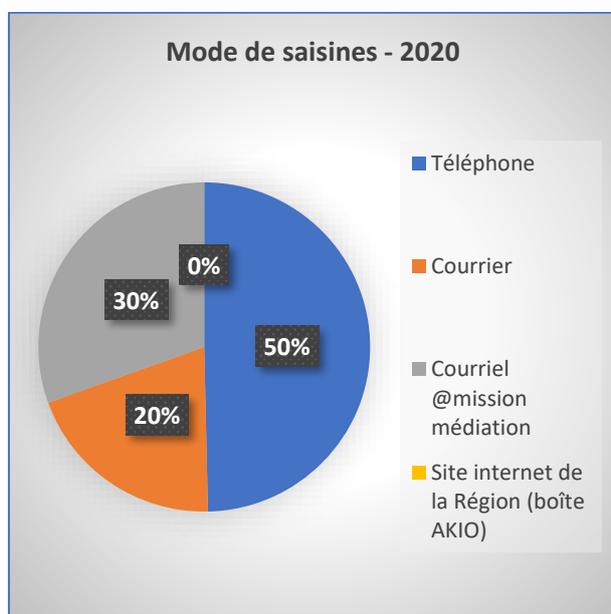
**En 2020, sur l'ensemble des sollicitations environ 50% ont été effectuées par téléphone et 50% par écrit.**

**60% des réclamations écrites sont formalisées par la messagerie directe [missionmediation@maregionsud.fr](mailto:missionmediation@maregionsud.fr) et 40% par courriers.**

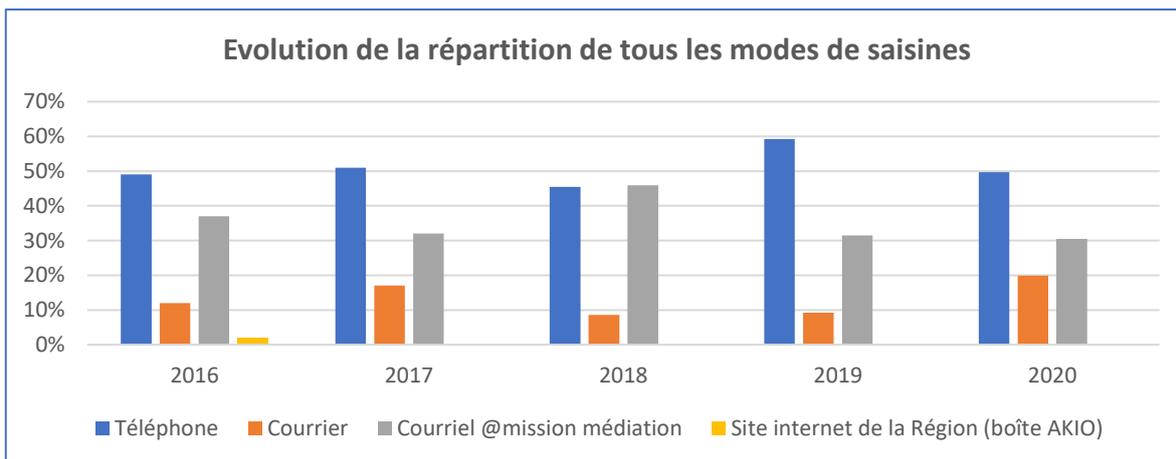
En proportion, les appels téléphoniques représentent une place importante même si la saisine écrite reste nécessaire pour être recevable. Au sein des demandes écrites, le courriel est largement privilégié, à noter une significative augmentation de la part courrier en 2020.

Depuis la création de la fonction Médiation à la Région, le mode de saisine par téléphone reste intéressant pour l'administré car :

- Les administrés préfèrent en premier lieu tester et raconter leur difficulté par oral avant de l'écrire
- Les administrés cherchent à dialoguer avec une personne physique
- Les litiges sont souvent difficiles à exprimer par écrit car la plupart du temps il sont spécifiques, dérogoires
- Nombre d'administrés sont enfin pour certains relativement âgés ou démunis

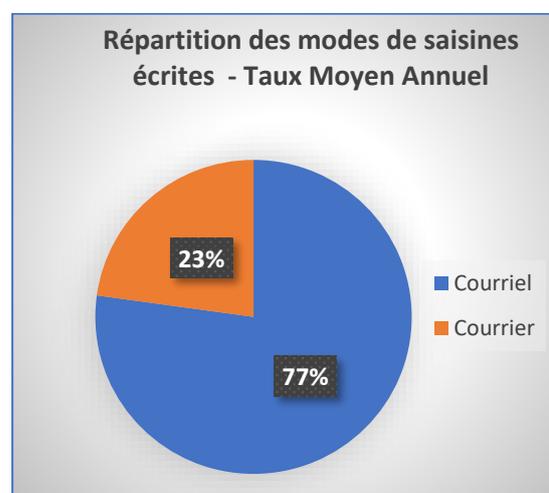
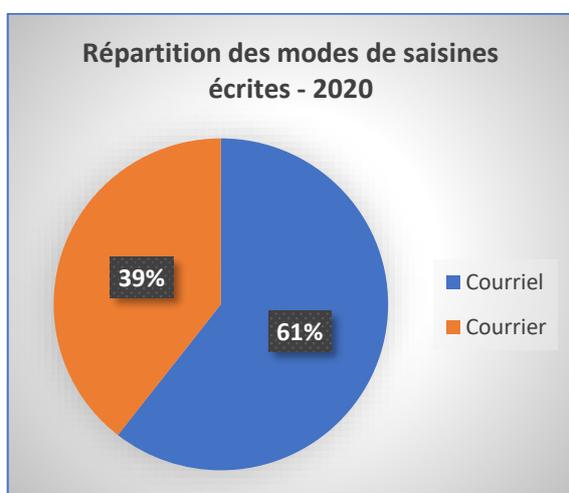
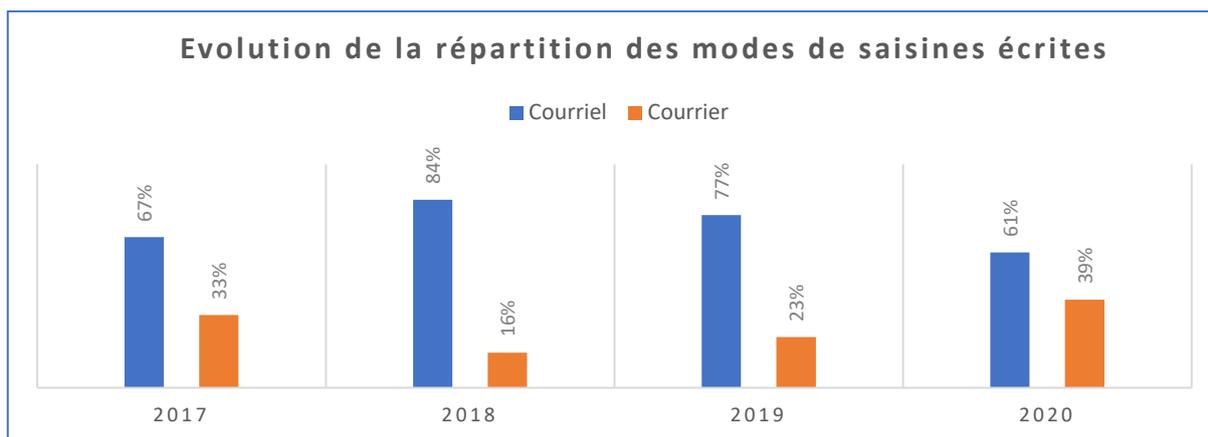


**NB** plus aucune saisine via les outils AKIO depuis 2017, aucune saisine via Elise en 2020  
Le formulaire de contact Akio est difficile d'accès, cela constitue un point d'amélioration de l'accès au Médiateur régional pour 2021.



**Concernant les sollicitations écrites :**

En 2020 nous constatons un regain du mode de saisine par courrier. En 2020, les demandes par courriers papiers représentent 39% contre 23% en moyenne les années précédentes. Ce constat est lié au contexte de crise sanitaire et sociale, les personnes les plus vulnérables par leur âge ou leur condition de vie démunie, privilégient le courrier généralement manuscrit.



## 2.1.5 Qui saisit ? Répartition des sollicitations par catégorie de requérant

### NB : Tendances 2020

**90% des saisines sont effectuées par des personnes physiques pour des dossiers de type individuel et 10% sont effectuées par des personnes morales associations, entreprises voire autres organismes.**

**Sur le lot des sollicitations individuelles, en moyenne, le nombre de femmes requérantes est légèrement supérieur au taux de requérants hommes.**

#### 2.1.5.1 Répartition des saisines par sexe

Sur la base des sollicitations émanant des personnes physiques, 54% proviennent du genre féminin et 46% du genre masculin.



Ce constat est globalement similaire aux années précédentes « une quasi parité » sur ce point. Dans les saisines, le plus souvent, ce sont les femmes qui évoquent des situations personnelles difficiles, isolement avec enfants à charge et conditions financières en baisse. Les saisines de type individuel des hommes concernent soit le foyer familial, soit une prise d'initiative de la réclamation pour leur enfant dans les transports par exemple.

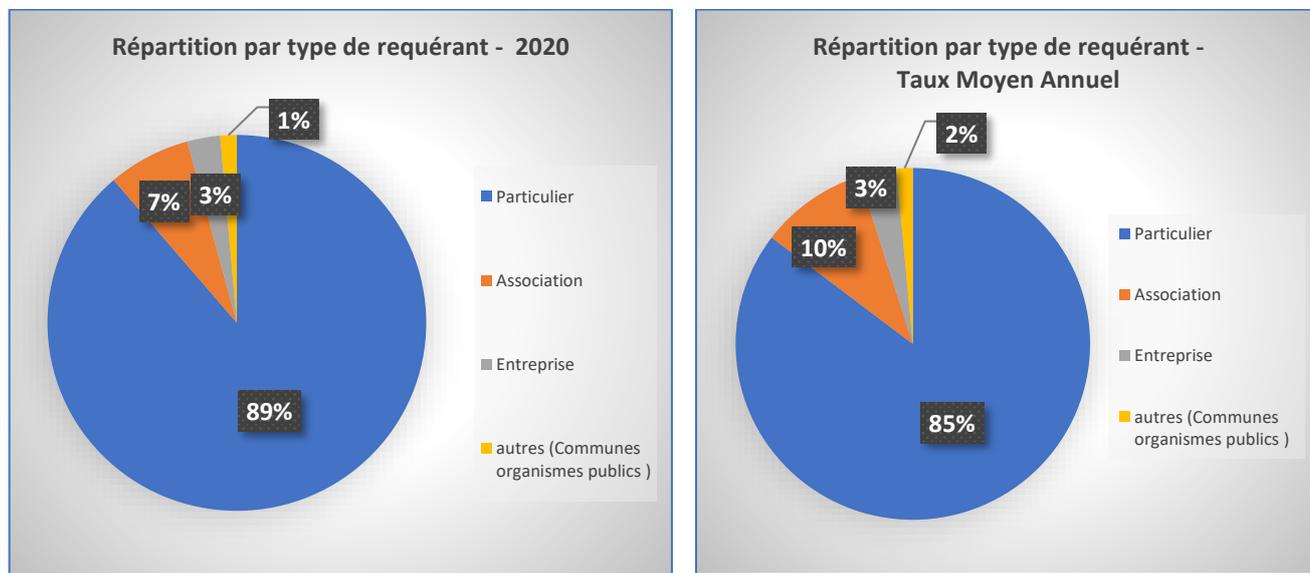
#### 2.1.5.2 Répartition des saisines directes ou indirectes

94% des sollicitations en 2020 sont directement effectuées par les intéressés directs, 6% sont faites de manière indirecte. Sur ces 6%, 3% interviennent à la demande des services de la Région.

Il est intéressant de noter qu'en 2020, certaines saisines sont intervenues à l'initiative d'une direction ou de la collectivité lorsqu'une situation de type conflictuel était adaptée à la Médiation. C'est plus (+) 1% en moyenne comparé aux années précédentes.

### 2.1.5.3 Répartition des saisines par type de requérant

90 % des saisines concernent des situations individuelles et près de 10% émanent de personnes morales (associations et entreprises)



#### **L'utilisateur individuel est l'interlocuteur privilégié de la Mission médiation :**

Comme chaque année + de 85 % des requêtes émanent de personnes physiques. Les relations avec des chefs d'entreprises, commerçants, artisans, présidents d'association concernent environ 10% des contacts pris avec le Médiateur. C'est normal car ces partenaires qui sont organisés et représentés par des chambres consulaires ou encore des fédérations socio-professionnelles régionales, ont des échanges avec les services de la Région, et connaissent les interlocuteurs appropriés grâce à des réunions de travail et d'information et des appuis techniques pour la constitution des dossiers.

Cependant, en 2020, nous aurions pu nous attendre, comme c'est le cas en Ile de France, à ce que la crise sanitaire ait généré plus de demandes d'entreprises pour régler les situations litigieuses. Or, les principales sollicitations du Médiateur en lien avec la crise sanitaire ont concerné en 2020 des demandes de neutralisation de période de confinement sur les abonnements de transport et les situations personnelles financières difficiles de personnes travaillant mais dont l'activité avait diminué. Il faut préciser qu'en Ile de France la possibilité de saisir le Médiateur régional est mentionnée sur les supports et correspondances. Pour la Région SUD, les premières sollicitations liées à la mise en œuvre des dispositifs mis en place par la Région, ou simplement des renseignements sur les aides se sont exprimées davantage en 2021.

Par ailleurs, en 2020, contrairement à 2021, aucune saisine n'a été observée dans le cadre du partenariat expérimental mis en place en 2019 avec le Médiateur des entreprises.

Enfin quant aux subventions accordées aux associations, le nombre de requérants est stable mais l'on observe surtout que les dossiers sont complexes, pluriannuels voire concernent des associations qui, subventionnées de longues dates par la Région au-delà d'un mandat, ont des difficultés à intégrer les évolutions des dispositifs régionaux.

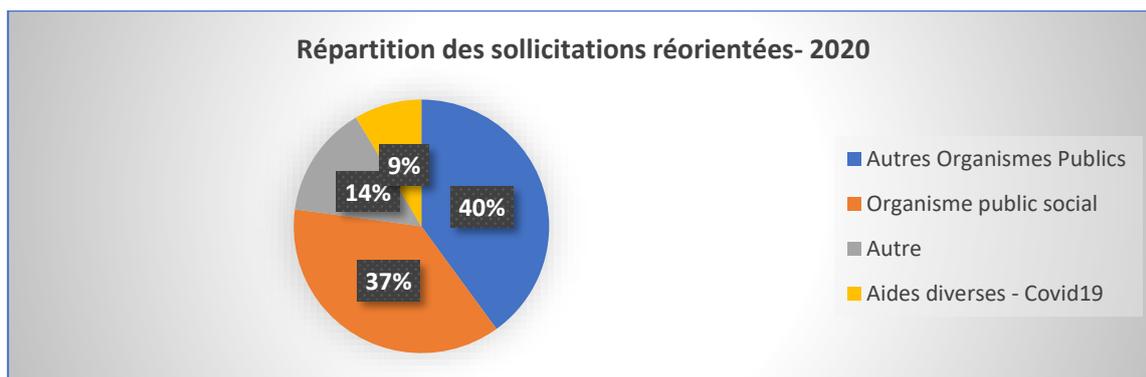
## 2.1.6 Pourquoi le Médiateur est saisi ?

### NB : Tendances 2020

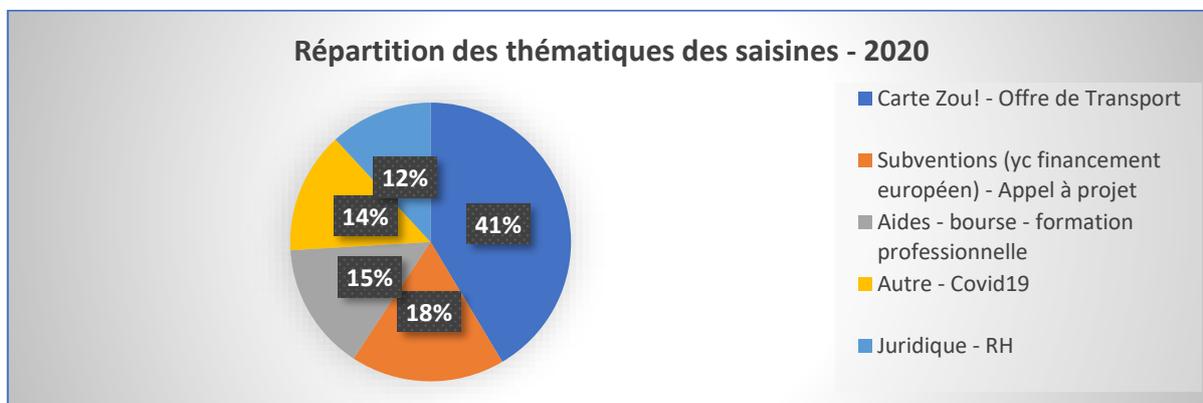
**Environ 55% des saisines sont prises en charge dans le cadre du processus de Médiation, et 45% sont réorientées avec un accompagnement du dossier pour la moitié des cas. La majorité des saisines, en lien direct avec les compétences régionales, relèvent de difficultés d'usagers des transports régionaux ou de dispositifs spécifiques et appel à projet avec subventions régionales.**

En 2020, 56% des saisines ont été traitées dans le cadre du processus de la Mission Médiation. 44% ont donc été réorientées (dont 13% en interne et 31% en externe).

Parmi les réorientations externes, il s'agit principalement des saisines concernant la CAF, Pôle Emploi et les Conseils départementaux du territoire régional pour les questions d'aides sociales. La Mission Médiation reformule et met en lumière les points importants et le contexte du dossier pour le transmettre soit au Médiateur de l'organisme lorsqu'il existe soit au Défenseur des droits, ou encore les coordonnées des interlocuteurs compétents sont communiquées au requérant.



En ce qui concerne les dossiers pris en charge dans le cadre du processus Médiation, les saisines ont correspondu à des difficultés liées aux Cartes Zou ! (Etudes ou Solidaire), principalement des problèmes de blocages ou de dysfonctionnements lors des inscriptions en ligne.



## 2.1.7 Conclusion intermédiaire relative aux indicateurs d'activité en 2020

Tous les indicateurs et les tendances observés depuis 2016 trouvent en 2020 une cohérence liée en partie à la crise sanitaire (1) et en partie à l'évolution des politiques régionales et des services rendus aux usagers (2).

### 1) La crise sanitaire a fragilisé les plus vulnérables<sup>3</sup> :

☹ D'où un regain de personnes s'adressant au Médiateur de la Région en signalant qu'ils ne savaient plus à qui « s'adresser ». Le plus souvent il s'agit de demandes relevant de l'action sociale (RSA, CAF, logement social et APA et aides financières personnelles en tout genre).

Ces situations difficiles sont majoritairement exprimées par des femmes seules avec enfants.

☹ D'où un léger regain de requérantes par rapport aux requérants cette année.

Ensuite les personnes âgées ou démunies sans facilité informatique voire sans Internet (incapacité à payer les abonnements) ont aussi le plus souvent adressé un courrier, et plus rarement mais c'est le comble les courriers ont été transmis en recommandé coûteux.

☹ D'où un regain de demandes via courriers papiers par rapport à la baisse continue de cet item observée les années précédentes.

☹ D'où aussi un certain regain de demandes de financement des formations personnelles et d'aides financières en tout genre faisant suite à une perte d'emploi ou des revenus diminués<sup>4</sup>.

### 2) Sur l'ensemble des saisines relevant des compétences de la Région, l'évolution des saisines suit naturellement l'évolution des politiques régionales :

Ainsi, bien que les saisines concernent une même thématique ou un champ de compétence similaire, on observe des changements de sujets de saisine au sein d'une même thématique.

Par ailleurs, bien que les Régions soient proportionnellement moins concernées par une relation directe avec les usagers en comparaison à d'autres collectivités territoriales, il faut bien noter que les transferts ou évolutions de compétence au sein des Régions placent l'utilisateur plus en plus au cœur de ces relations Usagers/Administration.

---

3 Cf. Bilan du confinement du printemps 2020 en termes d'inégalités sociales. Le Rapport de L'INSEE « France portrait social » 2020 publié le 3 décembre 2020 confirme que « les inégalités sociales, territoriales ou entre les hommes et les femmes, ont été mises en lumière, voire renforcées avec la crise ».

4 « un quart des ménages a eu le sentiment d'une dégradation de sa situation financière » malgré les mesures gouvernementales. Rapport de l'INSEE « France portrait social » cf. ANNEXE

☺ D'où, s'il est normal que le domaine des transports demeure en tête des thématiques des saisines depuis 2016 compte tenu du volume considérable d'usagers des transports régionaux, les sujets ou difficultés concernant les transports régionaux ont évolué.

Ainsi des saisines essentiellement liées aux TER et à la qualité de services offerts aux usagers (retards et suppressions de trains notamment) entre 2016 et 2017 voire encore un peu en 2018, il n'y a plus aucune saisine à ce sujet ni en 2019 et 2020.

En revanche, les saisines plus récentes relatives aux transports régionaux sont en rapport avec le transfert de compétence de la loi NOTRe, mis en œuvre en 2017 et 2018 opérationnellement. Il s'agit notamment de la gestion directe des transports des réseaux départementaux et la compétence transports scolaires. Néanmoins, les principaux sujets de saisines ne concernent plus ni l'offre de transport, ni la qualité de service mais il s'agit majoritairement de questions liées aux abonnements, à la tarification et aux achats sur le site régional Zou !.

C'est normal aussi puisque la Région gère depuis 2019 directement le portail Zou !, service d'achat en ligne, notamment, offert aux usagers.

**En valeur absolue, il convient pour autant de relativiser ce constat** car le volume de réclamations, comparé aux nombres d'usagers, n'est pas très élevé. **En revanche les désagréments sont longs à être résolus, parfois les réponses standardisées ne correspondent pas aux litiges, ni aux attentes des usagers agacés par la tournure de leur dossier qualifié « d'aventure administrative ».** Ce n'est pas flatteur pour la Région, mais globalement, le travail avec les services de la Région très réactifs (les services transports en l'occurrence) permet de parvenir à un dénouement en général concluant !

☺ Concernant les compétences, économie et formation professionnelle :

Les saisines ont également suivi l'évolution de la compétence régionale dans le domaine de la formation professionnelle et apprentissage. Ainsi, à l'inverse avec la suppression de la compétence apprentissage de la Région, cette source d'un volume très important de saisines les années précédentes, s'est tarie en 2020.

Globalement cette thématique a vu une diminution massive des demandes de bourse - en dehors du domaine sanitaire et social- et plus aucune saisine d'apprentis en 2020<sup>5</sup>,

---

<sup>5</sup> La loi du 5 septembre 2018 sur la liberté de choisir son avenir professionnel a supprimé la compétence régionale apprentissage au 31 décembre 2019

## 2.2 Des exemples de saisines

### 2.2.1 Exemples de saisines relevant de la compétence du Médiateur régional

#### **CAS n° 1 : Transports et Cartes ZOU Etudes ! durant deux mois l'usager a été renvoyé de service en service**

« .....

Suite à notre conversation téléphonique de ce jour, je vous prie de bien vouloir trouver ci-joint la carte provisoire de mon fils venant à expiration ainsi que la photo d'écran mentionnant une date de dossier pour une demande de carte ZOU études au nom de mon fils XXXX. En effet, mon fils poursuit ses études au XXXXXX par le biais de Parcoursup. Une demande de carte ZOU études a été effectuée par internet. Un titre provisoire a été reçu par mail pour pouvoir faire les trajets en train de Mandelieu à Boulouris, chaque jour. De nombreux appels téléphoniques et mails ont été donnés demandant l'avancée du dossier, la date d'expiration s'approchant et n'ayant pas reçu de carte. Des réponses diverses du service client Carte ZOU Etudes ont été données :

- dossier en attente de traitement, envoi mail aux responsables pour validation du dossier, blocage du dossier par la Région, dossier complet...Suite à ses réponses, j'ai contacté l'accueil de la Région pour avoir le service Carte Zou Etudes. Le service m'a répondu que ce n'était pas eux (il gérait uniquement le bus) et qu'il fallait appeler le 09.69.36.75.75. J'ai donc appelé ce numéro, la personne m'a indiqué qu'il n'était plus en charge des Cartes ZOU Etudes. Retour au service Client Carte Zou Etudes. J'ai également appelé la SNCF (TER) qui m'a indiqué d'appeler le service Carte ZOU Etudes. Ce service m'a également informé que mon fils était sous peine d'amende s'il se faisait contrôler dans le train. La carte Zou coûte 90 € du 1er septembre au 31/08 et le trajet à l'unité coûte 5 € (10 € aller-retour). Cette personne m'indique qu'il faut fournir un certificat de scolarité au dossier. J'ai donc fourni lundi le contrat de formation de mon fils sur le dossier internet. J'ai donc rappelé le service Client ZOU Etudes mardi dernier (après les avoir eu à nombreuses reprises). Une nouvelle personne m'a indiqué qu'il manquait le certificat de scolarité de mon fils au dossier. Je l'ai informé avoir appelé à de nombreuses reprises le service et aucune personne m'a informé de ce manque. Avant de raccrocher, la même personne m'a indiqué qu'une nouvelle carte provisoire me serait adressée ce jour mercredi (dernier délai) puisque le dossier était une nouvelle fois complet. Ce jour, n'ayant toujours rien reçu, j'ai rappelé le service Client Carte ZOU Etudes qui m'indique que la pièce (certificat de scolarité) n'était pas obligatoire et que le dossier était toujours en instance (complet) et qu'elle allait le transmettre à son responsable, une fois de plus. Tous mes appels téléphoniques et mails n'ont pas permis l'avancement du dossier depuis septembre. C'est pourquoi, je vous sollicite afin de savoir si vous aviez "une baguette magique" pour faire avancer le dossier. Cette situation est épuisante depuis presque 2 mois !!! Je vous remercie de votre accueil téléphonique, de votre gentillesse et votre intervention. Bien cordialement.

Suite....

.....

C'est avec un grand plaisir que j'ai appris que le dossier de mon fils pour l'obtention de la carte ZOU Etudes a été validé. J'ai pu imprimer la carte provisoire. Je vous remercie vivement pour votre aide et votre intervention si rapide. Vous avez résolu le problème en moins de 24 heures alors que j'essaie depuis presque 2 mois. Mille mercis.

## **CAS n° 2 : Transports et Cartes ZOU Etudes ! - Blocage du dossier suite à une inscription en ligne - Absence de réponse d'interlocuteur**

Objet : Problème urgent pass zou études

Monsieur le Médiateur de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur,

j'ai fait ma demande pour mon PASS ZOU ETUDES. Cependant, à ce jour, je n'ai reçu ni mon attestation provisoire ni mon pass. Depuis environ 1 mois, j'appelle le service client PASS ZOU ETUDES deux fois par semaine pour que mon problème soit réglé mais il n'y a aucun changement après les nombreux appels et le service me dit que toutes mes pièces sont validées. J'ai un grand besoin de ce pass puisque en étant étudiante à Aix-en-Provence, je rentre tous les week-ends à mon domicile familial à XXXX. Je ne peux pas me permettre de payer un aller-retour chaque week-end alors que j'ai payé les 90 euros de ce pass volontairement et spécifiquement pour ce déplacement. Que puis-je faire pour que les choses bougent réellement? Bien cordialement,

*Intervention de la Mission Médiation pour débloquer la situation et faire délivrer en urgence (et en solution alternative) un pass provisoire permettant à cette étudiante de circuler immédiatement, sans risque de fraude. Compte tenu de l'éloignement très important entre son domicile et son lieu d'étude, le coût plein tarif de l'aller-retour lui était inabordable.*

*Après vérification du dossier de l'étudiante par les services de la Région un pass provisoire a été délivré par mail à la requérante, puis elle a ensuite reçu son pass définitif par courrier.*

Bonjour, Comme convenu, je viens de recevoir aujourd'hui mon pass zou 2020-2021.

Je vous remercie pour votre aide. Bien cordialement,

## **Cas n°3 : Transports et Cartes ZOU Etudes ! - Blocage informatique lors de l'inscription en ligne sans alternative rapide de résolution**

Bonjour .....Je vous sollicite votre attention, cela fait presque trois semaines que j'ai lancé une demande de carte zou. Mon dossier est rejeté dû à une mauvaise orientation de transport (bus au lieu de ter). J'ai eu à faire à la plateforme téléphonique. Les interlocuteurs ne se présentent pas, j'ai eu un garçon qui voulait m'envoyer à la gare de Toulon sachant que cela ne changeait rien ETC. Sur 8 appels j'ai eu une personne qui m'a conseillé correctement. Leurs responsables sont indisponibles. Mme XXXX s'occupe des transports bus, cette personne m'a aidé dans ses limites de ses compétences et d'autorisation informatique, Mme XXXX a renvoyé mon dossier dans le bon service mais je n'ai pas de nouvelle. Sachez que ma fille est en alternance, elle prend le TER XXX pour se rendre à XXX à la XXX a peu près 3 semaines sur 5. Donc je paye le ter. Surtout qu'elle voyage qu'en région paca : Var, Bouches du Rhône, Vaucluse. Ma demande était juste un renouvellement de carte. J'ai deux propositions de souhaits : je souhaite si c'est plus simple on m'annule tout mon dossier et je refais une demande. Ou qu'un technicien me contact pour que l'on organise la démarche. Je souhaiterais que ce dossier soit débloqué pour que je puisse finaliser ma demande. Ou qu'un technicien me contact pour que l'on organise la démarche. Ci-joint pièces qui vous permettent de comprendre que je suis bloquée au niveau informatique. Cordialement,

*Intervention de la mission médiation, pour résolution d'un blocage informatique, lié au mot de passe.*

Bonsoir Oui en effet j'ai pu finir le renouvellement de la carte zou. J'ai fourni les pièces. Et réglé l'abonnement

Merci pour vos services très efficace Cordialement

#### Cas n° 4 : Une offre de transport à adapter...

.....

Objet : Demande de résolution sur LER 35

Monsieur le médiateur Michel Sappin, bonjour,

Après de nombreuses démarches effectuées auprès du service transport LER 35 dont j'attends encore la résolution. Je prends l'initiative de soumettre ce litige à l'examen du médiateur des transports que vous êtes. Je vous expose les faits, la LER 35 part à 9 H pour arriver à 11 H 45 à Grenoble et en repartir à 15 H 15. Nous restons donc 3 heures sur Grenoble incluant un minimum de temps pour manger. Cela pose des problèmes pour des rendez-vous médicaux sur Grenoble, rendez-vous chez des spécialistes qui commencent à 15 H, des rendez-vous d'IRM, conclusion il faut dormir à Grenoble, ça commence à devenir lourd. J'ai demandé plusieurs fois par mail d'allonger le temps sur Grenoble, pas de changement. J'ai téléphoné, il m'a été répondu qu'en effet sur l'enquête de satisfaction nombreuses personnes l'ont demandé, le changement n'a pas eu lieu. Pendant 40 ans, les horaires étaient départ à 7 H de Briançon arrivée à 9H45 à Grenoble, puis 16 H au départ de Grenoble en direction de Briançon.

Le but de cette ligne est pour les vacanciers, elle est aussi pour les Briançonnais ayant des démarches à faire sur Grenoble, pour les vacanciers voulant visiter Grenoble sauf qu'ils ont peu de temps sur Grenoble. Par la présente, je viens vous demander de trouver une solution à ma demande qui puisse satisfaire tout le monde. Je vous remercie par avance de prendre ma demande en considération,

Cordialement,

*En réponse ...*

*J'ai le plaisir de vous donner les informations communiquées au Médiateur par la Direction des Transports de la Région, faisant suite à votre demande d'intervention afin de revoir les horaires ou le nombre d'allers-retours de la LER 35.*

*En effet, le nombre d'usagers qui ont fait les mêmes observations que vous, permet de prendre en compte la demande d'amélioration de cette desserte. Dans un premier temps, ce sera en décembre avec la mise en place de 3 allers-retours supplémentaires les vendredis, samedis et dimanches et une modification de la grille horaire répondant à une possibilité plus intéressante de séjour sur Grenoble à l'été. En souhaitant que cette information vous donne satisfaction, Recevez Madame, mes meilleures salutations.*

#### **Cas n°5 : Carte Zou Solidaire ! dysfonctionnement informatique, confinement , information commerciale communiquée par les partenaires non fiable ! plusieurs mois pour résoudre ce conflit à plusieurs facettes**

.....Je vous contacte ayant eu un gros souci de tarification de transport suite à une carte zou solidaire jamais reçue! J'habite XX, mes parents m'ont proposé de les rejoindre pour passer les fêtes de Noël avec eux à XXX, je suis au RSA avec 2 enfants à charge.

Le mardi XXXX j'appelle "zou région sud" pour me renseigner sur les tarifs des bus zou et voir si j'allais financièrement pouvoir y aller, on me dit que j'ai droit à la carte zou solidaire (90 % de réduction sur mes trajets), et que je ne paierai que 4 euros au lieu de 40 pour aller de XX à XX, pour moi c'est parfait! Et que pour mes filles je peux faire une carte "zou 50/75" qui leur permettra de payer demi tarif. On me propose de faire les cartes en ligne et on me dit qu'il faut compter un mois maximum pour les recevoir, Le jour même donc je crée mes 2 demandes de cartes en ligne (ci jointes).

Sauf que 10 jours après je reçois la carte "zou" de ma fille mais moi un mois après la demande je n'ai toujours rien, je contacte donc le service "zou solidaire" par téléphone qui me dit que ma demande est bien conforme, de ne pas m'inquiéter, que j'aurai ma carte avant la fin de la semaine! Mais le jour du départ arrive et toujours pas de carte! Je me rends à la gare XX de XX, j'explique le souci, le Monsieur me dit que lui ne peut pas me faire le tarif sans la carte mais de bien garder mes tickets pour me faire rembourser! J'ai bénéficié de 50 % avec la carte "zou" de ma fille mais j'ai quand même payé 20 euros mon trajet au lieu de 4....au retour pareil (j'avais chargé une voisine de me renvoyer ma carte en express si elle arrivait pendant mon absence mais rien n'est arrivé), le 4 janvier donc je me suis retrouvée à payer encore 60 euros de bus pour toutes les 3 sur un reste à vivre de 144 euros mensuel!

Pendant mes 2 semaines de vacances j'ai essayé en vain de joindre "zou solidaire". J'ai également eu un souci avec le bus zou "XX" faisant le trajet XX/XX. J'avais téléphoné auparavant pour avoir les tarifs on m'avait dit 12 euros l'aller-retour, 6 pour les enfants....or à XX le chauffeur m'a dit qu'il ne faisait pas les aller-retour et qu'avec la carte "zou" de ma fille il me faisait les 50 % que pour les enfants. J'ai donc payé 9 euros pour moi et 4,50 euros pour chacune de mes filles aussi bien à l'aller qu'au retour Soit 36 euros au total alors que d'après l'agence on aurait dû payer 24 (12 euros l'aller retour pour moi et 6 pour chacune de mes filles). En rentrant j'ai enfin eu quelqu'un qui m'a dit que ce n'était pas normal, que ma carte n'avait toujours pas été créée, qu'ils allaient se renseigner et me rappeler...j'attends toujours, j'ai rappelé à plusieurs reprises, toujours la même réponse mais personne ne rappelle jamais. Et je n'ai jamais reçu cette fameuse carte! J'ai envoyé un mail de réclamation début janvier sur le site internet "zou ma région sud" là aussi j'attends toujours une réponse après presque 2 mois et demi. J'en appelle à vous aujourd'hui pour m'aider à obtenir cette carte que j'attends depuis et pour me rembourser les sommes qui n'avaient pas lieu d'être et que je n'aurais pas réglées si j'avais reçu ma carte "zou solidaire" en temps et en heure. Je vous joins tous mes tickets. Je vous remercie par avance, et vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, mes respectueuses salutations

*En réponse*

*Madame,*

*Vous m'avez saisi en mars 2020 au sujet de difficultés rencontrées sur Réseau régional de transport lors d'un trajet XX- XX Aller et Retour. Après de nombreux échanges avec plusieurs services de la Région et sur la base des compléments que vous nous avez transmis, il ressort du dossier que : les services ont bien respecté le règlement applicable en ne vous octroyant pas de remboursement, puisque vous n'étiez pas bénéficiaire de la carte solidarité au moment de votre trajet et pour ce qui concerne le trajet XX- XX vous aviez acheté vos billets à bord du car au tarif en vigueur, toutefois, les éléments rapportés démontrent votre bonne foi, et sans doute aussi un dysfonctionnement informatique lors de l'inscription en novembre 2019, vous étiez déjà bénéficiaire de la carte Zou Solidaire ! l'année passée et que votre situation personnelle et familiale justifie un tarif solidaire en 2020. C'est donc à titre très exceptionnel que dans le cadre d'une Médiation avec les Services de la Région, j'ai recommandé une demande de remboursement totale pour le trajet XX- XX- XX au tarif solidaire et un effort éventuel concernant le trajet XX- X étant établi selon vos dires que ce serait l'office du Tourisme et non la Région qui aurait été à l'origine d'une information incomplète. J'ai le plaisir de vous annoncer que les services des transports vous accordent aujourd'hui un remboursement total de XXXX € correspondant à la fois à la différence entre ce que vous avez payé pour votre trajet Aller et Retour (à50%) en XX XX-XX-XX et ce que vous auriez payé en tarif solidaire, puis*

*concernant le trajet XX- XX à la différence entre le tarif achat à bord et le tarif achat en ligne pour votre trajet et celui de vos 2 filles cette fois ci. Ce montant a fait l'objet d'un virement ce jour. Je vous prie d'agréer, Madame, l'expression de mes salutations distinguées.*

*Michel SAPPIN*

*Préfet de Région Honoraire*

Il s'agit d'un exemple de cas mêlant 3 difficultés de nature différente. Chaque service et direction a examiné le litige au niveau de son champ de compétence, ne donnant pas satisfaction à l'usagère. En étudiant ce litige sous un angle global, mais aussi en disséquant les litiges la Médiation a pu faire ressortir un dysfonctionnement au moment de l'inscription en ligne, (sous responsabilité directe de gestion Région), un traitement et confection de la carte Zou géré par les services de la SNCF s'agissant d'une tarification solidaire (compétence direction des trains) mais aussi une difficulté liée à un trajet LER (compétence direction des cars) puis un trajet Réseau routier XX (service régional réseau Routier) , 4 champs de responsabilités différents au niveau régional pour un seul litige ! le blocage était quasi assuré. La prise en charge de cette usagère n'a pas, par construction, pu se faire à un niveau clair et simple par les services de la Région qui ont successivement examiné une part seulement du problème.

## **CAS n° 6 : Les transports et la crise sanitaire COVID19**

.....Je prends attache avec vous dans le cadre d'une réclamation qui reste sans réponse, auprès des services ZOU! depuis presque 2 mois. En effet, j'ai effectué mi-juin une demande de remboursement des 2 mois de confinement durant lesquels je n'ai pas pu faire usage de mon abonnement annuel (payé 1650€) à laquelle j'ai obtenu une réponse (cf mail transféré ci dessous) me demandant de fournir 3 documents (cf mail transféré + PJ). Depuis, je n'ai plus obtenu aucune nouvelle. Je n'ai constaté aucun remboursement sur mon compte, j'ai ainsi adressé un rappel par mail début juillet. Depuis malgré 8 relances écrites dont une directement via le site ZOU, malgré des appels téléphoniques qui me renvoient vers les mails, je n'ai obtenu aucune réponse. Je précise qu'une autre personne exactement dans le même cas que moi a obtenu un remboursement il y a de cela presque 1 mois. De mon côté, je n'ai aucune réponse. Je ne serais même pas opposé au fait d'obtenir un avoir utilisable sur l'achat de mon prochain abonnement annuel, en décembre 2020. Dans l'attente, et vous remerciant pour l'attention que vous porterez à ma demande, Bien cordialement,

*Intervention du Médiateur auprès des services et réponse directe du Service Client Zou !*

*Bonjour,*

*Nous nous permettons de revenir vers vous suite à votre réclamation et nous avons le plaisir de vous informer que Région Sud vous accorde une prolongation de 2 mois de votre abonnement annuel, suite à la période de confinement.*

*Cette prolongation sera effective pour une durée de 2 mois et vous sera signifiée par une facture à 0€ générée et envoyée par courriel à votre adresse mail.*

*Nous sommes heureux de vous compter parmi les clients du réseau régional ZOU ! et vous souhaitons un bon voyage.*

*Le Service Client ZOU*

## CAS n° 7 : Les bourses

### Objet : Réclamation bourse

...., une étudiante en deuxième année d'infirmière a effectué une demande de bourse. Fiscalement sous la déclaration de sa mère qui l'a élevée seule depuis sa naissance, elle s'étonne et ne comprend pas pourquoi la bourse de cette année est moins élevée que lors de sa 1ère année. Elle déclare : la première année, j'ai touché 167 euros par mois et cette année l'aide régionale, m'informe en septembre que je ne toucherai que 102 euros..je pense au départ que c'est peut-être normal, mais des copines dont les parents gagnent bien plus que ma mère sème le doute et je commence mes premières réclamations. Mon interlocuteur, XXXX, me signifie que le fait que ma mère soit seule ne joue en rien dans la décision du montant de ma bourse. Or, il y a bien une question concernant la situation familiale des parents, à savoir si l'un des parents est seul. Ce qui le cas de ma mère. Mais mon interlocuteur refuse de regarder à nouveau mon dossier et me dit que suite à un nouveau décret dont il ne peut me donner les références, la situation familiale de ma mère, dont je dépends, n'entre pas en ligne de compte. Les autres personnes que j'ai au téléphone refusent de me répondre du fait qu'elles ne s'occupent pas de mon dossier. Je cherche donc désespérément quelqu'un pouvant me renseigner et faire modifier mon dossier. Vous remerciant de bien vouloir prendre ma demande en considération.

### *En réponse.....*

*La mission médiation a transmis des informations et explications très détaillées qui ont été données par les services suite à l'intervention du Médiateur pour éclaircir le dossier. Etudiante en qualité d'infirmière au sein de XXX , elle avait bénéficié au titre de la 1ère année de formation, d'une bourse d'un montant annuel de 1 669 €, échelon 1 Lors de l'instruction du dossier, la situation familiale et financière avait bien été prise en compte. En effet le revenu brut global de la mère s'élevait à XXXX et un point de charge pour la distance entre le domicile et le lieu de formation. Au regard du cadre d'intervention et en application des plafonds de ressources 2018/2019, selon l' Arrêté du 19/07/2018 fixant les plafonds de ressources relatifs aux bourses d'enseignement supérieur du ministère de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation pour l'année universitaire l'étudiante aurait dû, dès cette année, bénéficier de l'échelon 0 Bis, pour une bourse d'un montant 1009 €. Le dépassement des revenus s'élevant à XXXX, compte tenu de la situation, une tolérance a été appliquée pour que elle puisse bénéficier de l'échelon 1.*

*Pour ce qui concerne la 2ème année de formation, le dossier faisait apparaître la situation suivante : un revenu brut global de la mère à hauteur de XXXX € et un point de charge pour la distance entre le domicile et le lieu de formation. Soit une augmentation de revenus ayant entraîné un dépassement plus important que l'année précédente. De fait, le montant de la bourse a été révisé avec la prise en compte de ces nouveaux éléments. L'échelon retenu 0 Bis, pour un montant annuel de bourse de XXXX €.*

*Par ailleurs, pour répondre sur les points de charge retenus, et plus précisément sur la prise en compte du point de charge de parent isolé, il est à noter que depuis la rentrée de septembre , le Décret 2016-1901 du 28/12/2016 relatif aux bourses accordées aux étudiants inscrits dans les instituts et écoles de formation de certaines professions de santé, a imposé l'application d'un nouveau mode de calcul des points de charge et l'alignement des bourses d'études du sanitaire et du social sur celles de l'enseignement supérieur.*

*Le Président de la Région a formulé, en son temps, un recours gracieux auprès du 1er Ministre pour l'alerter sur les conséquences directes de ce texte. Selon les informations que l'étudiante avait communiquées, seule la distance a été retenue.*

*Il s'agit d'une réponse technique mais très précise qui permet à l'étudiante de connaître exactement les raisons de la diminution de sa bourse pour cette deuxième année de formation d'infirmière. Ces échanges précis étaient nécessaires pour expliquer la position de l'administration. L'étudiante a compris les motivations de la décision.*

### **CAS n° 8 : Appel à projet dans le domaine de la Santé - Subvention - Justice pénale**

Une association œuvrant dans le domaine de la santé depuis de nombreuses années, a été la cible il y a 4 ans de dénonciations concernant la gestion et le risque de fraude de la part de l'équipe dirigeante de l'association, faits susceptibles de constituer une qualification pénale. A la suite d'un signalement de la Région, le parquet a ouvert une enquête. Durant ce laps de temps la Région n'a plus pu subventionner cette association pour laquelle l'enquête pénale était toujours en cours. Avec la crise sanitaire, les délais ont été rallongés et l'association désespérait d'avoir un retour sur les actions pénales.

*Le Médiateur a saisi le Procureur de la République pour savoir où en était l'affaire car les services de la Région n'ont généralement pas de retours directs de leur action auprès de la justice pénale.*

*Le procureur de la République a pu confirmer au Médiateur que l'affaire était classée sans suite. L'association victime de dénonciations calomnieuses a vu son honneur réhabilité par le Président. C'était la première attente de l'association. Un processus de Médiation sur les questions des subventions, second point d'attente, est en cours.*

### **CAS n° 9 : Réorientation vers le Médiateur de la Ville de Nice et de la Métropole Nice Côte d'Azur**

Bonjour Monsieur Le Médiateur, Je vous écris étant donné que je ne trouve pas de solutions avec vos services commercial pour le dédommagement commercial de mon abonnement annuel dont vous trouverez un scan en PJ. LIGNES D'AZUR (Agence de Nice Jean Jaurès) qui m'a vendu l'abonnement me dit que c'est la Région ZOU qui gère exclusivement cette carte (même réponse obtenue sur place à l'agence ZOU Nice Notre Dame)Et lorsque je réfère de ma situation auprès du Service commercial ZOU, il m'est dit de me rapprocher de Lignes d'Azur. En d'autres termes: on me fait tourner en rond. Ayant je pense perdu suffisamment de temps à me déplacer en agence, à écrire de nombreux emails ou aucune réponse concrète de dédommagement ne m'est accordé au vu des 3 soucis rencontrés décrits ci dessous, je m'en réfère à vous. Si je n'obtenais toutefois pas de réponse concrète à la hauteur de mes attentes, je me verrai contraint de déposer un référé auprès du TGI afin d'obtenir mes droits d'abonnements pour 365 jours dont je ne pourrai pas bénéficier. Comme précisé également, j'en informerai Messieurs ESTROSI et MUSELIER. Vous trouverez en PJ ma carte d'abonnement , et les quelques réponses de LIGNES d'AZUR m'invitant à contacter ZOU pour la gestion de ces litiges. Je pense que mes mails ci dessous ont été partiellement lus, ou compris....J'espère que ma demande retiendra toute votre attention, Dans cette attente, Bien cordialement,

*En réponse ....Comme précisé par message qui vous été adressé, la Mission Médiation s'est rapprochée des services transports de la Région. Ceux-ci confirment bien que votre dossier concerne le Réseau ligne d'Azur et la Métropole Nice Côte d'Azur et non pas le réseau Zou ! géré par la Région. Or la Mission Médiation de la Région est compétente pour examiner les dossiers en lien avec les compétences de la Région. Vous indiquez que le service commercial ligne d'Azur a aiguillé votre demande vers la Région ce qui est une erreur. Toutefois, au regard des éléments étayés que vous avez fourni dans le cadre de votre saisine, je vous suggère :de vous rapprocher, à nouveau, des services commerciaux du Réseau Ligne d'Azur qui gère votre abonnement annuel. A défaut de réponse rapide, de saisir le médiateur de la consommation prévu à l'article 11 des conditions générales de vente de votre abonnement Ligne d'Azur « En application des dispositions de l'article L.156-1 du Code de la Consommation, vous pouvez saisir le médiateur de la consommation dès lors qu'un litige avec la Régie Ligne d'Azur n'a pu être réglé, dans le cadre d'une réclamation préalable directement introduite auprès des services. Coordonnées : AMIDIF - [contact@amidif.com](mailto:contact@amidif.com) / 1 place de Fleurus, 77100 Meaux. Le droit applicable est le droit français et les juridictions compétentes sont les tribunaux du ressort de Nice. »*

*Enfin de saisir éventuellement le Médiateur de la Métropole Nice Côte d'Azur par ce lien actif pour les demandes en ligne <https://www.nicecotedazur.org/la-metropole/organisation/le-mediateur-de-la-metropole>; ou par courrier en téléchargeant un formulaire papier sur le site à l'adresse suivante : Le Médiateur de la métropole Nice Côte d'Azur - CS 31010 06049 Cedex1. En espérant que votre saisine aboutira, Avec les meilleures salutations.*

## CAS n° 10 : Erreur dans la saisine de Médiateur

Objet : Problème de transport

Monsieur le médiateur, Je me permets de vous solliciter afin d'être entendu et que le cas de mon fils soit enfin pris en considération.

Une mère fait une réclamation afin que son fils qui a fini sa scolarité primaire en ulis dy, soit scolarisé dans un collège proche ou que des moyens de transports soient adaptés pour qu'il puisse se rendre dans un collège plus éloigné. Une décision de la MDPH avait proposé une orientation en segpa...mais la famille souhaite une orientation en collège ulis pour la rentrée deXXXX. Elle précise que l'enfant n'est toujours pas scolarisé et déclare « *parce que d'après l'académie ,pas de place disponible dans le collège à deux minutes de la maison ni dans le secteur dans lequel nous habitons ....Quand enfin on lui trouve un collège ,celui ci se situe suffisamment loin de chez nous pour que personnellement nous ne puissions pas le mener de nous même, et ce car nous ne sommes pas titulaire du permis de conduire et que nous avons des impératifs de travail qui ne nous permettent pas de pouvoir faire un accompagnement vers le collège où nous avons dû l'inscrire .Nous habitons au XXXX ,le collège proposé se trouve dans XXXX) Il n'est pas admissible ,ni pour lui ni pour nous ,qu'il ne soit à ce jour pas encore scolarisé ...la loi pour l'égalité des droits et des chances ,la participation et la citoyenneté des personnes handicapées a affirmé le droit pour chacun à une scolarisation en milieu ordinaire au plus proche de son domicile et à un parcours scolaire continu et adapté. Monsieur le Premier Ministre affirmait dans son discours de politique générale : « l'inclusion des personnes en situation de handicap constitue une des priorités du quinquennat .Les personnes en situation de handicap et celles qui les accompagnent ont droit à la solidarité nationale .Elles ont besoin de bien plus encore ,et elles peuvent nous apporter d'avantage. » En décembre 2018 ,sur la base du rapport Taquet-Serres,deux décrets ont été pris pour permettre d'attribuer des droits à vie aux personnes dont le handicap n'est pas susceptible d'évoluer. Cette réforme est effective et devait permettre de mettre un terme aux démarches incessantes et épuisantes pour les personnes en situation de handicap et leurs familles et également à la surcharge administrative pour les MDPH .Ils mettaient en avant la scolarité inclusive pour des enfants comme mon fils. Enfin, la 5eme conférence nationale du Handicap qui s'est tenue a précisé la notion d'école inclusive sur la base des éléments suivants : « L'idée est d'intégrer tous les enfants en situation de handicap en milieu scolaire ordinaire parce que le droit à l'éducation pour tous les enfants, quel que soit leur handicap, est un droit fondamental. Ce droit ne peut s'exercer par leur exclusion dans des centres spécialisés. De plus, l'inclusion sociale des enfants en situation de handicap est la manière la plus efficace pour parfaire leurs développements cognitifs et comportementaux. Malgré de nombreux échanges avec l'assistante sociale du XXXX ,la Referente de mon fils ,l'inspection académique ,les transports-handi,la maîtresse de sa « peut être futur classe »,mon fils n'a pu faire sa rentrée scolaire .Je n'ai eu comme retour que des « on vous rappelle » sans suite, des « commission la semaine prochaine » sans prise en compte réelle de ma demande. Vous conviendrez que mon fils , souffrant déjà de difficultés, compromet clairement ses chances d'avenir avec une rentrée toujours pas faite.*

*Je vous sollicite donc Monsieur le médiateur de l'académie afin que le problème de scolarité de mon fils soit étudié avec bienveillance afin qu'il puisse bénéficier d'un parcours scolaire adapté lui permettant de parfaire son développement cognitif et comportemental et donc de jouir du droit fondamental qu'est l'éducation. Vous remerciant par avance de l'attention que vous saurez porter à ce courrier et dans l'attente d'une réponse de votre part, je vous d'agrèer ,Monsieur,mes sincères salutations.*

*En réponse ...*

*Bonjour Madame, le Médiateur de la Région a bien pris connaissance du problème d'inscription de votre fils, en situation de handicap, dans un collège pouvant l'accueillir à proximité de votre domicile.*

*Vous avez adressé ce mail croyant l'envoyer aux 2 Médiateurs de l'Académie d'Aix-Marseille, mais les bons contacts sont : Messieurs Daniel Garnier et Alain Capion et toute correspondance doit leur être envoyée au Rectorat Place Lucien Paye 13 621 Aix-en-Provence cedex 1 tél : 04 42 91 75 26*

*Les médiateurs académiques assurent une permanence téléphonique le lundi et le mercredi. Il est toutefois préférable de les contacter par courriel à l'adresse électronique suivante : [mediateur@ac-aix-marseille.fr](mailto:mediateur@ac-aix-marseille.fr)*

*Le Médiateur de la Région ne peut intervenir que sur les compétences de sa collectivité et dans le cas de l'enseignement, il s'agit des lycées.*

*Il me semble également utile que vous mettiez en copie votre message pour l'Académie d'Aix-Marseille au Conseil départemental des Bouches-du-Rhône qui a compétence pour les collèges. Vu cette situation d'exclusion de votre jeune fils, je vous invite à saisir par écrit ou par mail le Défenseur des droits : Madame Marie-Madeleine LAPEYRERE Défenseur des droits Maison de justice et du droit d'Aix-en-Provence, 2 rue Raoul Follereau 13100 AIX EN PROVENCE, [marie-madeleine.lapeyrere@defenseurdesdroits.fr](mailto:marie-madeleine.lapeyrere@defenseurdesdroits.fr) J'espère que vous aurez rapidement une solution pour sortir de cette difficile situation. Avec mes meilleures salutations.*

## 2.3 Les évènements en 2020

### 2.3.1 Congrès international d'Angers du 5 au 7 février 2020 - Médiations 2020



Avant le premier confinement de mars 2020 s'est tenu à Angers le premier congrès international de la Médiation en France, réunissant toutes les Médiations.

Ce congrès porté par l'AMCT avait l'ambition de rassembler la voix des acteurs de toutes les Médiations et il a notamment permis :

- d'offrir une visibilité publique de tous les Médiateurs publics et privés,
- de croiser les bonnes pratiques et les expériences multi-secteurs,
- de renforcer enfin, le rôle de l'AMCT en tant qu'acteur mobilisé au sein de la communauté des Médiateurs.

Cette initiative s'est révélée un réel succès.

#### Un pari réussi :

<b>650 participants</b>	<b>20 sessions sur 2,5 J.</b>	<b>35 partenaires</b>
90 intervenants	8 sessions plénières	Haut patronage du ministère de la justice et de la cohésion des territoires
22 nationalités	9 ateliers	Soutien du Défenseur des Droits
Tous les continents	1 world café	Présence active des universités et grands organismes de formation
1 communauté internationale en construction	1 expo	Présence du secteur de l'assurance
1 communauté française qui souhaite se faire entendre du grand public et s'ouvrir sur l'Europe	1 club de la presse	1 budget équilibré
	Publication d'actes	Des propositions de coopération à l'international
		<b>Des personnalités présentes :</b> présidents de barreaux, députés, présidents de tribunaux, représentants de Ministères, Directeurs Généraux

**Le Médiateur de la Région SUD** Provence-Alpes-Côte d'Azur a participé **aux débats de l'atelier « Médiations territoriales »**, un extrait des actes est annexé au présent rapport<sup>6</sup>.

A la lumière de l'expérience des intervenants, cette table ronde a permis de dresser un panorama comparatif France / Grèce / Espagne sur la situation de la médiation dans les collectivités territoriales, le statut et les compétences des médiateurs au travers des questions suivantes :

- La médiation est-elle développée dans les collectivités territoriales de votre pays ?
- Est-il obligatoire ou facultatif pour les collectivités de se doter d'un médiateur ?
- Existe-il une culture de la médiation dans votre pays ?
- Comment les médiateurs sont-ils désignés ?
- Disposent-ils d'une réelle indépendance à l'égard des collectivités pour exercer leurs missions?
- Quels sont leurs domaines de compétence ?
- Les délais de recours au contentieux sont-ils suspendus en cas de saisine du médiateur ?
- Quel est le bilan de l'activité des médiateurs dans votre collectivité ? (nombre de saisines, taux de résolution des litiges).

Les échanges ont fait ressortir trois points principaux :

- Nécessité de développer la culture de la Médiation,
- La question de l'indépendance du Médiateur par rapport à l'administration qui l'a désignée est au centre de ce débat,
- Un nouveau cadre légal déterminant un socle commun de règles applicables à la Médiation territoriale reste à parfaire.

### 2.3.2 Réunions avec la Médiation de la Ville de Marseille et de la Ville de Nice et de la Métropole Nice Côte d'Azur - septembre et octobre 2020

Ces rencontres ont permis de faire le point sur les évolutions des dossiers, l'organisation des missions, l'appréhension du nouveau cadre juridique du Médiateur au regard de l'article L1112-24 du Code Général des Collectivités Territoriales.

### 2.3.3 Séminaire « Justice administrative et Médiation » à Nice le 15 octobre 2020



Le séminaire s'est déroulé à la faculté de droit de Nice réunissant de nombreuses personnalités et professionnels du monde de la justice (privatistes et publicistes), des Médiations d'organismes publics et privés, des Universitaires et des Collectivités territoriales pour lesquelles tout élément qui contribue à l'apaisement de la cité est bienvenu dans ce contexte plutôt difficile. Les échanges des tables rondes ont porté sur les acteurs de la médiation administrative et ont interrogé l'intérêt d'une Médiation plutôt qu'un procès.

---

<sup>6</sup> Cf. Annexes



ASSOCIATION DES MÉDIATEURS  
DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES

### **Renouvellement de la direction de l'Association <sup>7</sup>**

*Désignation du Médiateur de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur en qualité de Vice-Président de l'AMCT et d'animateur des Régions*

L'Association des médiateurs des collectivités territoriales a pour but de promouvoir la médiation dans les quatre types de collectivités (régions, départements, intercommunalités et villes), et de favoriser le partage des expériences et des bonnes pratiques entre les membres.

Elle vise également à devenir une structure de référence et d'accompagnement professionnalisante, proposant de multiples services à ses membres. Enfin, elle souhaite construire des partenariats actifs avec d'autres structures de médiation.

L'Association poursuit ses objectifs dans le respect des principes énoncés dans la charte des médiateurs des collectivités territoriales : indépendance, neutralité, impartialité, confidentialité.

L'article 81 de la loi relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique du 27 décembre 2019 reconnaît et institutionnalise les médiateurs territoriaux.

**Les Assemblées générales ordinaire et extraordinaire, et le Conseil d'Administration qui se sont tenus les 22 et 23 octobre 2020 ont renouvelé les dirigeants de l'association, modifié les statuts<sup>8</sup>, défini de nouveaux moyens, et fixé des objectifs ambitieux.**

Un nouveau Conseil d'administration de 14 membres, plus féminisé, a été élu.

Ce conseil a élu un nouveau Président : **Christian LEYRIT**, médiateur du Département de la Charente-Maritime, préfet de région honoraire, ancien président de la Commission nationale du débat public (CV ci-joint). Il succède à **Hervé CARRE**, médiateur de la ville d'Angers et du département de Maine-et-Loire.

Le président est désormais entouré de 3 vice-présidents, qui représentent, à eux quatre, toutes les collectivités :

- **M. Michel SAPPIN**, préfet de région honoraire, médiateur de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur
- **Mme Sophie HENRY**, médiatrice de la ville de Nice et de la métropole Nice-Côte d'Azur
- **M. Jean-Charles BRON**, médiateur de la ville de Bordeaux

Le président et les trois vice-présidents vont animer chacun **un club d'échanges** avec les autres médiateurs dans chaque type de collectivité, afin d'examiner les problématiques spécifiques et de diffuser les bonnes pratiques.

Par ailleurs, il a été décidé de désigner dans chaque région, y compris dans les départements d'Outre-mer, **un correspondant régional** (membre du Conseil d'Administration ou non), véritable ambassadeur de la médiation dans les collectivités de sa région.

---

<sup>7</sup> Cf. les articles de Presse en Annexes

<sup>8</sup> Approbation de la mise à jour des nouveaux statuts de l'AMCT par délibération n°21-100 de la Région en date du 26 mars 2021.

## 2.4 Les recommandations 2020

En 2020 de nombreuses saisines sont liées à un dysfonctionnement des inscriptions en ligne sur les différents Portails en ligne de la Région qu'il s'agisse d'une carte de transport, d'une inscription à un dispositif régional pour une bourse ou une aide d'entreprise. Si la dématérialisation dans ces cas, assure pour la majorité des utilisateurs un service moderne et accessible, il est nécessaire d'intégrer 2 dimensions dans la construction de ces dispositifs <sup>9</sup>:

- La « dimension usager » en cas de blocage ou de problèmes informatiques inhérents à tout système d'inscription en ligne,
- La « dimension fracture numérique » pour les usagers dépourvus de solutions informatiques, il faut prévoir des facilités de contacts et services accessibles.

Par ailleurs, il apparaît que la Mission Médiation n'est pas suffisamment connue en interne comme en externe.

### **La première recommandation 2020 : Prévoir un processus de prise en charge (un référent) et de remboursement par la Région lors de dysfonctionnements sur le site du portail régional Zou ! ou autre Portail d'inscription en ligne**

La dématérialisation est une avancée pour la majorité des usagers, et des dysfonctionnements informatiques sont inhérents à la mise en place de ces outils. Le plus souvent les dysfonctionnements interviennent à des moments spécifiques d'affluence comme la rentrée scolaire pour l'achat de Carte Zou ! par exemple. Et pour l'utilisateur c'est le moment où il attend justement une grande réactivité.

Sur la base de plusieurs cas examinés, la Médiation a noté des délais de remboursement (pourtant justifiés) de plus 7 mois à compter de la reconnaissance et l'accord par les services au remboursement. Ce n'est pas un délai normal lorsque le motif de remboursement est clairement justifié.

Pour le cas des transports notamment, il est parfois difficile de savoir même en interne quelle direction responsable va pouvoir répondre au-delà de la distinction transport en trains ou en cars. C'est notamment le cas lorsqu'il s'agit de tarification qui s'applique de manière harmonisée sur l'ensemble des réseaux régionaux. La multiplication d'interlocuteurs montre qu'une organisation interne avec la désignation d'un référent responsable en cas de dysfonctionnement peu important le motif est nécessaire pour l'utilisateur.

### **Pistes de réflexions**

→ Un « budget réclamation », réservé à des cas spécifiques permettant à la Région de rembourser rapidement les usagers qui ont effectué des dépenses indues lorsque c'est nécessaire. Les modalités d'attribution et de versement notamment sont à déterminer et doivent sans doute faire l'objet d'accord avec le payeur régional.

→ Identification d'un interlocuteur référent pour chaque portail en ligne en faisant abstraction de la compétence organisationnelle interne en cause qui importe peu du point de vue de l'utilisateur. L'objectif viserait à permettre à tout usager d'éviter d'être « baladé plus de 2X » par les services des transporteurs ou de la Région quelle que soit la difficulté qu'il rencontre.

---

<sup>9</sup> cf. La transformation digitale du secteur public- janvier 2021 : *La digitalisation des services publics est l'occasion de repenser son fonctionnement et sa relation à l'utilisateur, avec une potentielle amélioration de la qualité des services à l'utilisateur mais la transformation digitale suppose de placer l'utilisateur au cœur des nouveaux processus organisationnels.*

 **La deuxième recommandation 2020 : Faire évoluer « les mentions des délais et voies de recours » sur les correspondances en précisant la possibilité de saisir le Médiateur régional**

Cette évolution permettrait très concrètement à la Région de parfaire la mise en œuvre de l'article L1112-24 du Code Général des Collectivités Territoriales qui prévoit l'effet interruptif de la saisine du Médiateur territorial sur les délais contentieux. Cela permettrait de canaliser les demandes en amont et de mieux appréhender les conditions de recevabilité des saisines.

Enfin, cela répondrait aussi de manière très pragmatique à l'objectif de diffusion de la culture de la Médiation et de communication en interne comme en externe.

**Piste de réflexion**

Il s'agirait donc d'engager un important « travail d'administration » avec la Direction des affaires administratives et juridiques en particulier, pour répertorier notamment les actes de l'administration susceptibles d'être mis à jour en ce sens. C'est un projet d'évolution de l'administration qui suppose une adhésion intégrale de toute la collectivité.

 **La troisième recommandation 2020 : Améliorer les relations de travail avec la Justice**

Créer une passerelle et un mode de suivi des actions de la Région auprès de la Justice. Les services de la Région n'ont pas le retour des juridictions ou des services compétents, en cas d'enquête et de signalement par exemple.

 **La quatrième recommandation 2020 : Identifier et prévoir des temps pédagogiques pour expliquer les évolutions des dispositifs régionaux, lorsque les bénéficiaires de subventions régionales depuis plus de 5 ans se sont organisés pour participer à l'action régionale**

Plusieurs réclamations en lien avec l'attribution de subvention régionale montrent des difficultés d'adaptation pour des associations qui, subventionnées de longue date, ne comprennent pas vraiment les évolutions des dispositifs régionaux, évolutions pourtant inhérentes à tout service public qui doit s'adapter au besoin des usagers.

→ Il pourrait être envisagé d'identifier chaque année ces structures subventionnées depuis plus de 5 ans par exemple (ou plus, par palier de 5 ans) et dont la subvention régionale représente une part importante du budget de sa structure, pour accompagner ou préparer éventuellement ces structures aux évolutions nécessaires des dispositifs régionaux, ou leur permettre simplement d'anticiper un arrêt du financement dans de bonnes conditions.

Bien entendu nul n'est censé ignorer la Loi, et aucune structure ne peut prétendre en quelques sorte à un droit acquis d'obtention d'une subvention annuelle. Pour autant, parfois en pratique, des structures sont installées dans une sorte de routine et elles n'anticipent pas les évolutions du service public qui peuvent leur être défavorables.

### 3) Les points clefs de la Médiation régionale depuis sa création

#### 3.1 Les principaux constats et suivi des recommandations

L'analyse, d'un point de vue quantitatif, des données sur l'évolution des saisines est délicate tant les variations sont liées souvent à des contextes précis ou à des explications concrètes.

Dans l'ensemble, le volume des réclamations réelles des requérants sur des dispositifs ou services publics régionaux n'est pas très élevé en valeur absolue. Cette faible conflictualité réelle a été confirmée lors de nos rencontres avec les Présidentes et le Président des Tribunaux administratifs sur le ressort du territoire régional. C'est globalement encourageant et signe d'une prise en compte plutôt satisfaisante des attentes des utilisateurs des services publics locaux. En même temps, les services publics régionaux sont relativement peu gérés en « mode de gestion directe » par la Région, même si ce mode de gestion directe a eu tendance à augmenter au cours des 15 dernières années. En outre, le secteur des entreprises et associations qui couvre une large part des champs de compétences régionales, montre que ces usagers personnes morales ont des relations souvent établies avec les services de la Région et des interlocuteurs bien identifiés.

Pour autant, les situations décrites par les requérants sont parfois ubuesques et dignes d'« aventures administratives » que l'on peut juguler si l'on repense certaines mesures en anticipant un potentiel blocage. Par ailleurs, les enseignements tirés de ces 5 années d'expérience sont intéressants et quelquefois communs à d'autres types de médiation.

#### **1) Tous les organismes publics s'accordent à dire que l'administration est devenue trop complexe et la judiciarisation des relations avec les administrés ne leur est pas favorable.**

Il n'y a plus de place pour le dialogue et l'humain. Pourtant la relation avec l'administration est caractérisée par une asymétrie intrinsèque mettant l'utilisateur personne physique, association ou entreprise face à une administration qui prend des décisions souvent à la chaîne, dans un cadre réglementaire strict et dans un contexte de plus en plus dématérialisé. La confrontation de ces deux mondes par nature est source de conflit. La qualité de la réponse faite à l'utilisateur, quand elle existe, est essentielle.

→ Globalement les recommandations principales face à ces constats demeurent :

- l'amélioration de l'accueil téléphonique (parfois physique) des usagers<sup>10</sup>,
- l'identification d'un interlocuteur pour les échanges administration/administrés,
- l'effectivité d'une réponse à la sollicitation afin d'éviter une réponse type quand elle existe !
- l'explication des décisions défavorables,
- la simplification des procédures,
- la prise en compte des inégalités et écarts immenses entre les usagers face au développement du numérique,<sup>11</sup>
- l'acceptation d'une alternative au tout numérique : inscriptions et dossiers sur formulaire papier tant que l'appropriation du service numérique par les usagers n'est pas totale.

---

<sup>10</sup> NB : Il faut noter en 2020 une réduction remarquable du nombre de réclamations signalant des difficultés à joindre l'accueil standard de la Région. Les améliorations sur ce point sont notables en 2020 et début 2021.

<sup>11</sup> cf. La transformation digitale du secteur public- janvier 2021 : la transformation numérique doit s'accompagner d'une grande transparence ainsi que d'une appropriation forte des services publics numériques par les citoyens et les entreprises.

## **2) Les Citoyens sont perdus et n'ont pas une bonne appréhension des compétences locales, l'intervention pédagogique est toujours indispensable.**

→ Globalement les recommandations principales consistent à :

- renforcer la dimension de la relation à l'utilisateur d'une manière générale ou dans les services ou encore via les Maisons de la Région,
- faire monter en compétence les premiers niveaux de réponse pour orienter en première approche les usagers perdus en les accompagnant de manière concrète et utile,
- expliquer les compétences des collectivités et diffuser l'information pédagogique.

Une amélioration déjà constatée ces dernières années est sans doute à renforcer.

## **3) La Médiation régionale, sa fonction, son rôle ne sont pas suffisamment connus en interne, comme en externe.**

La Médiation régionale de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur a caractérisé une ambition très moderne et innovante de l'exécutif régional. Parmi les Régions en France, seule la Région Ile de France a mis en place un Médiateur territorial.

→ Globalement les recommandations principales consistent à :

- renforcer la communication interne et externe,
- prévoir des mentions relatives à la possibilité de recourir au Médiateur sur les correspondances.

En effet, l'institutionnalisation du statut du Médiateur territorial (article 81 de la Loi dite engagement et Proximité du 27 décembre 2019 - Article 1112-24 au CGCT) marque le début d'une nouvelle étape pour la Médiation régionale<sup>12</sup>.

---

<sup>12</sup> Cf. Article Médiation territoriale : La voie de la raison (JAS janvier 2021) par christophe ROBERT : « Nouvelle voie de résolution des conflits latents entre citoyens et administrations, la médiation a récemment accompli quelques pas de géant dans la sphère territoriale. Par delà la résolution de conflits en dehors des tribunaux, la médiation territoriale incarne aujourd'hui un nouvel enjeu de taille : celui de réparer la démocratie. »

### 3.2 Les principaux dossiers spécifiques de la Mission Médiation

- Mission de Médiation confiée par le Président de la Région en novembre 2016 sur le Projet de de création du Parc Naturel Régional du Mont-Ventoux

→ Remise du rapport de mission sur le projet du Parc Naturel Régional du Mont Ventoux en juillet 2017

→ Approbation de la charte du Parc Naturel Régional du Mont-Ventoux, le 13 décembre 2019 par l'assemblée régionale

→ publication le 29 juillet 2020 du décret n°2020-914 du 28 juillet 2020 portant création du Parc Naturel Régional du Mont-Ventoux

Le président de la Région a confié une mission spécifique de médiation en novembre 2016 au Médiateur régional afin d'examiner les points de blocages, d'identifier d'éventuelles solutions possibles voire des alternatives le cas échéant, pour permettre à la Région de décider de la poursuite ou de l'arrêt de la démarche de création du Parc Naturel Régional du Mont-Ventoux engagée en 2005.

Après plus de 10 ans de tergiversations, le Médiateur de la Région est intervenu durant plusieurs mois. Le rapport de mission sur le projet du Parc Naturel Régional du Mont Ventoux a pu être remis au Président en juillet 2017. Puis le calendrier de mise en œuvre du projet a pu être mis en œuvre et le projet a vu le jour en juillet 2020.

Au début de la mission de médiation, la tâche paraissait presque impossible, tant les positions des anti-parc comme des pro-parc semblaient figées.

Madame Jacqueline Bouyac, Conseillère régionale déléguée aux parcs, a piloté un groupe de travail chargé de retravailler l'avant-projet de charte du PNR du Ventoux, tout en poursuivant les échanges engagés par le Médiateur à l'occasion de réunions publiques ouvertes à tous dans les mairies du territoire du projet de Parc Régional du Mont-Ventoux pour répondre aux questions, celles des élus comme celles de la population ou des associations.

La majorité des communes irréductibles a été convaincue, il n'en reste plus que 4 contre le PNR au lieu de 17 sur 39 au moment du début de la mission de médiation.

Le projet de charte a été révisé en tenant mieux compte des aspirations des différents acteurs du territoire, tout en garantissant une gestion écologique du Mont-Ventoux, des espaces naturels ainsi que la valorisation du patrimoine architectural des communes dans le périmètre du PNR.

- Mission confiée au Médiateur par le Président de la Région en juin 2018 sur la perception des usagers et des partenaires lors de la mise en œuvre et l'application de dispositifs et interventions de la Région

→ Rapport de mission sur l'approche de la perception des usagers et des partenaires sur la mise en œuvre et la réalisation administrative de dispositifs et interventions de la Région, transmis au Président en juin 2019

Il s'agit d'une étude d'impact réalisé en 2019 portant sur certaines thématiques des actions de politiques régionales. Le Médiateur a une approche de terrain, celle de l'expérience vécue par le citoyen/usager.

Le Président, lors de ses visites de terrain, s'étonnait parfois de ne pas percevoir la satisfaction, logiquement attendue par les publics concernés, à l'occasion de la mise en œuvre de nouvelles actions et d'aides au bénéfice des usagers ou découvre des problèmes spécifiques à ces aides (ex : délais de paiement trop longs des bourses des bacheliers avec mention très bien).

L'enquête auprès des citoyens a permis de mettre en évidence le décalage entre le lancement d'une action, sa communication politique et sa mise en application. **La complexité des procédures et les délais administratifs ne correspondent pas à « la notion de temps de l'administré ».**

C'est une situation souvent constatée par les habitants dans les territoires variés de la région, sauf sur les zones urbaines, ainsi qu'un retard de réactivité des services à des modifications dans leurs missions ou pour la mise en place de nouvelles actions. **L'implication des Conseillers régionaux sur les territoires est primordiale pour expliquer les actions régionales aux administrés et recueillir les observations et conséquences de leur application.**

Le Médiateur a également préconisé que **le rôle des Maisons de la Région soit renforcé pour apporter dans les territoires les informations sur la politique régionale et être des relais indispensables des usagers et des partenaires avec l'institution régionale.**

### 3.3 Partenariats et réseaux

#### 3.3.1 L'Association des Médiateurs des collectivités territoriales (AMCT)

L'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales<sup>13</sup> est née en 2013 à l'initiative de Claire BRISSET, Défenseure des droits des enfants puis Médiatrice de la Ville et du Département de Paris de 2008 à 2014. L'AMCT réunit un réseau dense et diversifié de Médiateurs dans les collectivités territoriales. Christian LEYRIT Médiateur du Département de la Charente-Maritime a été élu Président le 23 octobre 2020 succédant à Hervé CARRE, Médiateur d'Angers et du Département de Maine et Loire.

La Région Provence-Alpes-Côte d'Azur a adhéré à l'AMCT dès l'année de la création de la fonction de Médiateur régional en 2016. L'AMCT a élaboré une Charte des Médiateurs des Collectivités Territoriales<sup>14</sup>.

*J'ai été désigné le 23 octobre 2020, Vice-Président de l'association et « animateur des Régions » au sein de l'association.*

#### **L'organisation de l'AMCT : le Conseil d'Administration**

- Président : Christian LEYRIT, animateur "Départements" Médiateur Département de la Charente-Maritime
- Vice-Président : Jean Charles BRON, animateur "Villes" Médiateur de la Ville de Bordeaux
- Vice-Présidente: Sophie HENRY, animatrice "intercommunalités" Médiatrice de la Ville de Nice et de Nice Côte d'Azur
- Vice-Président : Michel SAPPIN, animateur "Régions" Médiateur de la Région Provence Alpes Côte d'Azur
- Trésorier : Michel JOGUET, Médiateur de la Ville de Cergy
- Secrétaire : Santiago SERRANO, Médiateur du Département de la Seine-Saint-Denis
- Pauline ANDRIEU, Médiatrice de la Ville de Mulhouse
- Laurent BATSCH Médiateur de la Région Ile de France
- Sébastien BRINGTOWN, Médiateur du Département de la Gironde
- Éric FERRAND, Médiateur de la Ville de Paris
- Jean-Pierre GUFFROY, Médiateur de la Métropole européenne de LILLE
- Claude ROUSSEL-BRUN, Médiatrice du Département du Val-de-Marne
- Virginie TOSTIVINT, Médiatrice du Département de l'Ille-et-Vilaine

#### **Les Correspondants Régionaux :**

Le conseil d'Administration a par ailleurs recensé les territoires vers lesquels ses membres pourront amorcer une sensibilisation des exécutifs des collectivités territoriales non dotées de médiateurs. L'enjeu est de tendre vers une couverture nationale de la stratégie de promotion de la médiation. L'objectif total est de 70 médiateurs supplémentaires fin 2021 ; cet objectif est décliné par région.

---

<sup>13</sup> <https://www.amct-mediation.fr>

<sup>14</sup> Cf. Charte en Annexe

*En ma qualité de Médiateur de la Région SUD, j'ai été désigné correspondant régional « sud », avec l'ambition de sensibiliser les collectivités sur les périmètres des territoires suivants : Provence-Alpes-Côte d'Azur, ex-Languedoc Roussillon et Corse.*

Aujourd'hui L'AMCT peut se prévaloir d'avoir consolidé la place des médiateurs territoriaux en œuvrant pour l'introduction de **l'article 81** relatif à la médiation territoriale dans le cadre de la loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique.

L'action de l'AMCT, est d'autant plus importante dans un contexte mouvant, où la notion de lien et de relation apaisante au « citoyen usager » prend une dimension toute particulière.

**L'association poursuit quatre objectifs définis dans ses statuts :**

- ④ Promouvoir la médiation institutionnelle auprès des collectivités territoriales
- ④ Développer le partage d'expériences entre les membres, plus généralement, contribuer à la diffusion et à l'évolution des pratiques de médiation
- ④ Devenir une structure de référence et d'accompagnement professionnalisant, proposant de multiples services à ses membres
- ④ Construire des partenariats actifs avec d'autres structures de médiation

3.3.2 Médiation économique : partenariat expérimental avec le Médiateur des entreprises

En 2019, Monsieur Pierre Pelouzet, Médiateur des entreprises, a présenté aux services de la Région, l'expérimentation qui concerne 4 Régions françaises pilotes, dont fait partie la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur, au titre de la Loi ESSOC, Loi pour un Etat au Service d'une Société de Confiance.

La première mission de la Région a été de faire connaître l'offre de service du Médiateur des entreprises aux cadres concernés par les dossiers économiques et les marchés publics. Ainsi en septembre 2019, une réunion a été organisée à l'initiative de la Médiation.

Les directeurs, chefs de service et chargés de mission, sont dans leurs fonctions, des interlocuteurs privilégiés des entreprises (TPE ou PME), ainsi que des gestionnaires de la commande publique et des chargés des procédures d'aides à l'innovation et d'aides européennes.

La médiation économique est une médiation très spécialisée et il s'agit souvent d'un accompagnement des entreprises tout au long de la constitution d'un dossier pour l'aide européenne et pour les collectivités afin qu'il n'y ait pas de temps perdu, ce qui est essentiel pour les chefs d'entreprises. Le deuxième motif de saisine du Médiateur des entreprises est lié aux problèmes des retards de paiement des fournisseurs par les collectivités.

En 2020, la situation n'a pas permis de faire émerger des sollicitations concrètes dans le cadre de ce partenariat. Il convient de prévoir à nouveau une communication sur ce point en 2021.

## 4) Evolutions et perspectives de la Médiation territoriale

### 4.1 Consécration d'un cadre juridique de la Médiation territoriale

L'article 81 de la Loi n° 2019-1461 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique a introduit un nouvel article L. 1112-24 au Code général des collectivités territoriales (CGCT) qui définit un cadre juridique commun à tous les Médiateurs territoriaux. Cet article précise les principales règles applicables tout en laissant le soin aux collectivités territoriales et EPCI à fiscalité propre de définir le Statut de leur Médiateur et les conditions d'exercice de leur fonction.

Le CGCT prévoit donc un cadre juridique spécifique du Médiateur territorial, avec des garanties propres à la Médiation territoriale d'une part, en la personne du Médiateur et, d'autre part, dans le processus et le déroulement de la Mission de Médiation. En s'attachant aux garanties d'indépendance, d'impartialité du Médiateur territorial, et à la détermination d'un socle commun de règles applicables, cette Loi entend préserver la liberté des collectivités et EPCI, et celle du Médiateur dans la conduite de ses missions, tout en clarifiant les conditions de son intervention. **Les ingrédients nécessaires à la lisibilité et l'accessibilité de la Médiation territoriale sont donc réunis, il reste pour autant à organiser les zones de liberté et à construire les coopérations ou articulations avec les dispositifs de Médiation existants.**

**Les principales règles applicables à la Médiation territoriale sont les suivantes.**

- ⇒ L'institution d'une Médiation au sein d'une collectivité ou d'un EPCI reste facultative.
- ⇒ Lorsque le principe de création de la fonction est décidé, le Médiateur territorial est obligatoirement institué par délibération de l'organe délibérant qui définit le champ de ses compétences, détermine les moyens mis à sa disposition pour l'exercice de ses fonctions, et fixe la durée de son mandat.
- ⇒ La saisine du médiateur territorial est gratuite<sup>15</sup>.
- ⇒ Le régime des incompatibilités : ne peut être nommé Médiateur territorial un élu ou un agent de la collectivité ou EPCI qui l'a nommé. Confère néanmoins l'interprétation souple de la DGCL<sup>16</sup>.
- ⇒ Le médiateur définit **librement** les modalités de déroulement des médiations qu'il conduit, mais elles sont soumises aux dispositions du code de justice administrative (CJA) relatives à la médiation administrative avec un alignement des effets et des garanties de la Médiation territoriale aux garanties de la Médiation administrative (impartialité, indépendance, compétence, diligence, confidentialité, une saisine qui interrompt les délais de recours contentieux et suspend les prescriptions dans les conditions prévues par le CJA .....
- ⇒ Le médiateur ne peut être saisi d'un différend dès lors que le litige est porté devant une juridiction ou a fait l'objet d'un jugement définitif, sauf dans les cas prévus par la Loi.
- ⇒ Chaque année, le médiateur territorial transmet à l'organe délibérant de la collectivité territoriale qui l'a nommé et au Défenseur des droits un rapport d'activité rédigé dans le respect du principe de confidentialité de la médiation. Ce rapport peut contenir des propositions visant à améliorer le fonctionnement de la collectivité territoriale.

---

<sup>15</sup> La gratuité favorise l'accessibilité et la simplicité du dispositif

<sup>16</sup> Cf. *Courrier de la DGCL - Mai 2020 sur le régime d'incompatibilités applicable au Médiateur territorial*. L'interprétation de la DGCL fait place à l'esprit et à l'objectif du texte visant à garantir l'indépendance et l'impartialité du Médiateur nécessaires à l'accomplissement de ses missions. En ce sens la DGCL considère que la Loi n'interdit pas à un agent de la collectivité d'exercer cette fonction de Médiateur dès lors qu'il ne remplirait que cette fonction.

## 4.2 Professionnalisation de la fonction de Médiation territoriale

En institutionnalisant la Médiation territoriale, la Loi entend ainsi répondre aux attentes exprimées des citoyens, entreprises, associations, d'avoir des interlocuteurs désignés et reconnus, capables de recevoir les doléances et de proposer des solutions pour tenter de régler à l'amiable les problèmes rencontrés avec les services publics locaux territoriaux.

En prévoyant un statut légal, la Loi entend répondre aux principaux débats sur la Médiation institutionnelle relatifs à la multiplication des dispositifs à caractère hétérogène et parfois artisanal des Médiations existantes.

En alignant les garanties et les effets de la Médiation territoriale sur la Médiation administrative, le nouveau statut du Médiateur territorial s'oriente vers une certaine professionnalisation de la fonction. Cela ne signifie pas qu'une formation spécifique professionnalisante soit ici imposée mais il s'agit plutôt d'intégrer le fait que :

- ⇒ Des garanties d'indépendance (enjeu majeur du nouveau statut), de compétences, de confidentialité sont reconnues dans le cadre légal,
- ⇒ Et surtout que l'organisation d'une Médiation territoriale devient pour l'utilisateur une réelle alternative à l'action juridictionnelle avec l'effet interruptif des délais de recours.
- ⇒ De plus, à l'issue de la Médiation territoriale, l'accord obtenu peut faire, le cas échéant, l'objet d'une homologation par le juge dans les conditions prévues par le Code de la justice administrative.

L'utilisateur se trouve ainsi véritablement à armes égales avec l'administration puisqu'il peut gratuitement de son côté interrompre aussi les délais de recours que la décision de l'administration a fait courir. La condition de gratuité de cette médiation est un enjeu essentiel.

Cette nouvelle possibilité pour l'administré exige un minimum de formalisation et d'organisation de processus en interne et avec les juridictions.

Une première approche auprès des juridictions administratives (Conseil d'Etat et Tribunaux administratifs) a été initiée en ce début d'année 2021 et va se poursuivre au cours de l'année. Il ressort de ces premiers échanges que les tribunaux accueillent favorablement les initiatives des collectivités territoriales et qu'un partenariat reste à construire. Pour les juridictions administratives, bien avancées dans le processus d'acculturation de la Médiation administrative, l'enjeu n'est pas seulement de désengorger les tribunaux, mais tout autant de pacifier les relations entre les justiciables et l'administration et aussi d'offrir une réponse adaptée au litige. Dans certains cas, le conflit apparent peut se régler en droit, mais la solution en droit ne fera pas disparaître le différend.

**Un point d'équilibre devra cependant être recherché entre les objectifs de la professionnalisation et les atouts de la spécificité du statut du Médiateur territorial.** C'est un point de vigilance majeur car si les objectifs d'accessibilité, de lisibilité, de crédibilité de la Médiation territoriale peuvent être approchés en partie par la professionnalisation de la fonction, il serait en revanche contreproductif d'orienter la Médiation territoriale vers son industrialisation.

Ce serait néfaste pour l'administré dont la prise en charge de sa saisine se ferait dans de mauvaises conditions et ce serait non acceptable au plan de l'Etat de droit qui ne peut accepter un développement de masse de dérogations aux règles applicables.

Il est donc essentiel d'envisager un dispositif efficace et soutenable, et tout autant de préserver la spécificité du Médiateur territorial qui demeure désigné par délibération d'une collectivité afin qu'en tant que tiers aux parties, il mette en œuvre la dualité de sa fonction : c'est-à-dire d'une part régler à l'amiable des différends entre un usager et l'administration et d'autre part incarner un dispositif d'écoute, de proximité avec les citoyens, destiné à améliorer la qualité du lien social. Il est donc nécessaire pour mener à bien cette double mission que les conditions d'exercice de la Médiation puissent assurer la qualité de l'écoute, de pédagogie des décisions, d'examen attentif des circonstances, d'équité, de proximité ...

#### **4.3 Perspectives 2021 : Améliorer la lisibilité de la Médiation régionale**

Les principales attentes de la Médiation territoriale visent à mettre en œuvre concrètement le nouveau cadre juridique du Médiateur dans un système équilibré et à promouvoir la fonction de Médiation auprès des collectivités territoriales.

**Pour 2021 et les années à venir les objectifs de la Médiation régionale consistent à améliorer les conditions d'accessibilité à la Médiation en passant par une meilleure lisibilité de la fonction au sein de l'institution en interne et en externe auprès des administrés pour garder et renforcer le lien de confiance.**

Ces deux enjeux d'accessibilité et de lisibilité sont déclinés en actions et objectifs qu'il sera proposé de mettre en œuvre au sein de la Région :

- ⇒ Organiser la juste place de la Médiation au sein de l'institution, dans les relations avec les juridictions et dans les relations avec les dispositifs de Médiation institutionnelle existants,
- ⇒ Mettre à jour le statut du Médiateur de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur,
- ⇒ Développer la culture de la Médiation au sein de l'administration régionale,
- ⇒ Garantir la transparence des modes de travail et formaliser les modes opératoires,
- ⇒ Mettre en place un partenariat avec les juridictions, pour fiabiliser d'une part le processus d'interruption des délais contentieux et de suspension des recours administratifs et faciliter d'autre part, la Médiation administrative à l'initiative du juge,
- ⇒ Contribuer aux objectifs de promotion de la Médiation territoriale au sein de l'AMCT,
- ⇒ Développer les partenariats et coopérations avec le défenseur des droits et ses délégués locaux, les autres médiateurs des collectivités territoriales, les conciliateurs de justice,
- ⇒ Moderniser la communication et promouvoir la Médiation régionale de la Région Sud en externe auprès des citoyens et des partenaires.

# LES ANNEXES

LE MÉDIATEUR

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2020



---

## ANNEXE 1

### Code général des collectivités territoriales - Article L1112-24

Création LOI n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 - art. 81

---

Sans préjudice des dispositifs de médiation existants, les communes, les départements, les régions et les établissements publics de coopération intercommunale à fiscalité propre peuvent instituer, par délibération de l'organe délibérant, un médiateur territorial, soumis aux dispositions du présent article. La délibération qui institue le médiateur territorial définit le champ de ses compétences détermine les moyens mis à sa disposition pour l'exercice de ses fonctions et fixe la durée de son mandat.

Ne peut être nommée médiateur territorial par une collectivité territoriale ou un établissement public de coopération intercommunale à fiscalité propre :

1° La personne qui exerce une fonction publique élective ou est agent de cette collectivité territoriale ou de cet établissement ;

2° La personne qui exerce une fonction publique élective ou est agent au sein de l'un des groupements dont cette collectivité territoriale ou cet établissement est membre.

Les médiations conduites par le médiateur territorial sont soumises aux dispositions de la section 1 du chapitre III du titre Ier du livre II du code de justice administrative.

La saisine du médiateur territorial interrompt les délais de recours contentieux et suspend les prescriptions dans les conditions prévues à l'article L. 213-6 du code de justice administrative.

Par dérogation à l'article L. 411-2 du code des relations entre le public et l'administration, lorsque, en application du septième alinéa du présent article, le délai de recours contentieux a été interrompu par l'organisation d'une médiation, l'exercice d'un recours gracieux ou hiérarchique ne l'interrompt pas de nouveau, sauf si ce recours constitue un préalable obligatoire à l'exercice d'un recours contentieux.

Le médiateur territorial définit librement les modalités de déroulement des médiations qu'il conduit.

La saisine du médiateur territorial est gratuite.

Le médiateur territorial ne peut être saisi d'un différend dès lors que le litige est porté devant une juridiction ou a fait l'objet d'un jugement définitif, sauf dans les cas prévus par la loi.

Chaque année, le médiateur territorial transmet à l'organe délibérant de la collectivité territoriale ou de l'établissement public de coopération intercommunale à fiscalité propre qui l'a nommé et au Défenseur des droits un rapport d'activité rédigé dans le respect du principe de confidentialité de la médiation. Ce rapport peut contenir des propositions visant à améliorer le fonctionnement de la collectivité territoriale ou de l'établissement public de coopération intercommunale à fiscalité propre.

*NOTA :*

*Conformément à l'article 81 de la loi n°2019-1461, le I de cet article est applicable aux saisines des personnes physiques ou morales intervenues à compter de la mise en conformité des personnes publiques mentionnées au premier alinéa de l'article L. 1112-24 du code général des collectivités territoriales ou à l'article L. 1823-1 du même code avec les obligations mentionnées au même article L. 1112-24. Cette mise en conformité intervient au plus tard le 1er janvier 2021.*

---

**ANNEXE 2**  
**Délibération n° 16-79 du 8 avril 2016**  
**Création d'une Mission Médiation à la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur**

---



**DELIBERATION N° 16-69**

8 AVRIL 2016

ADMINISTRATION GENERALE

Création d'une Mission de Médiation à la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur

VU le Code général des collectivités territoriales ;

VU l'avis de la commission "Finances, Administration générale et Ressources Humaines" réunie le 31 mars 2016 ;

Le Conseil régional Provence-Alpes-Côte d'Azur réuni le 8 Avril 2016.

**CONSIDERANT**

- que la médiation est un processus structuré par lequel deux ou plusieurs parties tentent de parvenir à un accord, en vue de la résolution amiable de leur différend, avec l'aide d'un tiers ;

- que les principes de la médiation répondent à des règles déontologiques exigeantes et précises – impartialité et indépendance, compétence et efficacité, écoute et respect du contradictoire – qui sont reprises dans la Charte des médiateurs de services au public ;

- que la Région souhaite se doter d'un Médiateur dont la mission consistera en la recherche de règlement amiable des conflits entre l'institution et les administrés ;

certifié transmis au représentant de l'Etat le 20 avril 2016

- qu'il pourra être saisi par les usagers gratuitement une fois que tous les recours internes auront été épuisés ;

**DECIDE**

- de créer une Mission de Médiation chargée de la recherche d'un règlement amiable des différends entre la Région et les administrés ;

- de prévoir que cette Mission sera assurée par un Médiateur nommé par le Président du Conseil régional ;

- d'approuver les termes du statut du Médiateur de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur, dont un exemplaire est annexé à la présente délibération ;

- d'approuver les principes posés par la Charte des médiateurs de services au public, dont un exemplaire est annexé à la présente délibération.

Le Président,

Signé Christian ESTROSI

---

## ANNEXE 3

### Annexe à la délibération n° 16-79 du 8 avril 2016 Statut du Médiateur de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur

---

#### Article 1er

Il est institué un Médiateur de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur chargé de mettre en œuvre les principes de déontologie de la médiation énoncés dans la Charte des médiateurs de services au public annexée à la présente délibération.

#### Article 2

Le Médiateur de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur est une personnalité qualifiée et indépendante chargée de régler à l'amiable les litiges entre les usagers et l'administration régionale dans le respect du principe de légalité, en faisant prévaloir l'équité. Il favorise l'accès au droit, veille au respect des droits des usagers et contribue au développement des modes de règlement amiable des litiges externes.

#### Article 3

La qualité de médiateur est incompatible avec tout mandat électoral obtenu dans le ressort géographique de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur.

Le Médiateur de la Région est désigné pour la durée du mandat régional, exception faite pour le premier médiateur qui sera désigné en cours de mandat. Ses fonctions expirent dès la désignation de son successeur et au plus tard 6 mois après le renouvellement du Conseil régional.

#### Article 4

Dans le cadre de ses attributions, il ne reçoit d'instructions d'aucune autorité régionale.

Il est indépendant vis-à-vis de l'administration régionale et de ses élus.

La Région met à disposition du Médiateur les moyens nécessaires à l'exercice de ses missions, et les services sont tenus de répondre à ses demandes relatives aux traitements des dossiers qui lui sont soumis.

#### Article 5

Le Médiateur de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur est compétent pour connaître les litiges entre les usagers (particuliers, entreprises, associations, ...) et les services de la Région.

Le Médiateur ne peut intervenir dans une procédure juridictionnelle en cours, ni remettre en cause le bien-fondé ou l'exécution d'une décision de justice. Il ne peut contester le bien-fondé d'un procès-verbal de contravention.

Il ne peut remettre en cause les décisions individuelles prises par une instance collégiale ou intervenir dans les différends d'ordre statutaire entre l'administration régionale et ses agents.

#### Article 6

Tout usager des services publics régionaux en litige avec un service ou un organisme visé à l'article 5 peut directement saisir le Médiateur de la Région pour rechercher une solution amiable.

Le demandeur doit avoir un intérêt personnel et direct à agir.

Avant de saisir le Médiateur, l'usager doit avoir épuisé toutes les voies de recours auprès du service avec lequel existe le litige. La saisine du Médiateur est sans incidence sur les délais de recours contentieux. La saisine du Médiateur est gratuite. Le Médiateur est tenu à la confidentialité des informations qu'il recueille.

Les élus, les services de la Région ou d'autres administrations, les institutions de médiation ainsi que tout organisme public ou privé, peuvent lui transmettre la réclamation d'un usager qui leur paraît relever de sa compétence.

Le Médiateur peut notamment être saisi par courrier ou par téléprocédure.

Le Médiateur peut s'autosaisir, le cas échéant, de situations individuelles particulièrement sensibles qui seraient portées à sa connaissance et relèveraient de son champ de compétence.

#### **Article 7**

Pour garantir l'égalité de traitement des usagers, l'étude des dossiers fait l'objet d'une procédure identique, tous modes de saisine confondus. La procédure de médiation est écrite et contradictoire. Ses modalités sont fixées par le Médiateur.

#### **Article 8**

Dans l'intérêt des usagers et afin d'organiser des réseaux d'échanges des bonnes pratiques de médiation sur le territoire de la Région, une convention entre les médiateurs des autres services de l'Etat, des collectivités territoriales et des entreprises publiques ou sociétés nationales, pourra être conclue afin de définir les conditions de leur partenariat.

Il pourra également être conclu des conventions avec d'autres instances de médiation dont le champ d'intervention recouperait en partie celui du Médiateur de la Région comme le Médiateur des marchés publics ou le Défenseur des droits.

#### **Article 9**

Chaque année, le Médiateur de la Région doit rendre compte au Président du Conseil régional de son action, en lui présentant un rapport d'activité.

Ce rapport annuel est rendu public et comportera notamment des statistiques sur le mode de saisine, l'identité des réclamants (personnes physiques ou morales), la répartition géographique des réclamations et par domaines d'activité, les délais de réponse et les résultats de la médiation.

#### **Article 10**

Le Médiateur, sur la base des constats et des enseignements tirés des cas rencontrés au travers des différentes saisines, pourra proposer au Président du Conseil régional des modifications visant à améliorer les relations entre les citoyens et les services régionaux, et à renforcer l'efficacité et la lisibilité de l'action régionale.

---

**ANNEXE 4**  
**Annexe à la délibération n° 16-79 du 8 avril 2016**  
**Charte des Médiateurs de Services au Public**

---

**Préambule**

Le Club des Médiateurs de Services au Public regroupe des Médiateurs des administrations, entreprises, institutions et collectivités, en charge d'un service au public. Ils pratiquent la médiation pour donner aux litiges dont ils sont saisis par les citoyens, usagers et clients une solution en droit et en équité et pour faire des recommandations d'ordre général en matière d'amélioration des relations avec les publics concernés.

Ces médiations, gratuites pour les demandeurs et d'un accès direct dès que les recours internes ont été épuisés, respectent les principes fixés par la présente Charte des Médiateurs de Services au Public.

Ce texte fédérateur, adopté dès 2004 et rénové en 2010, garantit l'observation par les Médiateurs et les institutions auprès desquelles ils exercent leurs fonctions de règles déontologiques exigeantes et précises – impartialité et indépendance, compétence, efficacité –, ainsi que la qualité des médiations, menées avec diligence dans la confidentialité.

Les Médiateurs du Club réaffirment ainsi les valeurs qui, dans le respect permanent des règles de droit et des textes européens en matière de médiation, sont le cadre de référence de leur action :

- le respect des personnes, de leurs opinions et de leurs positions,
- la volonté de faciliter la recherche de solutions amiables aux différends,
- l'écoute équilibrée, disponible et attentive des parties : le Médiateur fait de l'écoute un devoir,
- l'impartialité par rapport aux parties et à l'institution auprès de laquelle le Médiateur exerce son activité,
- le respect du principe du contradictoire : le Médiateur veille à ce que les parties aient la possibilité de faire connaître leur point de vue et de prendre connaissance de toutes les positions et de tous les faits avancés par l'autre partie, l'équité : en effet au-delà de la règle de droit applicable, il s'agit de prendre en compte le contexte propre à chaque cas.
- la transparence : le Médiateur a un devoir d'information sur son rôle, le processus suivi et les résultats de son activité. Il l'exerce, notamment au travers de son rapport annuel qu'il rend public, ce rapport comportant également ses recommandations d'ordre général ou voies de progrès,
- la confidentialité : le Médiateur est tenu à la confidentialité pour les données nominatives et les informations obtenues lors de l'instruction du litige. Les exemples cités dans le rapport annuel doivent être présentés sous forme anonyme.

Le statut d'association dont s'est doté le Club des Médiateurs conforte son rôle d'information sur la médiation et de lieu d'échanges, ainsi que son action de soutien, notamment pour faciliter la formation des Médiateurs et de leurs équipes et favoriser la diffusion entre ses membres de leurs expériences et des bonnes pratiques.

Le Club a vocation à développer également des outils de communication accessibles au public et à aider ainsi les usagers et clients dans leur choix de recourir à la médiation et dans l'orientation de leurs saisines, notamment par la mise à disposition d'un annuaire détaillé.

Le Club contribue également à ce que médiation judiciaire, médiation conventionnelle et médiation institutionnelle appliquent, chacune avec les spécificités qui lui sont propres, un référentiel commun de valeurs et de processus au service du développement des médiations de qualité en tant que mode alternatif de règlement des litiges.

La présente Charte constitue le socle de référence éthique de la pratique de la médiation pour les membres du Club des Médiateurs de Services au Public.

Elle s'applique sans préjudice des éventuelles dispositions spécifiques régissant l'activité de chaque Médiateur.

Elle énonce un ensemble de principes que les Médiateurs membres du Club s'engagent à respecter, S'inscrivant dans le cadre d'une définition adaptée de la médiation, les Médiateurs offrent ainsi aux requérants des garanties portant sur la personne du Médiateur et sur sa conduite du processus de médiation.

### **Définition de la médiation**

La médiation est un processus structuré par lequel des personnes physiques ou morales tentent avec l'aide du Médiateur, de manière volontaire, de parvenir à un accord amiable avec des administrations, entreprises, institutions ou collectivités, sur la résolution des différends à caractère individuel qui les opposent à celles-ci.

A la lumière des litiges qui lui sont soumis et des dysfonctionnements qu'il constate, le Médiateur formule des propositions d'ordre général pour améliorer les relations avec les publics concernés.

### **Le Médiateur**

Le Médiateur est un tiers impartial et indépendant, compétent, efficace.

#### **▪ Impartial et indépendant**

Par son autorité, son expérience, la durée de son mandat et son positionnement dans l'institution ou l'entreprise, le Médiateur apporte aux requérants les plus grandes garanties d'impartialité et d'indépendance. Il s'engage à refuser, suspendre ou interrompre la médiation si les conditions de cette indépendance ne lui paraissent pas ou plus réunies.

Le Médiateur informe clairement sur son positionnement par rapport aux entités concernées afin que les requérants soient en mesure de le choisir, en toute connaissance, comme tiers dans la recherche du règlement impartial de leur différend.

Le Médiateur s'engage à traiter en permanence toutes les parties d'une manière équitable dans le cadre de la médiation.

- **Compétent**

Le Médiateur a suivi une formation spécifique à la médiation ou bénéficie d'une expérience approfondie dans ce domaine.

Il dispose d'une expertise des sujets sur lesquels portent les médiations qui lui sont confiées.

Il actualise et perfectionne ses connaissances théoriques et pratiques par une formation continue, notamment dans le cadre du Club.

- **Efficace**

Le Médiateur s'engage à mener à son terme avec diligence le processus de médiation et à garantir la qualité de celui-ci.

### **Le processus de médiation**

- **Transparence et consentement des requérants**

Le Médiateur informe les requérants de manière claire et complète sur les valeurs et principes de la médiation ainsi que sur les modalités pratiques de celle-ci.

Le fait de saisir le Médiateur vaut consentement pour que celui-ci mène la médiation selon les modalités ainsi portées formellement à la connaissance des parties.

Il veille à ce que le choix de recourir à sa médiation soit libre et éclairé.

Cette information est largement diffusée, en particulier sur les sites des Médiateurs et du Club des Médiateurs de Services au Public. Elle relève également des institutions auprès desquelles les Médiateurs exercent leurs fonctions.

Le Médiateur informe sur les délais de prescription spécifiques au domaine en cause afin de ne pas risquer de faire perdre aux parties leurs droits d'ester en justice.

- **La gratuité**

Le recours à la médiation est gratuit pour les requérants.

- **La confidentialité**

Le Médiateur est tenu à la confidentialité en ce qui concerne toutes les informations découlant de la médiation ou relatives à celle-ci, y compris le fait que la médiation ait lieu ou a eu lieu.

Le Médiateur ne divulgue ni ne transmet à quiconque le contenu des échanges ni aucune information recueillie dans le cadre de la médiation, sauf s'il en a l'obligation légale s'il y a non-respect d'une règle d'ordre public ou s'il a l'accord des parties.

Le Médiateur s'assure, avant le début de la médiation, que les parties ont accepté les contraintes d'une instruction contradictoire ainsi que les obligations de confidentialité qui incombent au Médiateur et aux parties.

## **Le déroulement de la médiation**

Le Médiateur peut refuser d'instruire une saisine si celle-ci n'est pas recevable au regard de conditions portées à la connaissance du public. Celles-ci portent notamment sur le respect des limites du champ de compétence du Médiateur, sur la nécessité d'avoir effectué des démarches préalables, sur le caractère tardif de la saisine par rapport au fait générateur, ou sur l'existence d'une action en justice.

Le requérant est informé de ce refus motivé par la voie la plus rapide.

Lorsque la demande de médiation est recevable, le Médiateur conduit avec diligence la médiation selon les règles auxquelles il est soumis et dans les délais prévus.

La médiation est menée de manière contradictoire.

Si la complexité de l'affaire le rend nécessaire, le Médiateur peut faire appel à un expert qu'il choisit librement.

Les parties doivent fournir au Médiateur tous les éléments d'information lui permettant d'instruire le litige. Dans le cas contraire, après avoir précisé les éléments demandés, et en l'absence de ceux-ci, le Médiateur peut refuser de poursuivre la médiation.

La médiation peut être interrompue à tout moment par les participants, qui en informent alors le Médiateur par écrit, ou par le Médiateur lui-même s'il considère que les conditions de la médiation ne sont plus réunies.

## **La fin de la médiation**

La médiation se termine lorsque le Médiateur émet un avis ou une recommandation qui constitue le support de l'accord entre les parties au litige, ou s'il constate l'émergence d'une solution amiable sous son autorité.

Le Médiateur accompagne la mise en œuvre de sa recommandation ou l'exécution de l'accord par l'institution ou l'entreprise.

La médiation peut également être clôturée si le Médiateur constate soit un désistement des parties, que le litige ait ou non trouvé sa solution par d'autres voies, soit un désaccord persistant. En tout état de cause, le requérant conserve la possibilité d'engager une action en justice.



ASSOCIATION DES MÉDIATEURS  
DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES

### La Charte des Médiateurs de Collectivités Territoriales

#### Préambule

L'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales regroupe les Médiateurs des villes et de leurs groupements, ainsi que les médiateurs des départements et des régions, quel que soit leur statut (fonctionnaire territorial, contractuel, vacataire ou prestataire), dès lors qu'ils ont pour seule charge de régler les litiges entre les services publics municipaux, intercommunaux, départementaux, régionaux et les usagers de ces services.

À l'instar de l'ancien Médiateur de la République Ces Médiateurs sont des Médiateurs institutionnels dotés d'une double fonction : d'une part, faciliter la résolution des litiges entre l'administration territoriale et les usagers de ces services publics territoriaux, d'autre part, formuler des propositions de réforme de l'Administration territoriale ou d'amélioration des règlements et des pratiques afin de prévenir le renouvellement de certains litiges répétitifs ou significatifs et contribuer ainsi à améliorer la qualité des services rendus aux usagers. Leur action contribue à faciliter l'accès au droit.

Le recours à ces Médiateurs est gratuit et soumis à la confidentialité. Ils doivent être par ailleurs d'un accès direct et aisé, leur saisine devant être faite par écrit et transmise par courrier, courriel, fax ou par le biais de leurs correspondants. Ils peuvent également s'autosaisir des situations qu'ils jugent les plus préoccupantes.

Un certain nombre de principes doivent guider les Médiateurs dans l'exercice de leurs fonctions; ces principes sont ceux qui se retrouvent dans tous les textes traitant de la médiation en général, notamment dans le code de déontologie de l'association nationale des médiateurs ou dans la charte du Club des Médiateurs de Services au Public. Ces principes rappelés ci-après constituent dès lors le cadre de référence de l'action des Médiateurs des Collectivités Territoriales :

- Indépendance et Impartialité
- Neutralité, respect des personnes, de leurs opinions et de leurs positions
- Ecoute équilibrée et attentive des parties en litige
- Respect du contradictoire
- Confidentialité
- Sens de l'équité
- Compétence et efficacité
- Transparence

L'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales a aussi vocation à être un lieu d'échange et de soutien pour faciliter la formation des Médiateurs et de leurs équipes et pour favoriser entre ses membres la diffusion des expériences et des bonnes pratiques.

La présente charte énonce donc un ensemble de principes que les Médiateurs membres du Réseau s'engagent à respecter et constitue pour chacun d'eux un socle de référence éthique de la pratique de la médiation institutionnelle.

## Article 1 : Définition de la médiation institutionnelle territoriale

La médiation institutionnelle territoriale est un processus structuré dans lequel le Médiateur a pour mission de faciliter la résolution des différends qui opposent les usagers des services publics à l'Administration concernée'. Ce processus vise, dans toute la mesure du possible, à éviter le recours à l'institution judiciaire pour résoudre le conflit. L'article 81 de la loi engagement et proximité voté le 28 décembre 2019 constitue un socle de référence.

A la lumière des litiges qui lui sont soumis et des dysfonctionnements qu'il constate, le Médiateur institutionnel doit pouvoir formuler des propositions pour améliorer les relations entre l'Administration et les usagers ainsi que le fonctionnement des services, mais aussi suggérer les modifications qu'il lui paraît opportun d'apporter à des réglementations ou à des pratiques.

## Article 2 : Le Médiateur

Le Médiateur doit être une personnalité présentant les garanties nécessaires d'indépendance, d'impartialité et d'éthique dans l'exercice de ses fonctions. Il doit également faire preuve de compétence et d'efficacité.

### 1- Impartialité et indépendance

L'impartialité du Médiateur doit pouvoir s'appuyer sur l'indépendance garantie à sa fonction. En ce qui concerne l'indépendance, il importe que la collectivité s'engage publiquement à l'assurer et à la respecter, mais aussi qu'elle prenne les dispositions nécessaires pour doter le Médiateur des moyens matériels et humains indispensables à l'exercice de sa mission.

Le mandat du Médiateur doit avoir une durée déterminée, garantie et suffisante pour assurer une stabilité et une continuité dans les affaires traitées.

L'impartialité, attachée à la fonction du Médiateur, doit être présumée à travers son cursus, son expérience et sa personnalité.

### 2- Compétence et efficacité

Le Médiateur est choisi pour ses qualités humaines, notamment d'écoute, et pour sa compétence. Il justifie d'une formation spécifique à la médiation ou bénéficie d'une expérience adaptée à la pratique de la médiation.

Il s'engage à actualiser et perfectionner ses connaissances par une formation continue, notamment dans le cadre du Réseau.

Le Médiateur s'engage, par ailleurs, à mener à son terme avec diligence le processus de médiation et à garantir la qualité de celui-ci.

## Article 3 : Le processus de médiation

### 1- Information et communication

Les citoyens sont informés par les collectivités territoriales de l'existence du Médiateur, de son rôle, de son champ de compétence, des modalités de sa saisine, et de ses pouvoirs.

Cette information est largement diffusée par voie de presse, affichage, et sur le site des collectivités territoriales concernées ainsi que sur le site propre du Médiateur s'il en dispose.

Toute demande de médiation donne lieu à un accusé de réception. Dans le courrier d'accusé de réception, le Médiateur informe le requérant sur les délais de prescription spécifiques au domaine en cause afin de ne pas risquer de lui faire perdre ses droits d'ester en justice.

## **2- Gratuité**

Le recours au Médiateur est gratuit.

## **3- Confidentialité**

Le Médiateur est tenu à la confidentialité en ce qui concerne les informations obtenues lors de l'instruction du litige et les faits dont il a eu connaissance dans le cadre de la médiation.

## **4- Déroulement de la médiation**

Le Médiateur peut refuser d'instruire une saisine si celle-ci n'est pas recevable au regard de conditions portées à la connaissance du public. Celles-ci portent notamment sur le respect des limites du champ de compétence du Médiateur, sur la nécessité d'avoir effectué des démarches préalables auprès du service concerné, sur le caractère tardif de la saisine par rapport au fait générateur, ou sur l'existence d'une décision de justice. Le requérant est informé de ce refus motivé par écrit.

Lorsque la demande de médiation est recevable, le Médiateur conduit avec diligence la médiation dans les meilleurs délais. Celle-ci est menée de manière contradictoire et écrite.

Les parties doivent fournir au Médiateur tous les éléments d'information lui permettant d'instruire le litige. En cas de refus du requérant, le Médiateur peut refuser de poursuivre la médiation. Le Médiateur est tenu informé des suites données à son action de médiation.

Le Médiateur ne peut remettre en cause une décision de justice.

## **5- Fin de la médiation**

La médiation s'achève lorsque le Médiateur notifie par écrit au requérant ses conclusions qui s'analysent soit en une solution donnant satisfaction en totalité ou partiellement à sa demande, soit en un rejet parce qu'il n'a été constaté aucun dysfonctionnement de l'administration concernée et que les conséquences n'ont pas engendré d'iniquité particulière.

Le Médiateur peut mettre fin à la procédure lorsqu'il constate soit un désistement des parties, que le litige ait ou non trouvé sa solution par d'autres voies, soit un désaccord persistant. En tout état de cause, le requérant conserve la possibilité d'engager une action en justice.

## **Article 4 : Rapport annuel du Médiateur et propositions d'amélioration**

Chaque année le Médiateur établit un rapport qu'il remet à l'autorité de nomination et qui est rendu public.

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

Le rapport fait également apparaître les propositions d'amélioration qu'il paraît opportun au Médiateur de formuler pour obtenir une meilleure qualité des services rendus aux usagers et pour prévenir le renouvellement de certains litiges répétitifs ou significatifs.

Depuis l'adoption de l'article 81 de la loi engagement et proximité, le rapport annuel d'activité est adressé au Défenseur des droits.

---

## ANNEXE 6

### Séminaire « justice administrative et médiation »

---



Seminaire "Justice administrative & Médiation" - Tribunal administratif de Nice - Université Nice Côte d'Azur - CERDACFF

Faculté de Droit  
et  
Science Politique  
UNIVERSITÉ  
CÔTE D'AZUR



### Séminaire : « JUSTICE ADMINISTRATIVE & MEDIATION »

Judi 15 octobre 2020 – 17h00 à 19h30

#### PROGRAMME

##### 17h00

Mot d'accueil : Professeur Xavier LATOUR, Doyen de la Faculté de droit et science politique, Université Côte d'Azur

Discours introductif : Professeur Christian VALLAR, Doyen honoraire, directeur du Centre d'études et de recherche en droit administratif, constitutionnel, financier et fiscal (CERDACFF), Université Côte d'Azur.

##### 17h10-17h40 = Exposés

- « Le cadre juridique de la médiation administrative » - Mme Marie Odile DIEMER, maître de conférences de droit public – Université Côte d'Azur.
- « Regards croisés sur la médiation : droit civil, droit pénal et droit administratif » - M. Christophe TUKOV, magistrat au tribunal administratif de Nice, ancien magistrat judiciaire, chercheur associé au CERDACFF.
- « Le dispositif médiation des juridictions administratives » - M. Amaury LENOIR, référent médiation du tribunal administratif de Nice, chargé de mission Médiation au Conseil d'Etat, médiateur.

17h40-18h30 : Table ronde n°1 : Prescripteurs, accompagnateurs, médiateurs : qui sont les acteurs de la médiation administrative ?

- « Les associations & centres de médiation » – Me Shirley LETURCQ – présidente de « Marseille Médiation » (affiliée Fédération française des centres de médiation - FFCM), médiatrice et avocate publiciste au barreau de Marseille.
- « Les médiateurs institutionnels » – Mme Sophie HENRY, médiatrice de la ville de Nice et de la métropole Nice Côte d'Azur, déléguée générale du CMAP et de l'Institut 131.
- « Les avocats » – Me Véronique POINEAU-CHANTRAIT, co-responsable du pôle « médiation » du Centre de Justice Amiable (CJA) du barreau de Nice, avocate et médiatrice.
- « Les experts » – M. Bernard LEICEAGA, référent national des experts administratifs et administrateur du Conseil National des Compagnies d'Experts de Justice (CNCEJ), expert membre de la compagnie des experts près la Cour administrative de Marseille (CECAAM), ingénieur génie civil et BTP.

18h30 – 19h20 : Table ronde n°2 : Urbanisme, fiscalité, fonction publique, marchés publics, etc. : pourquoi une médiation plus qu'un procès ?

- « Point de vue d'un avocat publiciste » – Me Nadine LEROY-FRESCINI – membre du Conseil de l'Ordre du barreau de Grasse, avocate publiciste.
- « Point de vue d'un médiateur institutionnel » – Mme Anne RADISSE, médiatrice académique, Académie de Nice.
- « Point de vue du Défenseur des droits » – Mme Yolande ESKENAZI, Cheffe de pôle régional (PACA), Défenseur des droits.
- « Point de vue de la CCI Nice Côte d'Azur » – M. Fabien PAUL, membre élu de la CCI Nice Côte d'Azur et de la CCIR PACA, président honoraire du tribunal de commerce de Nice, chef d'entreprise.

19h20 - Discours de clôture : Mme Pascale ROUSSELLE, présidente du tribunal administratif de Nice.

19h30 : Fin

## ANNEXE 7

### Communication : La plaquette du Médiateur de la Région

#### LA PROCÉDURE DE MÉDIATION

- 1- Dès réception d'une demande, un accusé de réception est renvoyé avec éventuellement une demande de pièces complémentaires.
- 2- La demande ne relève pas des compétences de la Région et le Médiateur réoriente la requête et en informe le demandeur.
- 3- Le cas est recevable et le Médiateur étudie la demande selon le respect du principe de contradictoire, c'est-à-dire que chaque partie du litige fait entendre sa perception du dossier.
- 4- Le médiateur émet un avis ou une recommandation qui constitue le contenu de l'accord à l'amiable entre les parties concernées par le litige. Il accompagne sa mise en œuvre.

#### COMMENT CONTACTER LE MÉDIATEUR DE LA RÉGION PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR ?

##### La médiation est gratuite.

Par un courrier simple accompagné des documents explicatifs nécessaires pour la compréhension de votre requête.

##### À adresser à

Monsieur le Médiateur de la Région  
Provence-Alpes-Côte d'Azur  
27, place Jules-Guesde  
13481 Marseille Cedex 20

##### Par courriel à

missionmediation@maregionsud.fr

##### Par internet sur le site de la Région

www.maregionsud.fr  
www.maregionsud.fr/mission-mediation  
en suivant les indications données sur le site.

Pour des renseignements complémentaires

vous pouvez contacter

la Mission de Médiation au 04 91 57 52 22

Attention toute demande officielle de médiation ou saisine doit être faite par écrit (lettre ou courriel) spécifiquement adressée à Monsieur le Médiateur



RÉGION SUD

LE MÉDIATEUR  
DE LA RÉGION



## LE MÉDIATEUR DE LA RÉGION

PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

POUR RÉTABLIR UN DIALOGUE  
ET PERMETTRE LE RÈGLEMENT  
DE CONFLITS À L'AMIABLE



Décembre 2018 - Réalisation : Editions du Farnel - Illustration : Gettyimages

#### LE MOT DU MÉDIATEUR



En avril 2016, le Président de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur, m'a nommé Médiateur de la Région.

Cette mission repose sur un texte fondateur de 2004 et rénové en 2010 « La Charte des Médiateurs des services au public » et s'inscrit dans un large mouvement actuel de réponse aux attentes des citoyens pour faire aboutir leurs réclamations auprès des collectivités.

L'association des Médiateurs des collectivités territoriales, créée en 2013, développe un réseau de ces médiateurs. Nommé pour 6 ans, totalement indépendant, ma qualité de Préfet de Région Honoraire me confère l'expérience et la compétence requises pour cette fonction qui doit s'exercer dans le respect de tous et à l'écoute des usagers mais aussi de l'administration par ses fonctionnaires et agents pour un traitement et des préconisations équitables. Je souhaite être attentif aux exigences que sont en droit d'avoir tous les usagers de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur qu'ils soient alpins, azuréens ou provençaux et améliorer nos relations pour participer ensemble à la qualité du Service public régional.

Michel SAPPIN

#### QUAND CONTACTER LE MÉDIATEUR DE LA RÉGION ?



Le Médiateur peut intervenir sur tous les domaines de compétences de la Région (formation professionnelle, économie, lycées, transports, apprentissage, etc ...)

- Tout administré, personne physique ou morale, ayant une relation avec un service de la Région et dont il juge contestable la décision prise à son égard.
- Un litige non résolu avec une Direction ou un Service de la Région.
- Une absence de réponse à ses questions par l'Administration régionale.
- Une contestation.
- Un refus d'explication argumenté par les Directions et les Services

LE MÉDIATEUR PEUT ÊTRE SAISI QUAND LE DIALOGUE EST ROMPU.

LA MÉDIATION EST UNE FORCE DE PROPOSITION POUR SORTIR D'UNE SITUATION DE BLOCAGE.

#### QUALITÉS ET COMPÉTENCES DU MÉDIATEUR

INDÉPENDANCE

ÉCOUTE

NEUTRALITÉ

IMPARTIALITÉ

EXPÉRIENCE

Le Médiateur est soumis à la confidentialité de toutes les informations personnelles données par le requérant.

Il ne peut pas intervenir dans un litige d'ordre privé ni remettre en cause une décision de justice.

Il peut refuser une saisine si toutes les informations demandées ne lui sont pas données, si une procédure est engagée devant un tribunal ou si elle ne relève pas des compétences régionales.

## ANNEXE 8

### Angers - Congrès International de la Médiation- Toutes les Médiations Acte du congrès d'Angers

LE 1<sup>ER</sup> ÉVÈNEMENT INTERNATIONAL DE TOUTES LES MÉDIATIONS

**INTERNATIONAL  
CONGRESS FOR ALL  
MEDIATIONS**



**#MEDIATIONS2020**  
**5-7 FEB. 2020**  
**ANGERS - FRANCE**  
Congress Center

*La Médiation, un repère au cœur d'un monde en transition*



**ACTES DU CONGRÈS**

[www.mediations2020.com](http://www.mediations2020.com)

**Organisateurs**



**Co-organisateurs**



**Avec le soutien de**



**FCMGO**



**anjou**



**Sous le haut patronage**



**MEDICATIONS  
LE 110000**



LE 110000

## ATELIER LA MEDIATION DES COLLECTIVITES TERRITORIALES - Février 2020

Il existe en France une cinquantaine de médiateurs de collectivités territoriales, institués à la libre initiative des différentes collectivités. Sous l'impulsion de l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales, la loi du 27 décembre 2019 prévoit désormais un statut des médiateurs des collectivités territoriales. C'est au regard de cette loi que nous avons proposé faire une analyse comparative du rôle et des prérogatives des médiateurs avec d'autres pays européens.

### Modérateurs:

- **Sophie HENRY**, Médiateur de la ville de Nice et de la Métropole Nice Côte d'Azur, Déléguée générale CMAP / Institut 131 membre du CA de l'AMCT
- **Michel SAPPIN**, Médiateur de la région Provence Alpes Côte d'Azur, ancien Préfet de région membre du CA de l'AMCT

### Panel :

- **Hariclia ATHANASSOPOULOU**, Responsable juridique auprès de l'Ombudsman en Grèce.
- **Blanca BARREDO**, Avocat, Médiateure, formatrice à l'Institut de médiation intégrale, Espagne.
- **Sébastien BRINGTOWN**, Médiateur institutionnel du Conseil départemental de la Gironde  
[AMCT](#)
- **Lluís MARTÍNEZ CAMPS**, Président du Fòrum de Síndics, FORUM SD Association des médiateurs locaux catalans, Espagne

### INTRODUCTION :

France Stratégie a publié un rapport très utile sur les relations entre les administrations et le public. Publié en juillet 2019 « *MÉDIATION ACCOMPLIE ? Discours et pratiques de la médiation entre citoyens et administrations* » dont les auteurs sont Daniel AGACINSKI et Louise CADIN.

Il souligne que : “ les modes alternatifs de résolution des différends ont pris une place grandissante, ces dernières décennies, notamment en matière civile, commerciale ou familiale. Mais la médiation avec les administrations publiques présente une série de caractéristiques très spécifiques. Une médiation entre deux « personnes » radicalement asymétriques avec d'un côté une personne physique, citoyen, usager, allocataire, assuré social, qui cherche à contester une décision ou à faire valoir ses droits... et de l'autre, une administration qui prend des décisions en fonction des dossiers qui lui sont transmis et de la réglementation qu'elle doit respecter et faire respecter.

Le paysage de la médiation entre citoyens et administrations présente des dispositifs très hétérogènes, qui rencontrent cependant des défis communs. S'ils doivent jouer un rôle croissant dans l'accès aux droits, il importe qu'ils soient lisibles, accessibles et efficaces. »

En France, l'institution des médiateurs territoriaux au sein des collectivités territoriales vise la gestion et l'apaisement des différends entre les administrations et les citoyens, ils sont des médiateurs institutionnels, à l'échelle communale, intercommunale, métropolitaine, départementale, régionale...

Ces médiateurs ne disposaient pas jusque à présent de statut propre et la variété des médiateurs tant dans leur mode de désignation que dans leurs profils et champs d'action rendaient difficiles leur légitimité et leur visibilité.

Sous l'impulsion de l'AMCT, la loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 (relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique) a réuni en son article 81 les dispositions relatives à l'instauration d'un médiateur territorial.

Cette loi est une grande avancée puisqu'elle dessine les contours du statut du médiateur territorial. La désignation du médiateur reste facultative et il revient aux collectivités de définir le champ de ses compétences, les moyens mis à sa disposition pour l'exercice de ses fonctions et fixer la durée de son mandat.

A la lumière de l'expérience des intervenants, cette table ronde a permis de dresser un panorama comparatif France / Grèce / Espagne sur la situation de la médiation dans les collectivités territoriales, le statut et les compétences des médiateurs au travers des questions suivantes:

- *La médiation est-elle développée dans les collectivités territoriales de votre pays ?*
- *Est-il obligatoire ou facultatif pour les collectivités de se doter d'un médiateur ?*
- *Existe-il une culture de la médiation dans votre pays ?*
- *Comment les médiateurs sont-ils désignés ?*
- *Disposent-ils d'une réelle indépendance à l'égard des collectivités pour exercer leurs missions ?*
- *Quels sont leurs domaines de compétence ?*
- *Les délais de recours au contentieux sont-ils suspendus en cas de saisine du médiateur ?*
- *Quel est le bilan de l'activité des médiateurs dans votre collectivité ? ( nombre de saisines, taux de résolution des litiges.*

## **CONSTAT – L'EXISTANT :**

Les intervenants ont chacun dressé un tableau de la situation des médiateurs des collectivités territoriales.

Pour **Hariclia ATHANASSOPOULOU**, en Grèce, le programme «Kallikratis» adopté en 2010, pour la réforme pour les collectivités locales a introduit par la loi 3852/2010 l'institution du médiateur au niveau municipal et régional, avec le statut du "médiateur municipal et de l'entreprise" et du "médiateur régional et de l'entreprise.

Il n'est pas obligatoire pour les collectivités locales de se doter d'un médiateur. Les médiateurs ne doivent pas avoir eu de mandats dans les collectivités. Ils sont élus et la question de l'indépendance est très importante. L'élection du médiateur dépend de la majorité requise au scrutin secret du conseil municipal ou du conseil régional pour le médiateur régional (3/5) des membres présents du conseil municipal ou conseil régional

Le médiateur municipal enquête sur des cas de mauvaise administration des services, des directions de la municipalité et des entreprises municipales dans le territoire de la municipalité. En cas de saisine du médiateur municipal ou régional et pendant toute la durée de l'examen de la requête, les délais de recours au contentieux ou de recours par la voie administrative ne sont pas suspendus. La culture de la médiation est encore peu développée en Grèce, même si elle est inscrite dans la Constitution.

Bilan des activités d'un médiateur municipal en Grèce:

- Médiateur municipal de la ville de Kozani rapport annuel 2018
- 21 requêtes écrites ont été déposées pour l'année 2018. De ce nombre, 11 cas ont été résolus par l'intervention du médiateur
- Médiateur municipal de la ville de Drama rapport annuel 2018
- 9 affaires au total traitées par le médiateur municipal en 2018

Selon l'exposé de **Blanca BARREDO**, en Espagne, les services de médiation municipale citoyenne ont été créés en 2007. Les médiateurs sont désignés pour défendre les droits des citoyens.

La désignation du médiateur local en Espagne, spécialement en Catalogne se fait par une décision du Conseil Municipal, à la majorité des trois cinquièmes des membres. Si les candidats n'obtiennent pas ce quota, il y a un deuxième vote à la majorité simple.

La désignation d'un médiateur est facultative et dépend du budget et de la volonté politique de la ville. A ce jour, 42 municipalités se sont dotées d'un médiateur en Catalogne, ce qui signifie que moins de 10 % de la population espagnole a accès à un médiateur local.

La culture de la médiation n'est pas encore ancrée dans les mentalités.

Il y a une résistance des administrations et les avocats sont encore également très réticents à recourir à la médiation.

Les choses évoluent lentement mais il existe un programme pilote sur la médiation administrative. Ce sont les tribunaux administratifs qui proposent la mise en place de médiations avec les collectivités territoriales.

Le mandat du médiateur local en Catalogne est de 5 ans.

La durée du mandat est volontairement différente d'un mandat politique qui est de 4 ans. Cette différence de durée est volontaire pour éviter de faire coïncider une majorité politique et le mandat d'un médiateur. Cela garantit son indépendance. Le médiateur peut faire un second mandat de 5 ans.

Le médiateur est indépendant mais la limitation des ressources économiques et humaines par l'administration peut limiter ses actions.

Le domaine des compétences des médiateurs est le contrôle, la supervision de l'activité de l'administration locale au sens large : l'administration locale, les entreprises aux capitaux publics municipaux, les organismes publics qui ont une personnalité juridique propre, les entreprises concessionnaires de service public municipal.

Le renvoi d'une affaire au médiateur local ne suspend pas le délai de recours.

**Sébastien BRINGTON** estime qu'en France la culture de la médiation institutionnelle ne semble pas encore inscrite dans les mentalités même si elle tend à se développer. Ce n'est pas une habitude ancrée ni un automatisme.

Les collectivités locales ou EPCI à fiscalité propre souhaitant se doter d'un médiateur ou d'une médiatrice doivent désormais délibérer pour l'instituer au sens de ce que préconise l'article 80 un de la loi du 27 décembre. *« sans préjudice des dispositifs de médiation existants, les communes, départements, régions, établissements publics de coopération intercommunale à fiscalité propre peuvent instituer par délibération de l'organe délibérant un médiateur territorial soumis aux dispositions du présent article. »*

Les médiateurs et médiatrices ont des statuts divers : certains sont rémunérés et d'autres exercent à titre gracieux. Ils ou elles peuvent être titulaires de la fonction publique en contrat à durée déterminée ou indéterminée.

Certains exercent pour la durée du mandat et d'autres pendant des délais plus courts, ils ne sont pas systématiquement rattachés à l'exécutif.

Selon les situations, les conditions d'indépendance des médiateurs ou des médiatrices institutionnelles peuvent varier.

L'approche retenue en Gironde est intéressante. Elle est le fruit d'échanges avec le Président du département et il a été convenu d'inscrire la mention suivante dans la charte de la médiation institutionnelle : *« le médiateur sera administrativement rattaché au Directeur général des services, mais ne dépendra pas de son autorité hiérarchique. Il ne recevra aucune instruction de quiconque. Il sera indépendant tant vis-à-vis de l'autorité administrative du département que de ses élus. »*

Pour assurer cette indépendance, le Président a proposé que le contrat du médiateur soit dissocié de la durée de son mandat et le médiateur a été désigné sur une période qui prend son terme après les élections départementales. Une telle initiative se rapproche des règles édictées en Espagne pour assurer l'indépendance des médiateurs. C'est certainement une piste à explorer.

Les médiateurs sont compétents pour accompagner les usagers dans tous les domaines de compétences propres à la collectivité territoriale ou les EPCI. Toutefois, il peut arriver que certains aspects soient exclus pour des raisons diverses (marchés publics, etc.). L'article 81 de la loi du 27 décembre relative à l'engagement dans la vie locale et la proximité de l'action publique ne définit pas avec précision le champ de compétence du médiateur puisque le texte prévoit que : *« la délibération qui institue le médiateur territorial définit le champ de ses compétences. »*

C'est point qui reste à l'appréciation des assemblées délibérantes.

Les délais de recours contentieux sont suspendus en cas de saisine du médiateur comme l'article 81 l'indique avec précision : *« la saisine du médiateur territorial interrompt les délais de recours au contentieux. »*

En Gironde, le service a commencé à fonctionner fin 2018 et le bilan peut se faire sur un peu plus d'une année avec 189 saisines : 40 % de ces saisines ont été réorientées vers le défenseur des droits ou d'autres collectivités. Sur les saisines recevables, 70 % ont abouti à une issue satisfaisante pour l'usager et une seule saisine d'usager a fait l'objet d'un refus de la part d'un service qui n'a pas souhaité s'inscrire dans la médiation.

## DISCUSSIONS

Les échanges avec la salle ont été très riches. Les questions du mode de désignation et de l'indépendance du médiateur ont suscité de nombreux débats : est-ce qu'un agent ou un élu des collectivités territoriales peut être désigné comme médiateur et rester indépendant ?

La loi du 27 novembre 2019 a tranché en interdisant une telle désignation.

*L'article 81 dispose :*

*« Ne peut être nommé médiateur territorial par une collectivité territoriale ou un établissement public de coopération intercommunale à fiscalité propre :*

*« 1° La personne qui exerce une fonction publique élective ou est agent de cette collectivité territoriale ou de cet établissement ;*

*« 2° La personne qui exerce une fonction publique élective ou est agent au sein de l'un des groupements dont cette collectivité territoriale ou cet établissement est membre.*

A ce jour, de nombreux médiateurs territoriaux sont agents ou élus et sont donc concernés par ces nouvelles dispositions.

**Selon Michel SAPPIN**, on peut être agent et indépendant. Ces dispositions devraient faire l'objet de nouvelles discussions :

*„Lorsque vous êtes magistrats, vous êtes indépendants, mais vous êtes payés par le ministère de la Justice. Lorsque vous êtes médiateur des entreprises ou médiateur des finances, vous êtes indépendants, mais vous êtes payés par Bercy. Pourquoi dans les collectivités locales, nous considérerions que les fonctionnaires territoriaux sont moins capables d'être indépendants qu'un magistrat du Ministère des Finances qu'un médiateur payé par Bercy ? Je pense que c'est quelque chose de fondamental sur lequel il faudra que nous travaillions avec Nathalie DELATTRE et le Sénat pour revoir ce point-là, car ce qui pose problème, c'est le statut du fonctionnaire dans les trois pans de la fonction publique, c'est la loi de 1983 dont le droit d'obligation des fonctionnaires instaure une obligation d'obéissance hiérarchique. Le magistrat ne l'a pas. Le médiateur de Bercy ne l'a pas. Pourquoi ne pouvons-nous pas dispenser un fonctionnaire territorial en position de médiateur de cette obéissance hiérarchique et c'est tout. Ensuite, le problème sera résolu“*

D'autres thèmes que nous n'avions pas anticipés dans nos questions ont également été abordés comme celui de la nécessaire formation des médiateurs et du coût de la médiation.

Sur ce dernier point, certains participants ont fait valoir que la médiation territoriale créait une concurrence avec les médiateurs professionnels qui sont rémunérés par les parties.

Hervé Carré a fait valoir que la médiation institutionnelle est aujourd'hui financée par les collectivités et qu' « elle a cette vertu, d'encourager à l'accessibilité. Nous sommes dans un moment singulier encore pionnier qui fait qu'il va falloir qu'on trouve des mécanismes d'encouragement. »

**Le Médiateur de la Seine Saint Denis Santiago SERRANO** a également soutenu la gratuité de la médiation des collectivités territoriales comme un service offert aux citoyens.

*« Les usagers que nous avons, n'ont même pas 50 € à donner pour une médiation. Ils sont en difficulté. Nous avons 150 cas de saisines l'année dernière. À partir du 2 janvier, nous avons affiché dans toutes nos structures départementales, la possibilité de saisir le médiateur. En janvier, j'ai eu déjà 35 saisines, donc on sera plu sur une moyenne de 400 dossiers cette année. Il y a une masse de personnes qui ont besoin d'être écoutées, besoin qu'on leur traduise le langage administratif des courriers qu'ils reçoivent, etc. A mon sens, il y a de la place pour tout le monde »*

Les débats ont enfin porté sur la liberté d'entrer en médiation : Dans une collectivité qui a désigné un médiateur, les services ont-ils le droit de refuser la médiation sollicitée par un citoyen ?

La médiation est un processus volontaire et tous les cas ne permettent pas nécessairement de trouver une solution par un accord amiable.

Une piste de solution serait que le service accepte de rentrer en médiation et fasse ensuite valoir auprès du médiateur les raisons pour lesquelles il maintient sa position à l'égard de l'administré.

## **PISTES POUR L'AVENIR EN MATIERE D'INDEPENDANCE DES MEDIATEURS TERRITORIAUX :**

On constate que les médiateurs des collectivités territoriales prennent peu à peu leur place dans les collectivités. En Grèce, en Espagne ils sont élus pour la France la question n'est pas résolue car ils sont en général désigné par le chef de l'exécutif.

La culture de la médiation reste cependant encore peu développée. Cependant, la définition d'un statut des médiateurs va contribuer à rendre plus légitime leurs actions.

La loi du 27 décembre 2019 en France est donc un signe fort pour le développement de la médiation territoriale et les questions soulevées par cet atelier devront être résolues pour clarifier aux yeux des citoyens la place du médiateur.

### **Michel SAPPIN**

*« Nous arrivons à un moment où en France, nous avons un premier texte, mais qui est très imparfait. Il faudra le préciser, le modifier puis essayer d'harmoniser un petit peu tout cela même si la liberté des collectivités territoriales et de leur exécutif est un principe en France incontestable et incontestée. Il faut que nous arrivions à nous aligner les uns sur les autres et à normaliser les choses parce qu'autrement cela va être le désordre. Nous avons le désert donc il ne faut pas passer au désordre non plus. »*

*Sur la question de l'indépendance, il ajoute « Pourquoi dans les collectivités locales, nous considérerions que les fonctionnaires territoriaux sont moins capables d'être indépendants qu'un magistrat du Ministère des Finances qu'un médiateur payé par Bercy ? Là-dessus, je pense que c'est quelque chose de fondamental sur lequel il faudra que nous travaillions avec Nathalie DELATTRE et le Sénat pour revoir ce point-là, car ce qui pose problème, c'est le statut du fonctionnaire dans les trois pans de la fonction publique, c'est la loi de 1983 dont le droit d'obligation des fonctionnaires instaure une obligation d'obéissance hiérarchique. Le magistrat ne l'a pas. Le médiateur de Bercy ne l'a pas. Pourquoi ne pouvons-nous pas dispenser un fonctionnaire territorial en position de médiateur de cette obéissance hiérarchique et c'est tout. Ensuite, le problème sera résolu.*

---

## ANNEXE 9

### Communiqué de presse

---



ASSOCIATION DES MÉDIATEURS  
DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES

### Communiqué de Presse

#### **Christian LEYRIT, Préfet de région honoraire, nouveau Président de l'Association des médiateurs des collectivités territoriales (AMCT)**

Les récentes élections municipales et les prochaines élections régionales et départementales se situent dans un contexte de crise économique, de fragilisation du lien social, d'opposition exacerbée entre les élites et « le peuple », et de climat de défiance inégalé à l'encontre des responsables politiques.

Face à ces constats, les collectivités doivent repenser leurs relations avec les administrés en favorisant l'écoute et le dialogue.

Il est plus que jamais indispensable de permettre la prise en compte humaine et équitable de chaque situation, de développer une écoute plus attentive des citoyens, notamment les plus fragiles, en butte à des administrations de plus en plus digitalisées, qui prennent des décisions à la chaîne.

La nomination de médiateurs indépendants dans les collectivités, d'accès simple et gratuit, revêt donc une importance particulière pour améliorer le lien social, remédier aux dysfonctionnements et éviter les contentieux.

L'Association des médiateurs des collectivités territoriales a pour but de promouvoir la médiation dans les quatre types de collectivités (régions, départements, intercommunalités et villes), et de favoriser le partage des expériences et des bonnes pratiques entre les membres. Elle vise également à devenir une structure de référence et d'accompagnement professionnalisante, proposant de multiples services à ses membres. Enfin, elle souhaite construire des partenariats actifs avec d'autres structures de médiation.

L'Association poursuit ses objectifs dans le respect des principes énoncés dans la charte des médiateurs des collectivités territoriales : indépendance, neutralité, impartialité, confidentialité.

L'article 81 de la loi relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique du 27 décembre 2019 reconnaît et institutionnalise les médiateurs.

Les Assemblées générales ordinaire et extraordinaire, et le Conseil d'Administration qui se sont tenus récemment ont renouvelé les dirigeants de l'association, modifié les statuts, défini de nouveaux moyens, et fixé des objectifs ambitieux.

Un nouveau Conseil d'administration de 14 membres, plus féminisé, a été élu.

Ce conseil a élu un nouveau Président : Christian LEYRIT, médiateur du département de la Charente-Maritime, préfet de région honoraire, ancien président de la Commission nationale du débat public (CV ci-joint). Il succède à Hervé CARRE, médiateur de la ville d'Angers et du département de Maine-et-Loire.

Le président est désormais entouré de 3 vice-présidents, qui représentent, à eux quatre, toutes les collectivités :

- M. Michel SAPPIN, préfet de région honoraire, médiateur de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur
- Mme Sophie HENRY, médiatrice de la ville de Nice et de la métropole Nice-Côte d'Azur
- M. Jean-Charles BRON, médiateur de la ville de Bordeaux

Le président et les trois vice-présidents vont animer chacun un club d'échanges avec les autres médiateurs dans chaque type de collectivité, afin d'examiner les problématiques spécifiques et de diffuser les bonnes pratiques.

Par ailleurs, il a été décidé de désigner dans chaque région, y compris dans les départements d'Outre-mer, un correspondant régional (membre du Conseil d'Administration ou non), véritable ambassadeur de la médiation dans les collectivités de sa région.

Il existe aujourd'hui 38 collectivités qui disposent d'un médiateur :

- 2 Régions
- 11 départements
- 3 Intercommunalités
- 22 Villes

Le nouveau président a fixé un objectif ambitieux : atteindre une centaine de collectivités à la fin 2021. Pour ce faire, des courriers ont été adressés à tous les maires nouvellement élus des villes de plus de 40 000 habitants et à tous les présidents des agglomérations de plus de 50 000 habitants. Des actions seront conduites auprès des réseaux d'élus (ARF, ADF, France Urbaine, AMF).

Pour atteindre ces objectifs, il est nécessaire de disposer de moyens nouveaux. Il est indispensable qu'elle acquière aujourd'hui une véritable autonomie de fonctionnement et de gestion, et aussi une autonomie financière.

Elle disposera d'un délégué général à temps partiel, en la personne d'Hervé CARRE, ancien président.

Enfin, l'Assemblée générale a, sur la proposition de la ville d'Angers, décidé de reconduire au premier semestre 2022, le Congrès International de toutes les médiations. La première édition, en février 2020, avait en effet connu un grand succès avec 500 participants des cinq continents.

**Contact presse** : Christian Leyrit Tél : 0633905342 [christian.leyrit@charente-maritime.fr](mailto:christian.leyrit@charente-maritime.fr)



---

## ANNEXE 11

### Insee : le premier confinement a accentué les inégalités



---

**L'Insee a publié ce 3 décembre l'édition 2020 de son opus "France, portrait social". Une édition de 330 pages que l'Institut a choisi d'ouvrir par un focus particulier dédié à la crise sanitaire, et plus précisément par un bilan du confinement du printemps dernier en termes d'inégalités sociales. Publié le 3 décembre 2020 par C.M. / Localtis**

"La statistique publique et la recherche se sont mobilisées au cours de cette période exceptionnelle, afin de décrire au mieux la conjoncture, l'évolution du marché du travail et des conditions de vie. Elles ont fait appel pour cela à de nouvelles données ou les ont exploitées de façon inédite", souligne l'Insee. Ce qui lui permet aujourd'hui, en ouverture de l'édition 2020 de "France, portrait social", de rendre compte de "la situation sociale de la France pendant cette période si particulière du premier confinement", en s'intéressant notamment "aux inégalités sociales, territoriales ou entre les femmes et les hommes, qui ont été mises en lumière, voire renforcées, avec la crise".

Cette "vue d'ensemble" dédiée à ce confinement met tout d'abord en lumière les inégalités constatées en termes de **santé**. Y compris s'agissant de la mortalité liée au Covid-19. Inégalité géographique d'abord, avec une surmortalité nettement plus forte en Ile-de-France et dans le Grand Est. Sociale aussi, dans la mesure où en Ile-de-France, c'est le département le plus pauvre, la Seine-Saint-Denis, qui a on le sait été le plus touché en mars et avril. Mais c'est bien partout en France que le risque de développer une forme grave de Covid s'est avéré plus élevé pour les plus modestes, confirme l'Insee. En cause : le fait de continuer à se rendre au travail, de vivre dans une commune dense et un logement surpeuplé, de souffrir d'autres pathologies...

Les chiffres collectés confirment en outre le "**moindre recours aux soins**" pendant le confinement (baisse de 40% des consultations chez un généraliste par exemple et chute des recours aux urgences y compris pour des pathologies à risque vital). A part pour les consultations liées à la santé mentale... Les plus précaires plus touchés par la maladie... et par les **pertes d'emploi**. L'Insee recense 715.000 emplois détruits au premier trimestre. Notamment dans l'intérim. Et ce, même si "la chute de l'activité économique provient essentiellement des personnes restées en emploi". En sachant que fin avril, 63% entreprises privées de plus de dix salariés avaient mis au moins une partie de ces salariés au chômage partiel. Logiquement, le chômage partiel "a concerné en premier lieu les ouvriers (54% sont concernés) et les employés (36%), tandis que les cadres ont plus largement travaillé à domicile (81%)".

Malgré cet important filet de protection, un quart des ménages a eu le sentiment d'une dégradation de sa **situation financière**. Un sentiment exprimé avant tout par les artisans et commerçants (53%), les ouvriers (37%) et les ménages avec enfants (33%). Et qui a été inversement proportionnel aux ressources du ménage. Les ménages les plus modestes exprimant en outre les inquiétudes les plus fortes pour l'avenir : 40% d'entre eux craignaient fin avril de "rencontrer dans les douze prochains mois des difficultés pour payer leur loyer, leur crédit immobilier ou leurs charges".

L'Insee s'est également penché sur les situation d'**isolement** (le confinement a été à ce titre plus difficile pour les personnes seules, les retraités, les familles monoparentales et les "ménages complexes"...). Ainsi que sur la **taille du domicile** (évidemment plus souvent surpeuplé parmi les plus modestes), sur l'inégale répartition des tâches domestiques entre hommes et femmes (y compris s'agissant de s'occuper des enfants) ou encore sur les conflits intra-familiaux et les phénomènes de violence.

Autre sujet abordé : **l'école à la maison**. Où l'on constate que les élèves ayant des difficultés scolaires ont en moyenne consacré moins d'heures que les autres à leur travail scolaire. "Six parents de collégiens et lycéens sur dix déclarent que leurs enfants ont rencontré souvent ou très souvent au moins une difficulté liée au travail scolaire (de connexion, organisation du travail, autonomie, manque de matériel, compréhension des cours)", chiffre l'Insee. En sachant que "les élèves avec des difficultés scolaires, de famille nombreuse ou de milieu défavorisé ont rencontré des difficultés plus prononcées"...

Enfin, l'étude passe au crible les **pratiques culturelles**, pour constater que "13% à 20% de la population âgée de 15 ans ou plus a pratiqué la musique, la danse, le dessin, la peinture et la sculpture, ou encore le montage audio ou vidéo, soit une progression de 5 à 6 points" par rapport aux taux de pratique observés habituellement. C'est d'ailleurs le seul domaine où les clivages sociaux s'estompent : "Alors qu'en 2018 les cadres pratiquaient deux fois plus une activité en amateur que les ouvriers, l'écart disparaît en situation de confinement."

#### **Pour aller plus loin**

- ["France, portrait social", édition 2020](#)
- [Page dédiée aux divers travaux de l'Insee sur les conséquences de la crise](#)

---

## BIBLIOGRAPHIE

---

- ⇒ Rapport France stratégie-juillet 2019 « Médiation accomplie ? discours et pratique de la Médiation entre citoyens et administrations
- ⇒ Assises nationales de la Médiation administrative - 18 décembre 2019
- ⇒ Article localtis, Rapport de l'INSEE - « France, portrait social », publié le 3 décembre 2020
- ⇒ Article : Médiation territoriale : La voie de la raison - JAS - Janvier 2021 par Christophe Robert
- ⇒ La transformation digitale du secteur public , atteindre les promesses et éviter les désillusions , Chaire IAE PARIS, E.P.P.P.- Janvier 2021 N°6 - J. Beuve, O.Cristofini, J.Gimenez, S.Porcher
- ⇒ Rapport annuel du Défenseur des droits -2020





#### MISSION MEDIATION

Hôtel de Région, 27 place Jules Guesde,  
13481 Marseille cedex 20  
missionmediation@maregionsud.fr  
Lignes directes 04-91-57-51-77 / 52-22

 maregionsud |  MaRegionSud |  maregionsud

Toujours proche de vous avec l'appli Région Sud

