

LE MÉDIATEUR

Rapport d'activité 2022

Michel SAPPIN

Préfet de Région Honoraire

ADMINISTRÉS

ADMINISTRATION



maregionsud.fr



Région
Provence-Alpes-Côte d'Azur



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



Table des matières

Le mot du Médiateur de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur.....	1
1. La Médiation régionale SUD Provence-Alpes-Côte d'Azur.....	3
1.1 Rôle du Médiateur et de la Mission Médiation régionale.....	3
1.2 Domaine d'intervention du Médiateur	4
1.3 Comment contacter le Médiateur.....	5
1.4 Les conditions de validité d'une Saisine - effets d'une Saisine recevable.....	6
1.5 Les principes et la déontologie de la Médiation	6
1.6 Les objectifs de la Médiation régionale	6
1.7 La méthodologie de la Médiation	7
1.8 Les moyens du Médiateur : la Mission Médiation	8
2. Bilan d'Activité du Médiateur de la Région en 2022.....	9
2.1 Les chiffres clefs des sollicitations auprès du Médiateur régional.....	9
2.1.1 Nombre de saisines	9
2.1.2 Recevabilité des saisines	9
2.1.3 Répartition des saisines par zones géographiques	10
2.1.4 Les modes de saisines	10
2.1.5 Qui saisit ? Répartition des sollicitations par catégorie de requérant	11
2.1.6 Pourquoi le Médiateur est saisi ?	11
2.1.7 Traitement des demandes et délais moyens de traitement	12
2.1.8 Les résultats des Médiations.....	13
2.2 Illustration des sollicitations par des exemples de saisines	14
2.3 Illustration des Médiations à l'initiative du juge administratif	17
3. Recommandations et propositions du Médiateur	19
3.1 Recommandations générales.....	19
3.2 Recommandations spécifiques à certains dispositifs régionaux.....	20
3.3 Suivi des recommandations précédentes	21
4. Evènements marquants et partenariats en 2022.....	23
5. Perspectives 2023.....	25
5.1. Expérimentation de la Médiation Interne ou « Médiation des agents ».....	25
5.2. Expérimentation du dispositif juridictionnel des ordonnances dites « 2 en 1 ».....	26
5.3. Développement de la Politique de l'Amiable au niveau national	26

LES ANNEXES

Le mot du Médiateur de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur



2022 a été une année importante pour la mission Médiation qui a vu, comme ce rapport va vous le montrer, une augmentation forte du nombre et de la nature des saisines reçues.

Cela tient bien sûr aux nouvelles politiques mises en place par la Région dont les domaines de compétences sont de plus en plus élargis, et donc à de nombreux dispositifs innovants ayant des incidences pour les administrés, mais il faut bien aussi percevoir l'impact des tensions multiples qui touchent notre société.

Les événements de politique intérieure et les tensions internationales liées à la guerre en Ukraine et ses conséquences économiques, ont généré une inquiétude et un mal-être croissant, une fragilisation du lien social et une montée des individualismes et de la violence. Ceci a entraîné une crise de confiance vis à vis de nos institutions et de leurs capacités à apaiser la société déjà fragilisée par la crise sanitaire.

A ce sombre tableau, il convient d'ajouter la marche sans doute trop rapide vers un monde de plus en plus dématérialisé et déshumanisé, qui laisse sur le bord de l'autoroute du progrès un nombre important de français qui n'ont ni les moyens ni les capacités à suivre, en raison de leur situation personnelle ou géographique, de leur isolement et de leur inaptitude à maîtriser les technologies nouvelles que trop d'administrations et de services veulent imposer. Comme le montrent les enquêtes d'opinion, la dématérialisation des services publics doit être pensée comme une voie d'accès supplémentaire et non comme une substitution aux accès physiques ou humains. Le son d'une voix à défaut de l'image d'un visage, la discussion en direct qui permet d'échanger les arguments et de mieux comprendre les raisons d'une décision, voire d'un refus, la négociation qui peut ainsi s'instaurer, sont des éléments essentiels et rassurants qu'Internet ne peut apporter.

Les citoyens, en particulier les plus vulnérables mais aussi parfois les plus jeunes, ont absolument besoin d'une écoute et d'un dialogue attentif.

C'est ce que font au quotidien le Médiateur et son équipe, en particulier dans les 60 grandes collectivités territoriales qui ont à ce jour créée cette fonction. Et c'est aussi ce qui explique l'intérêt grandissant que portent sur la médiation le Président de la République, qui a accordé son parrainage au Congrès qui a réuni à Angers en octobre 2022 plus de 800 médiateurs, le Garde des Sceaux et les Ministres, en particulier Christophe Béchu chargé des collectivités locales, la Défenseure des Droits, et le Conseil d'Etat.

Les Tribunaux Administratifs de notre Région, s'appuyant sur le nouveau statut du médiateur voté en décembre 2021 par notre assemblée qui garantit les conditions nécessaires pour mener et conduire des médiations juridictionnelles proposées par un juge, ont au cours de cette année ordonné à 3 nouvelles reprises la désignation de votre médiateur pour intervenir sur des dossiers importants opposant des administrés à la Région. Cette médiation, gratuite et plus rapide pour régler le conflit que la procédure judiciaire, a abouti à des conclusions positives dans l'intérêt de toutes les parties. La désignation de votre médiateur par la justice administrative est donc très certainement appelée à se développer rapidement et servira d'exemple sur l'ensemble du territoire national.

L'aboutissement le plus souvent heureux des médiations menées par mon équipe et moi-même repose aussi sur les relations de confiance que nous entretenons avec les services de la Région. Ceux-ci traitent avec un grand professionnalisme un nombre très important de dossiers portant sur chaque programme décidé par la Région en fonction de ses compétences multiples. Mais il leur est impossible de prévoir à l'avance les cas particuliers ou les éventuelles difficultés d'application d'une mesure, et c'est dans ce cadre que le dialogue avec le médiateur peut être très important, à la fois pour régler la demande de l'administré, après vérification de sa bonne foi et des éléments justificatifs qu'il apporte, et pour réfléchir aux modifications et précisions à apporter aux procédures en cause. Il nous faut tirer ensemble les leçons des affaires résolues, en améliorant les dispositifs et leur lisibilité par les administrés, en respectant l'égalité mais aussi l'équité en concevant qu'une dérogation raisonnable n'est pas une faiblesse mais une force pour l'adhésion citoyenne.

Je remercie sincèrement le Président, son Cabinet, la Directrice générale des services et ses équipes, pour leur compréhension et leur adhésion à ce principe de dialogue et de concertation, qui conforte l'image d'ouverture et d'écoute de notre Collectivité dans un contexte national complexe et difficile.

Michel Sappin,
Préfet de Région Honoraire

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

L'année 2022 marque la septième année de fonctionnement de la Mission médiation au sein de la Région.

Chaque année, le Médiateur régional 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 constitue une réponse innovante et efficace de l'Institution correspondant à sa volonté de moderniser ses relations avec les administrés. Le Médiateur incarne, tout d'abord, un véritable espace de dialogue qui humanise la relation d'Administration à Administré. La médiation est un outil d'apaisement au bénéfice du citoyen.

La médiation est un processus structuré qui permet à toute personne ou structure en désaccord avec l'administration régionale de saisir le Médiateur afin de tenter de régler les différends à l'amiable. Le Médiateur intervient quand le dialogue est rompu.

Au regard des réclamations et des litiges qu'il examine, le Médiateur peut aussi faire des recommandations visant à améliorer le fonctionnement des services publics régionaux.

La médiation est une force de proposition pour sortir d'une situation de blocage, c'est pourquoi, le Médiateur régional peut être saisi aussi bien par les administrés que par les services de l'administration, les élus, une autre collectivité ou organisme en désaccord avec la Région. Depuis 2021, le Médiateur est également désigné par les tribunaux pour conduire, dans le cadre de litiges contentieux en cours impliquant la Région, une Médiation dite juridictionnelle à l'initiative du juge. Le Médiateur peut enfin être directement saisi d'une médiation par le Président de la Région ou par la Direction Générale des services dans le cadre d'une lettre de mission spécifique.

Le Médiateur n'est pas un juge, il tente avec les Parties de trouver une solution amiable à un différend en toute indépendance, impartialité et en équité. Le Statut du Médiateur régional¹ répond aux exigences du Code Général des Collectivités Territoriales et aux principes déontologiques applicables à la Médiation territoriale.

Le Médiateur entretient également des relations avec les autres Médiateurs des services publics et partenaires tels que les délégués défenseurs des droits ou médiateurs institutionnels.

¹ Cf. Annexe 4

1.2 Domaine d'intervention du Médiateur

Le Médiateur de la Région est compétent pour intervenir dans le cadre de litiges, désaccords ou difficultés relevant des domaines de compétences et d'intervention de la Région suivants y compris ceux des organismes agissant pour le compte de la Région :

Éducation

- Lycées d'enseignement général et professionnel : construction, rénovation, entretien, fonctionnement et sécurité. Restauration scolaire. Bourses.
- Stratégie pour l'enseignement supérieur, la recherche et l'innovation.
- Gestion des personnels, hors enseignants.

Emploi et formation professionnelle

- Information et orientation des élèves, étudiants et apprentis.
- Formations sanitaires et sociales (infirmier, aide-soignant, sage-femme, éducateur spécialisé...).
- Insertion des jeunes en difficulté.
- Formation des demandeurs d'emploi.

Transports

- Réseau ferré régional, TER, LER : gestion, entretien et sécurité et carte d'abonnement.
- Gares routières et cars.
- Transports scolaires interurbains.
- Gestion des ports.

Développement économique

- Aide aux entreprises.
- Soutien aux filières, à la recherche et développement, à l'investissement.
- Attractivité du territoire, développement de l'économie sociale et solidaire.
- Gestion des programmes européens : FEDER (Fonds Européen de Développement Régional), FEADER (Fonds Européen Agricole pour le Développement Rural) ou FSE (Fonds Social Européen).

Aménagement du territoire et de l'environnement

- Développement rural et urbain.
- Lutte contre le changement climatique, qualité de l'air.
- Gestion des déchets.
- Gestion des parcs naturels régionaux

Le Médiateur peut également traiter des saisines relatives à des subventions, des appels à projet relevant des différents secteurs d'intervention de la Région sur des compétences dites partagées avec d'autres collectivités telles que :

Santé : Lutte contre les déserts médicaux ; Plan cancer

Sport : Construction et entretien des équipements sportifs ; Soutien aux clubs et associations sportives ; Soutien de manifestations sportives

Culture : Promotion des langues régionales ; Soutien à la création artistique et aux musées régionaux

Tourisme : Promotion du tourisme régional ; Lutte contre la fracture numérique ; Développement du réseau Très haut débit

Lorsqu'une saisine est hors de son champ de compétence, la Mission Médiation réoriente et accompagne 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) spécifiquement adressée au Médiateur et complétée de pièces justificatives.

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

1. Par courrier à l'adresse suivante :

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

2. Par @courriel à l'adresse suivante :

Monsieur le Médiateur de la Région, missionmediation@maregionsud.fr	Par l'adresse courriel 
---	--

3. Par téléphone

<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	Par téléphone (Lignes directes) 
---	---

1.4 Les conditions de validité d'une Saisine - effets d'une Saisine recevable

☒ La demande ne doit pas être anonyme ☒ Les demandes doivent être écrites et accompagnées des pièces justificatives nécessaires à l'examen de la recevabilité ☒ La saisine doit correspondre au champ de compétence du Médiateur de la Région ☒ Le dossier ne doit pas faire l'objet d'un contentieux en cours, sauf dans les cas prévus par la Loi (Médiation administrative à l'initiative du juge par Exemple)	☒ Des recours / réclamations préalables doivent avoir été effectués auprès des services de l'administration et la réponse doit demeurer insatisfaisante ou inexistante ☒ Le Médiateur a la possibilité de s'autosaisir de situations dont il a connaissance ☒ La Saisine déclarée recevable a pour effet d'interrompre les délais de recours contentieux et suspend les délais de prescription
--	--

1.5 Les principes et la déontologie de la Médiation

PRINCIPES	DEONTOLOGIE
☒ Libre acceptation de l'Intervention du Médiateur ou d'une entrée en Médiation ☒ Gratuité de l'intervention du Médiateur ☒ Respect du contradictoire ☒ Respect de la légalité et de l'état de droit, tout en tenant compte de l'équité ☒ Respect du principe d'égalité devant le service public et examen attentif des spécificités de chaque situation, du contexte ☒ Les solutions amiables n'ont pas vocation à faire jurisprudence	☒ Indépendance ☒ Confidentialité ☒ Impartialité ☒ Neutralité ☒ Equité ☒ Compétence ☒ Diligence et efficacité

1.6 Les objectifs de la Médiation régionale

☒ Elle facilite le dialogue entre les services et les usagers ou partenaires, en positionnant l'administré et l'administration d'égal à égal ☒ Elle facilite l'accès au droit des personnes ☒ Elle a une fonction pédagogique ☒ Elle cherche l'amélioration de la qualité de service de l'administration et fait évoluer certains dispositifs régionaux	☒ Elle règle à l'amiable des différends entre les usagers et la Région et pacifie les relations ☒ Elle évite des recours contentieux et prévient les litiges ☒ Elle offre une véritable alternative à la voie contentieuse d'un désaccord car la saisine recevable interromp les délais de recours contentieux et suspend les délais de prescription
--	--

1.7 La méthodologie de la Médiation

PHASE AMONT

Médiations à l'initiative des Parties (administrés ou administration)

- ☒ Toute saisine ou réclamation fait l'objet d'un accusé de réception ou d'une réponse directe le cas échéant
- ☒ Les conditions de recevabilité de la saisine sont examinées dans un délai raisonnable, parfois des éléments complémentaires sont demandés
- ☒ La recevabilité de la saisine doit ensuite être confirmée par écrit pour produire ses effets
- ☒ Si la réclamation ne rentre pas dans le champ de compétence du Médiateur régional, celle-ci est réorientée vers le ou les bons interlocuteurs
- ☒ Si la saisine est orale ou incomplète, le Médiateur peut s'autosaisir s'il y a urgence ou en cas d'impossibilité de produire l'écrit, la mission médiation accompagne l'intéressé

Médiations à l'initiative du Juge administratif : Ordonnance classique ou « 2 en 1 »

- ☒ Le tribunal propose et recueille l'acceptation par les Parties du recours à la Médiation ou laisse au Médiateur le soin de le faire
- ☒ Le Médiateur désigné par ordonnance du tribunal, vérifie les exigences déontologiques au regard du dossier de médiation proposé
- ☒ Le Médiateur explique aux Parties les modalités de déroulement et principes spécifiques à la Médiation régionale pour que tout soit clair

PROCESSUS DE MEDIATION

- ☒ Chaque demande fait l'objet d'un traitement individuel attentif
- ☒ Un dialogue est établi avec le requérant, comme avec les services de l'administration
- ☒ Une première phase de recherches d'informations et justificatifs permettant de vérifier les dires ou les faits est nécessaire
- ☒ Un point d'analyse de situation et d'application du droit est effectué
- ☒ Une étape de reformulation voire de dissection de la réclamation est opérée
- ☒ Une phase d'investigation plus poussée ou de croisement d'informations auprès des services, du requérant ou d'organismes externes (Mairie, Service de police, autres ...) est souvent nécessaire
- ☒ Si le dossier le nécessite des entretiens, réunions, confrontations en présence du Médiateur, voire déplacements sur place sont envisagés

FIN DE MEDIATION

- ☒ Le Médiateur rend des avis et des recommandations et non des décisions
- ☒ Si la situation est complexe, le Médiateur établit une fiche d'avis ou de recommandation qui retrace l'ensemble des éléments contradictoires recueillis permettant à l'administration d'analyser à nouveau la situation sous un angle nouveau afin de suivre ou non l'avis du Médiateur, il produit parfois un rapport définitif et clôture la Médiation
- ☒ Le Médiateur peut être amené si la situation le nécessite à rédiger un constat d'accord ou de désaccord des parties à la médiation qui mettra fin à la Médiation
- ☒ En cas de médiation à l'initiative du juge, le Médiateur informe le tribunal de l'existence ou non d'un accord sans en dévoiler le contenu et met fin à sa mission de Médiation
- ☒ En pratique le Médiateur reste vigilant quant au suivi de la mise en œuvre des solutions de règlement amiables trouvées

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 2016².

A ce titre la Région a créé la Mission Médiation et mis à disposition du Médiateur et de la mission des bureaux et des moyens logistiques situés aux Présentes. Une petite équipe est composée de 2 collaboratrices : Caroline Bronsard - Chef de Mission référente de la Médiation régionale ayant obtenu un diplôme universitaire de Médiation ainsi que Sylvie Urquizar - Assistante de la Mission, elles sont chargées de gérer la Mission Médiation au quotidien.

Le Statut du Médiateur de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur³ a été renouvelé fin décembre 2021 par délibération approuvée le 17 décembre 2021. Ce statut prévoit que le Médiateur est indépendant vis-à-vis de l'administration régionale et de ses élus et que dans le cadre de ses attributions il ne reçoit d'instructions d'aucune autorité régionale. En garantie de cette indépendance, la Région met à disposition du Médiateur les moyens nécessaires lui permettant de mener à bien ses missions et de les exercer de manière indépendante et confidentielle.

² Cf. Annexe 2

³ Cf. Annexes 3 et 4

2. Bilan d'Activité du Médiateur de la Région en 2022

2.1 Les chiffres clefs des sollicitations auprès du Médiateur régional

Les chiffres clefs de l'année 2022 sont principalement analysés au regard des données des années 2019 à 2021 dont la comparabilité présente un intérêt.

2.1.1 Nombre de saisines

En 2022, 109 nouvelles demandes ont été traitées par la Mission Médiation et 4 saisines de l'année 2021 ont vu leur traitement finalisé en 2022

Ce volume est en forte augmentation (+60%) par rapport au volume moyen des trois années précédentes. Cette augmentation est liée en partie au léger report en début d'année 2022 des saisines liées à l'achat du Pass Zou Etudes fin décembre 2021, après la gratuité exceptionnelle mise en place en septembre pour aider la jeunesse et les Etudiants, d'autre part, une série de demandes similaires concernant le Pass Sud formation a concerné plusieurs groupes d'étudiants qui se trouvaient devant une même difficulté.

Quant aux nombres d'appels téléphoniques, leur volume est stable. Les échanges vocaux témoignent toujours de l'intérêt et du besoin de dialoguer de vive voix. Les Citoyens ou Usagers expriment une vive gratitude au fait de pouvoir se trouver avec une personne qui va écouter attentivement ses propos.

2.1.2 Recevabilité des saisines

En 2022, 77 demandes examinées (soit 71% des demandes) étaient recevables c'est-à-dire qu'elles ont fait l'objet d'un processus structuré de médiation, contre en moyenne 31 demandes représentant 47% des demandes les années précédentes.

Si l'on tient compte de l'augmentation très significative du nombre de saisines, cet indicateur est très révélateur d'une meilleure connaissance du rôle du Médiateur régional auprès des demandeurs.

En effet, en 2022, 80% des demandes relèvent bien des compétences régionales contre 60% en moyenne les années précédentes. Cette augmentation de plus de 30% des saisines relevant du champ des compétences régionales traduit une importante amélioration de la connaissance des compétences régionales et plus largement institutionnelles des demandeurs en 2022.

Une demande recevable signifie qu'un processus de médiation sera mis en œuvre pour tenter de régler amiablement un désaccord entre le demandeur et l'administration.

Pour que la saisine soit recevable au sens de la Loi et qu'elle produise tous les effets juridiques, la saisine doit répondre à certaines conditions : compétences de la Région en jeu, réclamation préalable auprès de l'administration déjà effectuée, absence de réponse ou bien réponse non satisfaisante pour l'administré. Le demandeur doit aussi joindre toutes les pièces justifiant ses positions et propos.

Les demandes non recevables ne font pas l'objet d'une médiation mais elles sont néanmoins examinées et traitées. C'est à-dire qu'au-delà d'accuser de réception de la demande, la mission médiation accompagne systématiquement le demandeur. Les saisines non recevables, concernent généralement la compétence d'une ou plusieurs autres administrations. Ainsi, en cas d'incompétence, le Médiateur oriente le demandeur vers le Médiateur territorial ou institutionnel compétent s'il existe, ou vers le défenseur des droits, ou l'organisme qui pourra faire avancer la situation de blocage rapportée. Parfois, le Médiateur clarifie la saisine du demandeur avant de la transmettre à d'autres interlocuteurs pour qu'elle soit prise en compte dans les meilleures dispositions.

Enfin, certaines saisines concernent bien une compétence régionale mais ne sont pas recevables car le plus souvent elles ne remplissent pas les autres conditions de recevabilité attendues.

Le bilan 2022 dénote donc nettement par rapport aux autres années et au constat connu par la plupart des Médiateurs territoriaux en France qui font unanimement part d'un volume de saisines hors compétences prépondérant. Nous avons déjà observé une légère inversion de cette tendance depuis 2020 pour la Médiation régionale en Provence-Alpes-Côte d'Azur.

2.1.3 Répartition des saisines par zones géographiques

En 2022, sur 109 nouvelles saisines environ 45% des saisines sont attribuées à des litiges ou difficultés concernant les Bouches-du-Rhône, 21 % dans les Alpes Maritimes, et 7% dans les Hautes-Alpes et 6% dans le Var et dans les Alpes de Haute Provence, le reste concernant le Vaucluse, et autres. La répartition géographique est tout à fait cohérente avec la proportion d'habitants par département et elle est cohérente avec l'évolution des types de litiges et relativement similaire à la répartition moyenne des années précédentes.

2.1.4 Les modes de saisines

En 2022 près de 85% des saisines ont été effectuées par courriel sur la messagerie générique missionmediation@maregionsud.fr et 15% par courriers.

Cette proportion similaire à l'année 2021 consolide l'évolution constatée par rapport à la moyenne des années précédentes qui se situait autour de 75% pour les saisines numériques et 25% de saisines par courriers. Cela représente aussi une réelle inversion par rapport à 2020 (40% de courriers pour 60% de courriels).

En 2022, comme en 2021, la nature des saisines et le type de demandeurs ont peu concerné la sphère des aides sociales pour lesquelles les demandes s'expriment davantage par courriers cf. en 2020. Enfin, il ressort des enquêtes de visibilité menées par la mission médiation que la plupart des demandeurs ont connu la médiation en cherchant sur internet d'où l'intérêt d'un bon référencement renvoyant au site internet de la Région ou en lisant les C.G.V. Zou ! sur lesquels le courriel de saisine est facile d'accès.

2.1.5 Qui saisit ? Répartition des sollicitations par catégorie de requérant

En 2022, 95 saisines ont été effectuées par des personnes physiques représentant 86 % des demandeurs totaux contre 50 personnes soit 75% en 2021.

En 2022, 14 demandes ont été effectuées par des personnes morales représentant 14% des demandes (contre 25% en 2021 mais pour 18 demandes). Ce sont des personnes morales de droit public tels qu'organismes publics, tribunaux, collectivités pour 9 % ou de droit privé telles qu'associations et entreprises pour 5%.

Ces proportions diffèrent quelques peu de l'année 2021 mais correspondent davantage aux données habituelles car en moyenne 90% des saisines émanaient jusqu'à présent de personnes physiques et 10% seulement de personnes morales. On constate cependant en valeur absolue une relative stabilité du volume de demandes effectuées par des personnes morales. Notamment le niveau de demandes dites indirectes en 2022 confirme la légère amélioration de la visibilité du Médiateur régional auprès de partenaires externes (organismes publics, médiateurs institutionnels, tribunaux notamment) et auprès des directions et des services en interne également.

L'« usager individuel » reste cependant toujours l'interlocuteur privilégié de la Mission médiation car 86% des saisines sont effectuées par les personnes physiques pour un litige individuel. Au sein de ces saisines directes, la répartition Femme/Homme en 2022 est revenue (contrairement à 2021) à une répartition moyenne habituelle soit 55% des saisines ont été effectuées par des femmes et 45% par des hommes.

2.1.6 Pourquoi le Médiateur est saisi ?

Très schématiquement sur le total des saisines (109) recevables et non recevables :

- Plus de 40 % concernent la compétence transports régionaux,
- Près de 20 % concernent la compétence formation
- Le reste soit près de 10 % concernent la compétence Lycées éducation, puis santé puis économie/ entreprises.

→ Ces saisines sont recevables au sens du Statut du Médiateur régional.

- Près de 20 % ne concernent pas les compétences régionales,
- Près de 10 % concernent des demandes liées au fonctionnement interne et principalement cette année aux ressources humaines (contre 3% en 2021) ce qui montre une certaine attente sans doute liée à l'évolution législative concernant la Médiation Préalable Obligatoire concernant les agents de la fonction publique territoriale.

→ Ces saisines n'étaient pas recevables au sens du Statut du Médiateur régional.

Sur l'ensemble des demandes recevables en 2022 :

- 50 % des saisines concernent la compétence des transports régionaux et majoritairement l'achat de la Carte Zou ! pour 40% et 10% l'offre et qualité de service.
- 28% des litiges concernent la compétence formation notamment des refus d'octroi du Pass Sud Formation. Le volume des saisines formation a augmenté cette année car un changement au niveau des marchés d'offres de formation durant l'été a généré plusieurs incompréhensions et difficultés d'information et communication avec certains Organismes de formation et Pôle Emploi.

En 2022, trois nouveautés concernant la qualité des Parties à la médiation et les thématiques :

- le Médiateur a conduit une médiation entre la Région et un agent de la Région (pour la première fois) sur ordonnance du juge.
- le Médiateur a conduit deux médiations entre la Région et des partenaires co-contractants (pour la première fois) dans l'exécution de marchés publics.
- le Médiateur a été saisi pour la première fois pour un refus d'octroi du ePass jeune, également plusieurs saisines ont concerné cette année des questions liées à l'énergie et sans surprise il n'y a plus eu de sujet Covid en 2022.

2.1.7 Traitement des demandes et délais moyens de traitement

En 2022 sur le périmètre des nouvelles saisines (109), 80% ont été traitées directement et 20% ont été réorientées vers un interlocuteur adéquat contre environ 60%/40% les années précédentes. Concernant les réorientations externes les demandeurs ont été réorientés vers d'autres médiateurs institutionnels comme les délégués défenseurs des droits, la Médiatrice de la CAF, le Médiateur de Pôle Emploi, ou la Médiatrice Nice Côte d'azur, ou le Médiateur d'Arles...

En 2022, le délai moyen de traitement de toutes les saisines clôturées est d'un peu plus d'1 mois cela correspond au délai moyen des années précédentes.

➔ **Concernant les médiations conventionnelles** : Pour l'année 2022, le délai moyen des saisines clôturées non recevables est de 15 jours correspondant au temps d'examen des conditions de recevabilité et le délai moyen des saisines clôturées recevables est de 1 mois et 10 jours pour les demandes directes et de près de 2 mois pour les demandes indirectes.

➔ **Concernant les médiations à l'initiative du Tribunal** : En 2022, la nature et les enjeux des contentieux objets des médiations proposées par le juge ont nécessité un processus et une organisation spécifique avec une, deux, voire trois séances de médiations plénières réunissant tous les intervenants à la Médiation et leurs conseils. Le délai moyen des médiations à l'initiative du juge en 2022 est de 6 mois contre 4 mois en 2021. Toutefois sur les 3 médiations conduites en 2022, il a été mis fin aux désaccords en 4 et 5 mois pour deux d'entre elles et 9 mois pour le troisième. Les délais ont été allongés car ils tiennent compte aussi pour deux d'entre eux du délai d'accord sur la rédaction d'un protocole transactionnel. Le délai moyen sans rédaction d'un protocole transactionnel reste d'environ 4 mois.

La date de fin d'un dossier n'est pas toujours aisée à déterminer. En effet, parfois l'accord mettant fin au litige est rapide mais la mise en œuvre des points d'accords l'est moins.

2.1.8 Les résultats des Médiations

En 2022 sur l'ensemble des saisines clôturées (recevables et non recevables), environ 20 % ont fait l'objet d'une médiation dite pédagogique avec une véritable aide apportée dans le désaccord. Cela correspond pour la plupart des cas aux dossiers dits réorientés avec le plus souvent un accompagnement, une explication voire la reprise d'un réel argumentaire destiné aux interlocuteurs désignés. Cela correspond aussi à certaines situations pour lesquelles l'explication de la décision administrative parfois incomplète, lapidaire ou simplement trop complexe, permet à l'administré de comprendre sa situation.

Sur le nombre de dossiers traités en « processus de médiation » environ 75% peuvent être considérés comme des médiations réussies c'est-à-dire qu'une décision finale met fin au désaccord, 20 % sont classées sans suite le plus souvent car l'utilisateur ne transmet pas les justificatifs demandés ou renonce à poursuivre sa demande initiale et pour 5% des cas le désaccord persiste.

Schématiquement sur le périmètre des médiations dites « réussies » aboutissant à la fin d'un désaccord, d'un litige et/ou un désistement à l'action ou renoncement à poursuivre :

- 70 % ont abouti à une modification de la décision initiale de l'administration et le demandeur a obtenu gain de cause à sa demande,
- 15 % ont abouti à une confirmation de la décision initiale de l'administration mais le demandeur a renoncé à poursuivre son action car il comprend la décision de la Région,
- 15% des dossiers ont trouvé une solution médiane. Le demandeur renonçant également à engager une action ou à la poursuivre.

Sur l'année 2022 au total 66 litiges dont 3 contentieux en cours ont été éteints définitivement par la médiation régionale.

2.2 Illustration des sollicitations par des exemples de saisines

CAS n° 1 : Transports – Accès - Cartes ZOU Etudes !

Mme X. conteste le refus d'accès au bus scolaire Zou ! de son fils de 20 ans en situation de handicap devant se rendre chaque jour en institut médical éducatif (IME). La Maman se plaint auprès du Médiateur de la désactivation la carte Zou ! de son fils mi-novembre du jour au lendemain sans information préalable.

L'intervention du Médiateur a permis de clarifier la situation complexe. La décision de l'administration justifiée par des motifs de droit faisait suite à une évolution réglementaire des responsabilités d'organisation des transports d'élèves en situation de handicap et scolarisés en IME. Par ailleurs, une nouvelle direction à l'IME créait un contexte favorable à un enchaînement inhabituel d'actions ou inactions. Enfin, l'achat des Cartes Zou ! par les IME étant spécifique, n'a pas permis l'alerte des parents à la rentrée scolaire d'autant plus que la carte avait continué à fonctionner durant deux mois avant désactivation.

En définitive, ce dossier présentait un caractère urgent pour permettre de manière opérationnelle à ces élèves d'être conduits dans de bonnes conditions dans les IME chaque jour. Un rapprochement rapide entre les administrations, les transporteurs et les IME du département concerné pour régler collectivement la situation était nécessaire. C'est pourquoi le Médiateur a recommandé tout d'abord d'autoriser, exceptionnellement, une réactivation de carte Zou Etudes de 3 élèves, et ce temporairement pour permettre aux acteurs locaux de se coordonner pour mettre en œuvre des évolutions administratives. Les Services ont immédiatement pris attache des directeurs des IME, des transporteurs et ont réglé la situation individuelle et collective à court et à moyen termes.

Les enfants, munis d'un plein tarif acheté par l'IME, étaient en règle mais la colère des 3 familles était liée à l'absence de réponse de l'administration et à la non-information préalable de ce changement motivé par une considération juridique (les IME dépendent du ministère de la solidarité et de la santé et non pas du ministère de l'éducation nationale) alors que certains élèves prenaient le même bus depuis plus de 10 ans. Mais surtout s'ajoutait pour ces élèves en situation de handicap une exclusion supplémentaire car ils étaient privés de la possibilité de voyager pour leurs loisirs comme les autres élèves.

Cas n°2 : Jeunes – e-Pass-jeunes

Mme X., maman d'une élève de 16 ans inscrite au CNED sur un niveau de Seconde Générale, conteste le refus de la Région d'accorder l'**e-Pass jeune** à sa fille qui ne peut pas justifier d'une scolarisation classique. La plateforme d'inscription ne prévoyant pas ce cas d'inscription, la maman se plaint des conditions injustes d'attribution de l'e-Pass jeune. La déscolarisation de sa fille pour raison de santé, la prive en plus d'avantages dont les jeunes bénéficient pour la culture, l'achat de livres, le cinéma, le sport... et sa demande est restée sans réponse.

Le médiateur recommande aux services de réexaminer la demande et plus largement de revoir le dispositif car le CNED est un établissement sous tutelle de l'Etat c'est-à-dire avec un statut très proche d'une scolarisation. Cette impossibilité de procéder à la demande ne paraît pas équitable. Sur la forme le portail devrait aussi pouvoir proposer la possibilité de sélectionner une « situation autre » pour permettre un examen de cas particuliers. L'administration était d'accord avec la recommandation et en réalité un travail était en cours avec le CNED mais l'information n'était pas encore connue en interne. Le dispositif a évolué.

Cas n°3 : Refus du financement d'une formation Cadre de Santé

Mme X. est infirmière étudiante cadre de santé. Son statut de fonctionnaire de la fonction publique hospitalière en disponibilité ne lui permet pas de prétendre aux aides et dispositifs prévus par les autorités de santé dédiées aux personnes en activité, ni de prétendre aux aides de la Région du fait du lien juridique actif avec son employeur.

Elle a réussi un concours et durant quelques mois Mme L. a travaillé en CDD. Elle a par conséquent relevé du statut demandeur d'emploi.

Elle conteste le refus de la Région de prendre en charge sa formation de cadre santé alors même que Pôle Emploi a refusé la prise en charge aux motifs que la Région prendrait en charge cette formation. De plus, un courrier de l'institut de formation précise que la Région prend en charge la formation.

Mme X. se retrouvait donc dans une situation très spécifique ne correspondant à aucune des conditions prévues par aucun des cadres du fait de la superposition de ses statuts.

Compte tenu de la situation d'impasse dans laquelle se trouvait cette infirmière apprenante qui avait démontré bonne foi et forte motivation, le Médiateur a proposé deux axes de réflexions pour tenter de la sortir de cette situation de blocage.

Le médiateur a expliqué en premier lieu à Mme X. qu'elle ne pourrait pas prétendre à l'aide régionale car son statut ne le permettait pas. Aucune dérogation à cette condition essentielle liée à son statut n'était possible ;

En revanche il a proposé de solliciter un réexamen bienveillant auprès des organismes nationaux dédiés à sa situation de fonctionnaire hospitalière, l'ANFH en l'occurrence. Ce sont les services de la Région qui ont échangé avec leurs correspondants habituels à Pôle emploi et l'ANFH pour expliquer la situation particulière de Mme X. qui a finalement permis de débloquent directement la situation auprès de ces organismes étatiques.

Cas n°4 : Formation professionnelle – Pass Sud Formation

Plusieurs saisines individuelles (7) et collectives contestaient le rejet, par la Région, de l'attribution du Pass Sud formation motivé par l'existence d'une offre de formation ou de son équivalent dans le catalogue de l'offre régionale applicable.

D'une part, les courriers de rejet étaient notifiés à quelques jours seulement du démarrage des cours ce qui mettait les étudiants en grande difficulté à trouver une autre solution de financement ou une alternative de formation ;

D'autre part, Pôle Emploi et l'organisme de formation confirmaient ne pas avoir été mis au courant des nouvelles offres régionales équivalentes au moment de la préparation de l'orientation des élèves.

Les élèves contestaient aussi une application rétroactive du nouveau catalogue d'offres de formations 2022/2023, postérieure à la date de dépôt de leur demande 2021/2022.

Enfin l'organisme de formation contestait aussi sur le fond l'existence même d'une autre formation réellement équivalente dans le nouveau catalogue d'offres régionales.

Dans un contexte tendu compte tenu du démarrage des cours pour les étudiants en attente de savoir s'ils pouvaient continuer cette formation ou s'ils pourraient in fine payer cette formation commencée, le Médiateur a demandé aux services de réexaminer la situation dans son ensemble, d'autant que les délais prévus au dispositif de demande d'aide ne permettaient pas aux étudiants d'effectuer leur demande plus tôt que 60 jours avant le début de la formation. Le temps d'instruire les demandes ne laissait donc que peu de marges de manœuvre à l'ensemble du système qui relève d'un parcours d'orientation qui lui s'inscrit sur plusieurs mois. Finalement après réexamen très approfondi du contenu des formations en cause, la Région a confirmé que la formation proposée à ces étudiants n'avait pas d'équivalent dans la nouvelle offre régionale applicable. Les étudiants se sont donc vu octroyer le bénéfice du Pass Sud Formation et ont pu continuer leur formation diplômante.

Cas n°5 : Saisine spécifique de la Région – litiges entre occupants sur un site régional

La Direction Générale de la Région a sollicité le Médiateur pour faire le point de la situation et les conflits d'usages sur un aérodrome régional pour mettre fin aux nombreuses et régulières difficultés entre occupants (titulaires de convention d'occupation du domaine public) qui avaient fini par demander de l'aide à la Région. Les conflits et tensions nuisent à l'utilisation sereine par l'ensemble des utilisateurs de la plateforme et des infrastructures régionales mises à disposition.

La mission de médiation dure depuis plus d'un an environ et, est en cours de finalisation. Cette mission a permis dans un premier temps d'abaisser rapidement la tension existante provoquée par des querelles de voisinages (Occupants sous convention d'occupation temporaire du domaine public).

Au-delà, ces tensions étaient alimentées par une organisation et un fonctionnement de la gestion de la plateforme que plusieurs utilisateurs ressentaient comme peu égalitaire. De plus, ce site régional qui constitue un réel potentiel était lié à un projet régional dont l'état d'avancement, soulevé en cours de mission, a eu pour conséquence d'interrompre temporairement la mission. Sur le plan de la gestion de la plateforme, des évolutions plus structurelles ont été prises en compte. Également l'identification d'une partie des difficultés a amené le Médiateur à proposer le déplacement physique d'un utilisateur qui permettrait aussi des usages homogènes de la plateforme pour les autres occupants.

2.3 Illustration des Médiations à l'initiative du juge administratif

L'article L 1112-24 du CGCT instaurant la Médiation territoriale, prévoit que les médiations conduites par le Médiateur territorial sont soumises aux articles 213-1 et suivants du code de justice administrative. Concrètement elles relèvent du cadre des médiations administratives. Si le Médiateur territorial ne peut intervenir lorsqu'un litige est porté devant une juridiction ou s'il a fait l'objet d'un jugement définitif, il en est autrement lorsqu'il est désigné par un magistrat dans le cadre d'une procédure de médiation dite à l'initiative du juge dans les conditions prévues par le Code de justice administrative. En réponse à une demande de l'association des Médiateurs des collectivités territoriales (AMCT), cette précision a été confirmée par le Conseil d'Etat le 9 septembre 2022⁴ pour répondre à certaines interrogations de plusieurs tribunaux administratifs en France.

La procédure de la Médiation à l'initiative du juge relève des articles 213-7 et suivants du code de Justice administrative. Concrètement l'appréciation est faite au cas par cas par le magistrat « prescripteur de Médiation », qui est aussi « ordonnateur de Médiation » car il délivre une ordonnance de désignation du Médiateur.

C'est dans ce cadre que votre Médiateur régional a été désigné trois fois en 2022 pour conduire des médiations mettant en cause la Région dans plusieurs requêtes contentieuses. Dans les 3 dossiers, le demandeur à l'action contentieuse et la Région (défendeur) ont accepté le principe d'une entrée en Médiation. Deux des trois Médiations ont été conduites en présence de toutes les parties au litige accompagnées de leur avocat respectif. Les enjeux étaient de différentes nature en fonction des parties et les montants réclamés variaient entre plusieurs dizaines et plusieurs centaines de milliers d'euros.

Cas n° 1 : Le premier cas portait sur l'exécution de deux marchés publics de contrôle d'opérations cofinancées par le FEDER et par le POIA. Il s'agissait en réalité de 12 requêtes contentieuses distinctes soumises à médiation qui ont finalement fait l'objet d'un traitement global. Un règlement des litiges aboutissant à un accord global de type transactionnel, a permis de mettre fin aux 12 contentieux.

Cas n° 2 : Le deuxième litige portait sur la contestation d'un décompte général de résiliation d'un marché de travaux concernant la réhabilitation d'un lycée régional. La maîtrise d'ouvrage déléguée confiée à l'AREA Région sud, n'était pas officiellement partie à la Médiation, mais sa présence en Médiation était nécessaire. Une troisième partie était appelée en garantie par la Région ; 4 partenaires accompagnés de leurs conseils présents en médiation ont mis fin à plusieurs types de désaccords qui n'appelaient pas forcément une solution de nature juridique. L'accord de médiation propose donc des solutions innovantes différentes de celles qu'un juge aurait pu trancher, elles sont reprises dans le protocole d'accord transactionnel.

Cas n°3 : Le troisième contentieux concernait un agent de la Région qui se plaignait d'une absence de réponse à ses demandes répétées d'aménagement de poste lié à une restriction médicale. Une solution concrète adaptée et acceptée par l'agent a été mise en place par la DRH ce qui a mis fin au contentieux.

⁴ Annexe 6 : « Médiation à l'initiative du juge et désignation du médiateur territorial » Conseil d'Etat – Secrétariat Général, note du 9 septembre 2022

Dans les trois cas, les demandeurs et l'administration se sont accordés sur une ou plusieurs solutions satisfaisant les parties et mettant définitivement fin au conflit.

➔ En 2022, il y a donc, concrètement, **des désistements pour 14 contentieux** introduits devant le Tribunal administratif de Marseille.

Les accords de médiation :

En pratique cette année, les processus de médiation ont pris fin soit par la conclusion d'un protocole d'accord transactionnel, soit par un constat d'accord du Médiateur. A ce sujet, le Conseil d'Etat et la juridiction administrative ont rappelé dans une note du 12 mai 2022 relative aux « *Accords issus de Médiation et homologation* »⁵ que l'accord de médiation pouvait prendre plusieurs formes, qu'il n'était pas nécessairement écrit, qu'il n'avait pas nécessairement un caractère transactionnel au sens de la transaction du code civil, qu'il n'avait pas à être nécessairement homologué pour être exécuté mais qu'il devait en revanche prévoir les conséquences sur la procédure contentieuse née ou à naître.

La mise en œuvre des accords de médiation :

En pratique cette année également, la mise en œuvre d'accords transactionnels issus d'une médiation régionale a concrètement interrogé les nécessaires adaptations au fonctionnement de la collectivité, à son processus de décisions et à son processus de paiement, le cas échéant. Ces adaptations seront à prévoir dans tous les accords de médiation engageant une collectivité et la question, par exemple, de la confidentialité du processus de médiation, qui reste un principe intangible en médiation, se pose à l'occasion de la mise en œuvre de l'accord. En effet, cette exigence peut être levée par les parties, en partie ou totalement, et /ou lorsque les circonstances le justifient, et c'est le cas le plus souvent pour les besoins de signature de l'accord comme pour son exécution, ce peut aussi être le cas lors d'une demande d'homologation ou, le cas échéant, de l'intervention du payeur s'il y a un versement à effectuer etc... Si l'accord issu de la médiation revêt un caractère transactionnel c'est à dire que les Parties ont consenti des concessions réciproques et équilibrées afin de prévenir ou d'éteindre un litige....., alors l'accord est nécessairement écrit et concernant la Région Sud, cet accord est nécessairement approuvé par le Conseil régional. Cette modalité impose par conséquent, des adaptations permettant de faire respecter au mieux le principe de confidentialité dans le respect des Lois et règlements.

Dans tous les cas, quelle que soit la nature des accords de médiation, ceux-ci engagent les Parties sur les solutions acceptées, ils engagent aussi les requérants à se désister de leur requête, et les parties à renoncer à une action en justice pour le même sujet.

Les médiations ont donc certes, pour conséquence de limiter les flux contentieux pour les tribunaux, mais elles permettent surtout aux Parties de s'accorder sur des solutions adaptées à leurs attentes réelles et profondes. C'est l'un des arguments forts en faveur du développement de la politique de l'amiable, car comme le souligne le Magistrat Fabrice Vert⁶, **« cette politique innovante est une chance supplémentaire qui sera offerte au justiciable d'obtenir rapidement et avantageusement une solution à un litige ».**

⁵ « Accord de médiation et homologation » note du 12 mai 2022, le Conseil d'Etat et la juridiction administrative.

⁶ Premier Vice-président au tribunal judiciaire de Paris - Vice-président de GEMME France - Groupement européen des magistrats pour la médiation section France.

3. Recommandations et propositions du Médiateur

3.1 Recommandations générales

D'une manière générale, le volume des requêtes des demandeurs (hors agents) concernant les dispositifs ou services publics régionaux (soit 80) a doublé en valeur absolue en 2022 par rapport à 2021. Néanmoins comparé au volume très important d'utilisateurs notamment des transports, d'entreprises accompagnées ou de jeunes en formation, ce volume reste toujours assez relativement faible proportionnellement. Comme le nombre de services en gestion directe avec des personnes physiques est moindre par rapport à d'autres collectivités telles que les Villes ou les Départements, il est utile d'analyser ces saisines « de la dernière chance » car les indicateurs caractérisent la plupart du temps des pistes d'améliorations possibles. Sur ce plan, il est agréable pour l'équipe et utile à l'apaisement social de voir combien l'Institution intègre dans sa charge de travail ses relations avec la Mission médiation d'une manière très constructive et efficace tout au long de l'année. Il faut saluer par exemple l'initiative, en cours d'année dernière, de la Direction des Transports qui a sollicité du Médiateur son retour général pour éventuellement intégrer des évolutions avant le vote des nouvelles Conditions Générales de Vente, ou encore les précautions d'information concernant les évolutions liées à la réforme tarifaire et leur impact potentiel en termes de conflictualité.

Concernant la conflictualité de type contentieuse, celle-ci traduit souvent un nœud de difficultés plus complexes, qui se nourrit durant plusieurs années. Les trois dossiers contentieux examinés à l'amiable, ont tous les trois un point commun : **un manque de communication associé à des changements organisationnels d'une des parties au moins au litige**. Le conflit se construit alors petit à petit sur des incompréhensions de part et d'autre. La recommandation générale cette année sera donc chercher à introduire dans les processus de décisions défavorables (à enjeux) une véritable étape, un temps de réflexion permettant de vérifier si un espace de discussion a été ouvert de manière loyale. **« Se réunir autour d'une table de préférence ou en visioconférence à défaut » mais se réunir pour permettre un échange véritable c'est-à-dire avec une réelle intention de sortir d'un conflit**. D'une manière générale aussi, lorsqu'une situation perdure, qu'une même réclamation ou contestation est répétitive et qu'elle présente une obstination d'un usager, d'un agent ou d'un partenaire, un processus d'alerte doit mener à prendre du recul sur la situation. Pour cela, l'on peut faire intervenir, par exemple, une personne de l'administration d'un autre niveau ou d'une autre direction pour introduire un regard tiers. Dans tous les cas, la personne qui insiste doit être appelée au téléphone ou reçue pour s'assurer de la bonne compréhension de la situation par les deux parties. Cette recommandation a d'autant plus de sens aujourd'hui que l'organisation massive en télétravail a renforcé la tendance à gérer les situations par mail, mode de gestion qui permet aussi d'éviter une confrontation directe parfois inconfortable, pour autant la désincarnation de ces relations n'est pas salubre.

L'expérience des trois dossiers contentieux éteints par des accords de médiation montrent qu'une situation amenée plusieurs années après le début du conflit devant un tribunal, a généré beaucoup de souffrances ou selon les cas tout simplement un temps perdu invraisemblable, un imbroglio administratif et surtout un gâchis d'argent public au détriment des utilisateurs du service public ou au détriment d'une action ou d'un projet régional.

3.2 Recommandations spécifiques à certains dispositifs régionaux

→ Transports – Désactivation du Pass Zou ! Etudes (PZE) en cours d'année

Le médiateur saisi, pour une demande de réactivation du Pass Zou ! Etudes et le remboursement des billets achetés plein tarif pour se rendre à l'université, considère que la situation est mitigée. Cette étudiante soutient qu'elle avait fourni le certificat de scolarité de l'université, les services ont relancé par sms et mails à plusieurs reprises sans retour de l'intéressée qui a finalement tout renvoyé en LRAR.

→ Clarifier les messages Client Zou ! adressés aux étudiants : car au moment où l'étudiant achète le PZE, les messages délivrés portent à confusion « *votre dossier est valide, une carte est en cours de confection* », suivi d'un mail « *votre PZE est en cours d'expédition* ». Le système permet aux jeunes de recevoir une carte qui fonctionne alors même que la condition essentielle « justifier d'être étudiant » n'est pas encore réellement validée. Ce système favorable leur permet de voyager dès le 1^{er} septembre en règle, en attendant la délivrance du certificat par les établissements. Il serait donc intéressant de nuancer les propos des messages clients en prévoyant par exemple dès le message initial « *votre dossier est recevable sous réserve de la réception de toutes les pièces demandées* » puis « *Votre PZE est en cours d'expédition, toutefois vérifiez sur votre espace personnel que votre dossier est complet pour éviter une suspension à la date du ..* » cela éviterait les relances et incompréhensions.

→ Du point de vue de l'utilisateur : il paie, il reçoit un message (sans nuance) indiquant que le dossier est valide alors les relances sont incomprises ou parfois dans les spams, ...etc

→ Quant à la suspension des PZE pour non transmission du certificat de scolarité, les Conditions Générales de Vente applicables (2021/2022) étaient fragiles sur ce point et surtout pas aussi claires que les règles pourtant rappelées sur le site régional lors de l'inscription, de sorte que les notions de suspensions et de résiliation dans les CGV sont à clarifier (Ce point a semble-t-il évolué depuis).

→ La possibilité de délivrer des PZE provisoires qui tomberaient automatiquement si le certificat n'est pas produit, pourrait être étudiée techniquement.

→ Transports – Obligation de paiement du Pass Zou ! Etudes avant l'instruction de son dossier

D'une manière générale, il ressort de nombreux dossiers, une forte incompréhension liée à l'obligation de payer immédiatement un PZE avant même l'instruction du dossier. Parfois, une instruction de 24 heures suffit à refuser le PZE car le profil du bénéficiaire n'est bon mais le circuit de remboursement est quant à lui très compliqué et long. De plus, beaucoup d'utilisateurs considèrent que le débit de leur compte équivaut à un achat ferme et donc à un droit à voyager immédiatement. Comme pour des achats de transports en commun plus classiques.

→ Etudier la possibilité de modifier le système de paiement (comme certains achats en ligne) c'est-à-dire l'utilisateur paie le jour de l'achat (preuve de la transaction à l'appui), mais son compte n'est réellement débité seulement lorsque le colis part, par analogie ce pourrait être ici lorsque l'instruction valide le dossier ou encore le jour de l'envoi postal du PZE. Cela éviterait plusieurs difficultés du type réclamations de PV, relances durant l'instruction et surtout cela permettrait d'annuler purement et simplement la transaction si l'instruction ne valide pas le dossier, au lieu de rembourser dans un délai incompréhensible pour l'utilisateur qui attend cette somme souvent pour un autre achat de transport.

A défaut de changement du système de paiement à minima écrire dans le mail d'inscription que « *le dossier sera être instruit dans le délai de X jours francs ou ouvrés* » et prévoir une marge du délai d'instruction soutenable pour les services et raisonnable pour l'utilisateur.

➔Aide individuelle - Chèque transition Bioéthanol

Plusieurs saisines ont montré la difficulté d'usagers à respecter les conditions de l'aide financière individuelle notamment quant au délai de 3 mois à compter du jour de pose du nouveau boîtier - kit de conversion. Dans les 3 cas examinés, une difficulté, un retard étaient apparus lors de l'étape ANTS et changement de carte Grise. Par ailleurs, les démarches en ligne sur la plateforme régionale, ont nécessité l'accompagnement des Maisons de service public locales, sans succès d'ailleurs notamment pour un monsieur relativement âgé.

➔Le Médiateur recommande de permettre systématiquement une alternative aux démarches dématérialisées, aux citoyens qui seraient dans l'incapacité ou simplement éloignés des ressources informatiques.

Également le Médiateur recommande à l'administration d'examiner les dossiers avec une certaine marge de tolérance lorsque le délai prévu dans un dispositif régional dépend de délais d'autres administrations. Comme c'était le cas dans ces dossiers.

➔Fonctionnement interne – Rejet d'une demande de subvention « hors dispositifs régionaux » improprement libellé « irrecevable » comme motif du courrier.

Une association se plaint de ne pas avoir de réponse concernant les motifs d'irrecevabilité de sa demande. En réalité sa demande n'est pas irrecevable au sens commun, et elle a bien fait l'objet d'un examen attentif par plusieurs directions internes qui concluent toutes que la demande est « hors cadre ou hors dispositif régional ». Or le logiciel informatique classe ces demandes en statut « irrecevable » au sens du processus interne de l'administration et génère un courrier précisant ce motif. Cela crée une confusion dans l'esprit des destinataires qui attendent des explications sur les conditions ayant conduit à la non-recevabilité de leur demande alors que le véritable motif « hors cadres et dispositifs régionaux » pourrait être mieux précisé pour être compris.

➔Pour les courriers destinés aux usagers des services régionaux, il est important d'adapter le langage en fonction des destinataires de ces courriers qui ne correspond pas forcément au langage des processus administratifs internes de la collectivité.

3.3 Suivi des recommandations précédentes

En 2021 et 2020, les axes de recommandations étaient les suivants :

Transports : ➔Etudier les conditions d'amélioration du processus de remboursement pour plus d'efficacité, de simplicité pour l'administration et de rapidité pour l'usager notamment dès lors que la « décision à rembourser » est actée. En 2020 le médiateur recommandait d'étudier la possibilité de créer un budget spécifique de remboursement plus souple.

En 2022 un travail d'envergure a été mené techniquement et une amélioration importante a été mise en œuvre en décembre 2022. La Région a automatisé informatiquement un processus de remboursement « automatique » sous certaines conditions, évitant ainsi un circuit administratif lourd d'établissement de « certificat administratif » inadapté à ces situations. Cela concernait la plupart du temps des sommes extrêmement minimes. Un dossier en « statut à rembourser » sera automatiquement remboursé au bout de 15 jours si les conditions de recevabilité de la demande sont, bien entendu, réunies.

Transports : ➔ Prévoir une communication adaptée, sur les délais de remboursement variant en pratique, entre 2 mois et un an (moyenne 6 mois pour les situations rencontrées par le Médiateur qui montre l'inadéquation du processus).

Cette recommandation sera obsolète à partir de 2023 si le nouveau dispositif fonctionne bien car les situations ne pourront plus se produire.

Transports : ➔ Examiner les relations usagers (consommateurs) /administration dans le cadre spécifique d'« achat en ligne ». Mener une réflexion sur les règles de rétractation ou de tolérance dans les 15 jours de l'achat par exemple.

Le Médiateur recommande de mener une réflexion plus générale sur la faisabilité technique et juridique permettant à la plateforme Zou ! de ne pas débiter immédiatement un achat, et si possible, avant la fin de l'instruction validant un dossier. Car un achat de transport débité est synonyme pour l'utilisateur de validation et titre de transport immédiatement valide.

Recommandation générale : ➔ Identifier des interlocuteurs référents pour chaque portail régional.

Cette recommandation a été suivie dès 2021 aux Services Transports pour le portail Zou ! concernant le portail des aides individuelles (formation...) plusieurs personnes sont bien identifiées aussi. Cela est efficace.

Formations sanitaires et sociales : ➔ Faire évoluer et simplifier le cadre d'intervention concernant les conditions d'accès aux bourses des formations sanitaires et sociales.

Cette recommandation a été suivie en début d'année 2022. En effet, les évolutions du cadre d'intervention concernant les bourses des formations sanitaires et sociales ont été proposées au vote des élus et permettront de reconnaître l'indépendance financière aux personnes âgées de 26 ans et +, ayant leur propre déclaration fiscale, mais domiciliées chez leur parents, notamment pour les personnes en situation de handicap ou à charge de famille.

Recommandation générale : ➔ Faire évoluer « les mentions des délais et voies de recours » sur les correspondances en précisant la possibilité de saisir le Médiateur régional

Cette recommandation accueillie sans opposition de principe, nécessite un travail amont important. La mission médiation articulera ses propositions en lien avec la nouvelle démarche « A Votre Service » d'amélioration de la relation aux usagers de la Région. D'une manière spécifique, conformément à la recommandation de la Direction départementale de la protection des populations des services de la préfecture des Bouches-du-Rhône, cette recommandation a été mise en œuvre en milieu d'année 2021 dans les Conditions Générales de Vente des Pass Zou ! Par ailleurs elle sera déclinée en 2023 dans le cadre du volet déclaration d'« accessibilité » de la Région à l'attention des bénéficiaires potentiels du programme FEADER 2023-2027.

Recommandation générale : ➔ Prévoir des temps d'explication lors d'évolutions des dispositifs régionaux, aux partenaires lorsque les bénéficiaires de subventions ou d'aides individuelles s'inscrivent dans la mise en œuvre d'un cadre reconduit d'année en année.

Cela concernait en 2020 la situation d'associations, en 2022, cela concerne des partenaires du Pass sud formation. Les bénéficiaires ont vu leur situations se compliquer grandement et ont été mal orientés par les partenaires de la Région à la suite d'évolutions du catalogue d'offre de formation régionale non connues dans un délai compatible avec leurs missions.

4. Evènements marquants et partenariats en 2022

La participation du Médiateur régional et de la Mission médiation de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur aux principaux évènements remarquables au cours de l'année 2022, est pour l'essentiel liée aux actions de l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales⁷ (AMCT) dont la Région est membre. Au 1er décembre 2022, 58 collectivités ou EPCI ont mis en place un médiateur ou ont pris une délibération en ce sens : 3 Régions, 16 Départements, 6 Métropoles ou Communautés d'agglomération, 33 villes. Le nombre de Médiateurs territoriaux est en constante progression en France.

1. Groupe de Travail : Articulation médiation territoriale et médiation de la consommation

Au cours du premier trimestre 2022, la Mission médiation de la Région a poursuivi sa participation au groupe de travail AMCT- Médiation de la consommation. Les travaux concernaient la possibilité pour les médiateurs territoriaux d'intervenir dans les litiges de la consommation relatifs à certains services de collectivité (organisés en régie ou en délégations de services publics) avec la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC) et la DGCCRF. L'intervention possible du médiateur territorial dans certaines conditions, n'est pas exclusive. Un suivi particulier des médiations territoriales menées dans le champ de la consommation, est à poursuivre.

2. Présentation de la Médiation en Région Sud - Formation IdéalCO

En mai 2022, le Médiateur régional a partagé son retour d'expérience dans le cadre d'une formation en Webconférence proposée par IdéalCO sur le thème : « *Médiation dans les collectivités territoriales pour les usagers : démarche et enjeux* ». Plusieurs Médiateurs territoriaux de l'AMCT ont tenté de mieux faire connaître la Médiation territoriale, son rôle, ses enjeux auprès de décideurs DGS, DGA, élus, DRU, responsable Usagers.

3. Le Congrès international de toutes les médiations - Angers octobre 2022

Fort du succès du premier Congrès organisé en 2020 à Angers, à l'initiative de l'AMCT et de Monsieur Christophe Béchu, alors Maire d'Angers, l'AMCT a organisé avec la ville d'Angers **une 2^{de} édition du Congrès International de toutes les médiations du 5 au 7 octobre 2022.**



Cette manifestation a obtenu le haut patronage de Monsieur Emmanuel Macron, Président de la République.

Ce congrès dont le thème était « ***La médiation un repère dans un monde en transition*** » a été ouvert par le Maire d'Angers, Monsieur Jean-Marc Verchère, la Défenseuse des Droits, Madame Claire Hédon, Monsieur Eric Briat Directeur à l'Agence Nationale de la cohésion des territoires (ANCT) et le Président de l'AMCT, Monsieur Christian Leyrit. Le Vice-président du Conseil d'Etat, Monsieur Didier-Roland Tabuteau et la Présidente de la Commission Nationale du débat public, Madame Chantal Jouanno sont intervenus en vidéo.

⁷ Site de l'AMCT pour consulter toutes les informations <https://www.amct-mediation.fr/>

L'agenda⁸ du Congrès très dense proposait un programme riche et a rassemblé 800 participants. Grâce à la qualité des Intervenants et des interventions, ce congrès a connu également un grand succès avec : 6 séances plénières, quinze tables rondes, 2 world cafés, 100 intervenants dont 50 venus de 16 pays étrangers.

60 propositions concrètes sont issues du congrès et seront présentées au niveau national.

Tous les informations, programme, participants, organisateurs sont consultables en ligne, de même qu'un visionnage des séances plénières <https://www.mediationscongress.org/>

4. Participation au fonctionnement de l'AMCT

En tant que membre du Conseil d'Administration, Vice président et membre du bureau de l'AMCT, Michel Sappin, médiateur régional, participe activement au fonctionnement de l'Association. Le 16 novembre 2022, lors de l'Assemblée Générale de l'AMCT qui s'est tenue à Bobigny, il a été réélu Vice-Président et membre du bureau de l'AMCT « référent régions ». Au cours de cette Assemblée générale, l'AMCT a validé un programme à venir ambitieux de développement de la Médiation territoriale au niveau local et d'une meilleure représentation au niveau national.

5. Présentation de la Candidature de l'AMCT au Conseil National de la Médiation

La loi n°2021-1729 du 22 décembre 2021 pour la Confiance dans l'institution judiciaire a créé le Conseil National de la Médiation (CNM). Ce conseil national est chargé, notamment, de rendre des avis dans le domaine de la médiation et de proposer aux pouvoirs publics toutes mesures propres à améliorer le recours à ce mode amiable de résolution des différends; de proposer un recueil de déontologie applicable à la pratique de la médiation; de proposer enfin des référentiels nationaux de formation des médiateurs et faire toute recommandation sur la formation ; d'émettre des propositions sur les conditions d'inscription des médiateurs sur la liste.

Le décret d'application n° 2022-1353 du 25 octobre 2022 relatif à la composition et aux modalités de fonctionnement du Conseil National de la médiation, prévoit entre autres représentants, la nomination de neuf représentants d'associations oeuvrant dans le domaine de la médiation. C'est dans ce contexte qu'en **décembre 2022**, l'AMCT a déposé **un dossier de Candidature** pour participer au Conseil National de la Médiation. Conseil national sur lequel les porteurs de la politique de l'amiable compte beaucoup pour son essor.

⁸ Annexe 7 : agenda du congrès International d'Angers – 5 à 7 octobre 2022

5. Perspectives 2023

5.1. Expérimentation de la Médiation Interne ou « Médiation des agents »

L'expérimentation d'un dispositif de Médiation interne à la Région fait suite à une réflexion menée courant 2022 au sujet de la pérennisation et la généralisation de la Médiation Préalable Obligatoire (MPO)⁹ dans les litiges de la fonction publique. Les collectivités sont libres de mettre en place le dispositif de MPO mais une fois le principe acté, les agents et la collectivité sont tenus de suivre le régime juridique de la MPO. Concrètement, cela signifie une contractualisation entre la Région et un ou plusieurs Centres de Gestion du territoire régional, et une obligation de mettre en œuvre une médiation menée par un médiateur du CDG pour certains litiges déterminés, avant d'intenter une action en Justice. Or il a semblé :

- *plus normal de confier les litiges entre la Région et ses agents au médiateur territorial lorsque celui-ci existe déjà dans une collectivité, plutôt que de faire appel à des médiateurs relevant d'un ou plusieurs CDG du territoire régional,

- *plus intéressant d'expérimenter la possibilité d'entrer en Médiation **dans un cadre volontaire**, peu important le champ des ressources humaines en cause dans le litige entre l'agent et l'administration. Cela étant, à l'instar du cadre légal de la MPO, les médiations qui relèvent du champ d'intervention d'instances collégiales (discipline....) sont, a priori, non inclus dans le champ de l'expérimentation.

- *plus cohérent dans un objectif d'égalité que les médiations soient conduites par le même Médiateur qui a développé sa propre approche de médiation applicable de la même manière à tous les agents régionaux.

En 2022, le besoin en médiation des agents régionaux a été nettement marqué avec près de 10 demandes d'agents. La moitié de ces demandes présentant un réel désaccord avec l'administration, étaient irrecevables car hors champ de compétences du Médiateur, pour l'autre moitié une simple aide dite pédagogique à suffit à faire avancer le dossier. L'agent est, dans tous les cas, rassuré de pouvoir expliquer en toute confidentialité sa situation. L'espace de dialogue neutre offert permet à l'agent de dire ou écrire sans craintes sa difficulté.

L'expérimentation a débuté en 2023 après avoir consulté l'ensemble des syndicats représentatifs de la Région. D'une manière générale, les syndicats, qui ont la possibilité d'accompagner en Médiation un agent, ont accueilli plutôt favorablement la mesure expérimentale. L'expérimentation inclura la 1^{ère} médiation concernant un agent proposée à l'initiative du juge en décembre 2022. L'expérimentation de la Médiation interne prévue pour un an environ sera suivie d'un bilan. Ce bilan devra mettre en évidence les intérêts et les points de vigilance d'un recours à la Médiation interne pour l'agent **comme** pour la Collectivité. Il sera intéressant de vérifier si les accords ou solutions concrètes et adaptées aux situations ou les désaccords sont plus satisfaisants qu'un jugement dont la solution est forcément juridique ou indemnitaire et qui parfois ne répond pas véritablement ou qu'en partie aux réelles attentes des demandeurs. Notons les participations actives de la DRH, du service juridique et des représentants du personnel qui ont bien compris le rôle spécifique et essentiel d'un accompagnant en médiation.

⁹ Pérennisation et généralisation de la MPO : Loi 2021-1729 du 22 décembre 2021 pour la Confiance dans l'institution judiciaire qui crée de nouveaux articles au chapitre de la Médiation au CJA ; et son décret d'application n°2022-245 du 25 mars 2022 déterminant les modalités d'application du dispositif de MPO.

5.2. Expérimentation du dispositif juridictionnel des ordonnances dites « 2 en 1 »

Depuis 2021, dans le cadre des médiations administratives à l'initiative du juge, le Médiateur régional conduit les médiations pour lesquelles, il est désigné par le juge administratif par ordonnance qui est prise après avoir obtenu l'accord des Parties pour entrer en médiation.

En 2023, le tribunal administratif de Marseille a décidé de recourir au dispositif des ordonnances dites « 2 en 1 ». Concrètement le tribunal sollicite préalablement le Médiateur pour une éventuelle médiation. Le Médiateur vérifie que les conditions notamment déontologiques sont réunies et s'il accepte la mission alors le tribunal délivre une ordonnance qui charge le Médiateur non seulement d'obtenir l'accord des Parties et en cas d'accord seulement, de conduire aussi immédiatement cette médiation.

Ce type d'ordonnance charge ainsi le médiateur de réaliser les deux étapes. Les tribunaux recherchent ainsi du point de vue du fonctionnement du service public un double objectif :

- concernant la phase amont de recueil de l'accord des parties, l'expérience et le professionnalisme du médiateur doivent permettre d'éclairer au mieux la décision des parties. Cette collaboration amont devrait offrir des chances supplémentaires d'enclencher une médiation,
- concernant le processus de médiation, le traitement global des Médiations à l'initiative du juge devrait être plus rapide.

Le Médiateur régional a accepté d'expérimenter ce nouveau dispositif proposé par le tribunal administratif de Marseille afin de vérifier son efficacité. Par ailleurs, ce nouveau dispositif innovant dans le sens du développement d'une politique globale de l'amiable.

5.3. Développement de la Politique de l'Amiable au niveau national

Au niveau national, plusieurs réglementations récentes¹⁰ renforcent la pratique encore marginale du mode amiable de règlement des litiges.

Par ailleurs, plusieurs rapports et réflexions mettent en exergue la nécessaire réforme de la Médiation, avec :

- en mars 2021, le Rapport « promotion et encadrement des Modes Alternatifs de Règlement des Différends » de la Cour d'Appel de Paris,
- en septembre 2021, le sondage concernant « Le rapport des Français à la Justice », commandé par la Commission des Lois du Sénat,
- en mars 2022, le bilan du Conseil d'Etat¹¹ sur les cinq années de Médiation administrative,
- et en avril 2022 le rapport du Comité des Etats Généraux de la Justice « Rendre justice aux citoyens ».

¹⁰ Les plus récentes en lien avec la Médiation territoriale sont la loi 2021-1729 du 22 décembre 2021 pour la Confiance dans l'institution judiciaire comportant plusieurs dispositions facilitant le recours aux MARD, généralisant la MPO et créant le Conseil National de la Médiation (CNM) ; ses décrets d'application concernant la MPO décret n°2022-245 du 25 mars 2022 déterminant les modalités d'application du dispositif de MPO, concernant le CNM décret n° 2022-1353 du 25 octobre 2022 relatif à la composition et aux modalités de fonctionnement du Conseil national de la médiation.

¹¹ Communiqué de presse du 28 mars 2022 du Conseil d'Etat « Retour sur 5 années de médiation administrative »

Les constats dans ces rapports convergent : une crise majeure de l'institution judiciaire est claire et nécessite une réforme systémique. Quant aux Médiations administratives, la Justice Administrative¹² conclut que la médiation, outil d'apaisement au bénéfice du citoyen, est bien adoptée par la justice administrative. Quant aux modes amiables de règlement des différends (les MARD) plus largement, il ressort du sondage « Le rapport des Français à la Justice »¹³ que la Justice en France est perçue très négativement : **lenteur, injustice, inefficacité** avec comme conséquence directe **une perte de confiance en la Justice pour 50% des français**. Or pour répondre, **en partie**, à cette insatisfaction et inadaptation, quelques pistes innovantes sont proposées, et 90 % de nos concitoyens sont favorables à un développement de la médiation et de la conciliation voire en substitution à une saisine classique des tribunaux.

C'est dans ce contexte que notre Garde des Sceaux, Éric Dupond-Moretti a réuni, le 13 janvier 2023, les acteurs de l'amiable en vue de lancer officiellement les travaux pour une politique de l'amiable novatrice. Selon le Garde des Sceaux¹⁴ cette justice reposera sur **un changement de modèle pour nos concitoyens** qui signifie concrètement :

« **Je me réapproprie mon procès et j'y participe volontairement,*

**J'en maîtrise la durée : [...], le temps de la procédure est toujours une épreuve car seule la décision définitive permet de tourner la page d'une histoire intime douloureuse,*

**Je laisse au juge les questions de droit ou les sujets les plus complexes. »*

Notre Garde des Sceaux rappelle aussi à l'occasion de son discours que la *politique de l'amiable n'est pas une justice au rabais quand le citoyen est placé au cœur de la décision, qu'elle n'est pas un gadget procédural, ni un outil de gestion des flux, mais bien un moyen qualitatif supplémentaire de résoudre rapidement et efficacement le litige*. Ce qui permet aussi aux magistrats et avocats d'être renforcés dans leurs rôles respectifs.

Ces perspectives réjouissantes pour nos concitoyens correspondent à la pratique de votre Médiateur régional qui, dans le cadre des médiations administratives qu'il conduit, construit petit à petit, en collaboration avec le Conseil d'Etat, les Tribunaux Administratifs et ses correspondants référents médiation, un processus de médiation régionale souple et cadré.

¹² « Retour sur 5 années de médiation administrative », Communiqué de presse du 28 mars 2022 du Conseil d'Etat

¹³ « Le rapport des Français à la Justice », sondage commandé par la Commission des Lois du Sénat datant de septembre 2021

¹⁴ Déclaration de M. Éric Dupond-Moretti, Garde des Sceaux, sur la politique de l'amiable, à Paris, le 13 janvier 2023.

LES ANNEXES

LE MÉDIATEUR

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2022

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.

LEGIFRANCE - Version en vigueur au 31 mars 2021

ANNEXE 2
Délibération n° 16-79 du 8 avril 2016
Création d'une Mission 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 ;
- 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

Délibération n° 21-657 du 17 décembre 2021

Médiation régionale -Statut du Médiateur de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur

VU le Code général des collectivités territoriales ;
VU le Code de justice administrative ;
VU 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 et notamment son article 81 créant l'article L1112-24 du code général des collectivités territoriales sur la Médiation ;
VU la délibération n°16-69 du 8 avril 2016 du Conseil régional approuvant la nomination d'un Médiateur régional et la création de la Mission de médiation au sein de la Région ;
VU la délibération n°16-139 du 13 mai 2016 de la Commission permanente portant sur la rémunération et la prise en charge des frais de transport et d'hébergement du Médiateur de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur ;
Vu la délibération n°16-606 du 12 octobre 2016 de la Commission permanente portant adhésion de la Région à l'Association des Médiateurs des collectivités territoriales (AMCT) ;
Vu la délibération n° 21-100 du 16 mars 2021 de la Commission permanente sur l'évolution des statuts de l'Association des Médiateurs des collectivités territoriales (AMCT) ;
Vu l'arrêté du Président n°2021-1380 du 5 juillet 2021 portant nomination de Monsieur SAPPIN à la fonction de Médiateur de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur ;
Vu la Charte éthique et déontologique des Médiateurs Territoriaux ;
Vu la Charte éthique des médiateurs dans les litiges administratifs ;
VU l'avis de la commission "Finances, Administration générale et Ressources Humaines" réunie le 9 décembre 2021 ;

Le Conseil régional Provence-Alpes-Côte d'Azur réuni le 17 Décembre 2021.

CONSIDERANT

- que par délibération n°16-69 du 8 avril 2016, le Conseil régional a approuvé la création d'une Médiation régionale ;
- que l'article L 1112-24 du Code général des collectivités territoriales (CGCT), introduit par la loi du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique, institutionnalise la Médiation territoriale et en fixe les règles applicables ;
- que le Statut du Médiateur de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur intègre le nouveau cadre juridique prévu par l'article L1112-24 du CGCT ;
- qu'en conséquence, le Statut du Médiateur régional définit le champ de compétence de son action, les conditions de sa nomination et la durée de son mandat, les moyens mis à sa disposition permettant un exercice indépendant de ses fonctions ;
- qu'il prévoit également les garanties quant à la qualité du Médiateur et les règles et principes applicables au processus de la médiation régionale,
- qu'il prévoit notamment que la saisine du Médiateur régional interrompt les délais de recours contentieux et suspend les prescriptions dans les conditions prévues par l'article L 213-6 du Code de justice administrative;

- que le Statut du Médiateur régional répond aux garanties et principes déontologiques et éthiques précis et exigeants attendus dans la réglementation en vigueur et énoncés par la « Charte éthique et déontologique des Médiateurs Territoriaux » au service des citoyens ;
- que le Médiateur régional respecte les principes énoncés par la « Charte éthique des médiateurs dans les litiges administratifs » lorsqu'il est désigné par une juridiction administrative dans un litige administratif ;
- que la médiation s'entend de tout processus structuré, quelle qu'en soit la dénomination, par lequel deux ou plusieurs parties tentent de parvenir à un accord en vue de la résolution amiable de leurs différends, avec l'aide d'un tiers, le médiateur, choisi par elles ou désigné, avec leur accord, par la juridiction ;
- que le Médiateur régional est nommé par le Président du Conseil régional pour la durée du mandat régional en cours, le mandat du médiateur est renouvelable ;
- que l'organisation et le fonctionnement de la Médiation régionale garantissent l'indépendance du Médiateur et les conditions lui permettant de mener à bien ses missions;
- que le Médiateur régional, est chargé de faciliter la résolution amiable, de tous litiges liés au champ de compétence de l'action régionale, existant entre l'administration régionale et les administrés, dans le respect de la légalité tout en faisant prévaloir l'équité ;
- que le Médiateur régional peut formuler des avis, recommandations et propositions dans le cadre des processus de Médiation;
-
- qu'il peut aussi formuler des recommandations de portée plus générale pour améliorer les pratiques et prévenir des difficultés ou litiges ;
- que le Médiateur régional contribue également au développement des modes de règlements amiables et de prévention des litiges par tous moyens;
- que l'article L 1112-24 du Code général des collectivités territoriales, prévoit que 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, étant précisé que ce rapport peut contenir des propositions visant à améliorer le fonctionnement de la collectivité territoriale ;

- DECIDE

- d'abroger le « Statut du Médiateur de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur » tel qu'approuvé par la délibération n°16-69 du 8 avril 2016 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'améliorer la lisibilité et l'accessibilité de la Médiation régionale et d'encourager le règlement amiable et la prévention des litiges par la promotion du recours à la Médiation et le développement de partenariats, visant les bonnes pratiques, avec les acteurs de la Médiation institutionnelle.

Le Président,
Signé Renaud MUSELIER

ANNEXE 4
Statut du Médiateur de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur
Approuvé le 17 décembre 2021 par le Conseil régional

Article 1

La Région a institué la fonction de Médiateur au sein de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur par délibération le 8 avril 2016. Cette fonction de Médiation régionale est soumise aux dispositions de l'article L1112-24 du Code général des collectivités territoriales (CGCT) qui institutionnalise et encadre la Médiation territoriale.

Dans le cadre de son action, le Médiateur régional met en œuvre et respecte les principes et la déontologie de la Médiation territoriale tels qu'énoncés dans la « Charte éthique et déontologique des Médiateurs Territoriaux » en vigueur au sein de l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales dite l'AMCT 15.

En outre, lorsque le Médiateur régional est désigné en qualité de Médiateur institutionnel par la juridiction administrative notamment, celui-ci respecte les principes énoncés par la « Charte éthique des médiateurs dans les litiges administratifs » en vigueur au sein des juridictions administratives¹⁶.

Article 2

Le Médiateur de la Région est désigné par le Président pour la durée du mandat régional en cours. Le mandat du médiateur est renouvelable. Ses fonctions expirent dès la désignation de son successeur et au plus tard 6 mois après le renouvellement du Conseil régional.

Le Médiateur de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur est une personnalité qualifiée et indépendante. La qualité du Médiateur doit répondre au régime d'incompatibilités fonctionnelles prévu à l'article L1112-24 alinéa 3 et suivants du CGCT. La qualité de Médiateur est notamment incompatible avec toute fonction publique élective.

Article 3

Le Médiateur est indépendant vis-à-vis de l'administration régionale et de ses élus. Dans le cadre de ses attributions, le Médiateur ne reçoit d'instructions d'aucune autorité régionale.

La Région met à disposition du Médiateur les moyens nécessaires lui permettant de mener à bien ses missions et particulièrement de les exercer de manière indépendante et confidentielle.

Ces moyens concernent d'une part, des moyens techniques (comme l'accès aux logiciels internes), matériels, financiers et humains. Le Médiateur dispose, d'autre part, d'un pouvoir d'investigation au sein des services de l'administration, qui sont tenus de répondre à ses demandes relatives aux traitements des dossiers qui lui sont soumis. Le délai de réponse des services doit être compatible avec les exigences de célérité et de diligence attendues dans tout processus de Médiation.

Article 4

Le Médiateur de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur est compétent pour régler à l'amiable tous litiges, difficultés qui relèvent du champ de compétence de l'action régionale y compris celui des organismes agissant pour le compte de la Région.

Le domaine de compétence concerne les litiges ou désaccords entre les administrés, usagers (particuliers, entreprises, associations, ...), les partenaires et l'administration régionale.

¹⁵ Lien vers la « Charte éthique et déontologique des Médiateurs Territoriaux » établie par l'AMCT : <https://www.amct-mediation.fr/charte>

¹⁶ Lien vers la « Charte éthique des médiateurs dans les litiges administratifs » établie par le Conseil D'état : <http://marseille.cour-administrative-appel.fr/A-savoir/Activite-de-la-Cour/Charte-ethique-des-mediateurs-dans-les-litiges-administratifs>

Article 5

L'accessibilité du Médiateur doit être simple et aisée.

Toute saisine auprès du Médiateur régional est gratuite.

Tout usager des services publics régionaux en litige avec un service de l'administration ou un organisme visé à l'article 4 ci-dessus, peut directement saisir le Médiateur de la Région pour la recherche d'une solution amiable.

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 la compétence du Médiateur régional. Cette transmission ne vaut pas recevabilité de la saisine du Médiateur.

Par ailleurs, le Médiateur peut être désigné par une juridiction dans les conditions définies par la Loi et notamment celles visées aux articles L 213-7 à L213-10 du Code de justice administrative.

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.

Le Président peut confier des missions spécifiques au Médiateur en lien avec ses fonctions de Médiateur régional.

Le Médiateur peut refuser une saisine de Médiation.

Article 6

Pour être recevable la saisine doit être écrite. Elle doit relever du champ de compétence du Médiateur régional.

Le Médiateur peut être saisi par courrier, courriel ou par outil applicatif de contact mis en service par l'administration. La demande doit comporter l'ensemble des pièces justificatives nécessaires à l'examen de la recevabilité de la saisine.

Le demandeur doit avoir un intérêt personnel et direct à agir et doit avoir préalablement épuisé toutes les voies de recours auprès du service avec lequel existe le litige.

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. Ainsi, le Médiateur régional peut intervenir dans le cadre d'une Médiation dite à l'initiative du Juge qui désigne le Médiateur institutionnel dans le cadre d'un litige contentieux.

Le Médiateur examine les conditions de recevabilité de la saisine dans un délai raisonnable. Pour être valable la saisine doit être confirmée par écrit par le Médiateur.

La Saisine recevable du Médiateur régional interrompt les délais de recours contentieux et suspend les délais de prescription dans les conditions prévues à l'article L.213-6 du code de justice administrative. Par dérogation à l'article 411-2 du code des relations entre le public et l'administration, lorsqu'en application des dispositions précédentes le délai de recours contentieux a été interrompu par l'organisation d'une médiation, l'exercice du 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.

Article 7

Le Médiateur accomplit sa mission avec indépendance, impartialité, neutralité, compétence et diligence, il applique les principes déontologiques et éthiques, énoncés notamment dans les chartes, tout au long du processus de la Médiation.

Le Médiateur et son équipe sont tenus à la confidentialité des informations qu'ils recueillent dans le traitement des dossiers qui leur sont soumis, sauf accord contraire des parties.

Conformément au Code Général des Collectivités Territoriales, les modalités de déroulement des Médiations qu'il conduit sont librement définies par le Médiateur régional en exercice.

La procédure de médiation est écrite et contradictoire.

Pour garantir l'égalité de traitement des usagers, l'étude des dossiers fait l'objet d'une procédure identique, tous modes de saisine confondus.

Dans le règlement du litige ou désaccord le Médiateur veille au respect du principe de légalité, tout en faisant prévaloir l'équité.

Le Médiateur, sans pouvoir décisionnel, peut formuler toutes propositions, recommandations ou avis pour permettre aux parties de parvenir à un accord. Ces avis circonstanciés voire dérogatoires ou propositions de médiation peuvent tenir compte de l'équité et ne créent pas de précédents pour l'administration.

Le Médiateur ne peut remettre en cause le bien-fondé d'une décision de justice ni contester le bien-fondé d'un procès-verbal de contravention.

Le Médiateur peut aussi formuler des recommandations de portée plus générale en vue de prévenir les litiges et encourager les bonnes pratiques.

Le processus de médiation favorise l'accès au droit, et veille au respect des droits des usagers.

Selon les cas de médiation, le Médiateur peut être amené à rédiger l'accord de Médiation des parties au litige et/ou attester, constater un accord ou un désaccord par tous moyens mettant fin à la Médiation.

Article 8

Le Médiateur contribue au développement des modes de règlement amiable des litiges externes.

Dans l'intérêt des usagers et de la Collectivité, afin de renforcer des réseaux d'échanges des bonnes pratiques de médiation sur le territoire de la Région ou de clarifier les modalités d'intervention des acteurs de la Médiation institutionnelle, des conventions ou partenariats entre le Médiateur, et la Région et d'autres médiateurs ou des autres services de la Justice ou de l'Etat, des collectivités territoriales, des entreprises publiques ou sociétés nationales, pourront être conclus afin de définir les conditions de leur partenariat.

Il pourra également être conclues 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 rend compte de son action au Conseil régional en présentant un rapport annuel d'activité rédigé dans le respect du principe de confidentialité de la médiation.

Le Médiateur transmet également ce rapport annuel d'activité au Défenseur des Droits.

Ce rapport annuel est rendu public et comportera notamment des statistiques sur les modalités de saisine, la typologie des réclamants, les domaines d'activité concernés, voire la répartition géographique des réclamations, ainsi que les résultats de la Médiation. Il pourra contenir des propositions ou recommandations visant à améliorer le fonctionnement de l'administration régionale, sur la base des constats et des enseignements tirés des cas rencontrés au travers des différentes saisines pour améliorer les relations entre les citoyens et les services régionaux, et renforcer l'efficacité et la lisibilité de l'action régionale.

ANNEXE 5

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

Médiation à l'initiative du juge et désignation du médiateur territorial



Secrétariat général

Paris, le 9 septembre 2022

Médiation à l'initiative du juge et désignation du médiateur territorial

Saisi par l'association des médiateurs de collectivités territoriales (ACMT), le secrétariat général du Conseil d'Etat souhaite lever le doute qui peut naître de la lecture d'un alinéa de l'article **L. 1112-24 du CGCT** qui dispose : « **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** ».

Il ressort des dispositions en vigueur et des travaux préparatoires correspondants, notamment la « proposition de loi visant à instituer un médiateur territorial dans certaines collectivités territoriales », reprise sous forme d'amendement dans le projet de loi qui a donné lieu à 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, que **la loi exclut, en phase contentieuse, la saisine du médiateur territorial par une partie mais ne fait pas obstacle à ce que le juge désigne à son initiative et avec l'accord des parties ce médiateur territorial, dans les conditions prévues par le code de justice administrative.**

En outre, le membre de phrase « sauf dans les cas prévus par la loi » a été introduit par la commission des lois du Sénat, le 5 juin 2019, afin d'éviter une « prohibition trop large » et de permettre notamment « le jeu des articles L. 213-7 et L. 213-8 du CJA du code de justice administrative qui permettent au juge, lorsqu'il est saisi d'un litige, d'ordonner une médiation et, le cas échéant, de la confier à un tiers qui peut être un médiateur territorial ».

Ainsi, **la loi ne fait pas obstacle à ce que le juge administratif désigne, avec l'accord de toutes les parties (dont la collectivité), le médiateur territorial pour assurer une médiation à l'initiative du juge.**

En cas de difficultés, merci de contacter M. Lenoir Amaury, délégué national à la médiation (amaury.lenoir@conseil-etat.fr) ou M. Humbert Sylvain, secrétaire général adjoint du Conseil d'Etat (sylvain.humbert@conseil-etat.fr).
--

ANNEXE 7
Second Congrès International d'Angers - Octobre 2022



Sous le haut patronage de
Monsieur Emmanuel Macron, Président de la République

La Médiation au cœur d'un monde en transition



60 PROPOSITIONS ISSUES DU CONGRÈS

This image shows a full page of blank, lined paper. It features approximately 20 horizontal blue lines spaced evenly across the page, typical of notebook or primary writing paper. The background is white, and there are no margins, text, or other markings present.

[illegible]



Région
Provence-Alpes-Côte d'Azur



MISSION MÉDIATION

Hôtel de Région, 27 place Jules-Guesde,
13481 Marseille cedex 20

missionmediation@maregionsud.fr
Lignes directes 04 91 57 51 77 / 52 22

maregionsud.fr

