



LE MEDIATEUR

RAPPORT D'ACTIVITE 2019

Michel SAPPIN
Préfet de Région Honoraire



SOMMAIRE

**Le mot de Michel SAPPIN, Médiateur de la Région Sud, Provence-Alpes-Côte d'Azur,
Préfet de Région Honoraire**

- 1. Activités du Médiateur en 2019**
 - 1.1 Rappel du domaine de compétence**
 - 1.2 Requêtes et gestion des saisines**
 - 1.3 Des exemples de saisines**
 - 1.4 Les évènements et les succès de 2019**

- 2. Réflexion sur l'évolution de la Médiation dans les collectivités**

- 3. QUIZZ sur la Médiation**

CONCLUSION

I Annexes

II Bibliographie

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

Voici le 4^{ème} rapport de la Mission médiation.

Cette unité a été créée en avril 2016, pour les usagers des services de l'administration régionale. C'est une structure placée sous l'autorité du Médiateur et qui rend compte de son activité au Président de la Région en publiant son rapport annuel d'activité.

2019 : riche année pour la Médiation.

Un important travail a été conduit avec le Président de l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales, présidée par Monsieur Hervé Carré, Médiateur de la ville d'Angers et du département de Maine-et-Loire, pour intervenir auprès des hauts responsables politiques comme le Président du Sénat, Monsieur Gérard Larcher, et le Ministre de la Cohésion des Territoires et des Relations avec les Collectivités Territoriales, Monsieur Sébastien Lecornu, puis auprès des sénateurs et des députés, sur la Médiation dans les collectivités.

Grâce à ce travail assidu mené dans leur territoire par les Médiateurs en poste, qui avait été décidé et coordonné lors de notre Congrès à Metz, l'amendement déposé par la Sénatrice, Nathalie Delattre, a finalement été inclus dans le projet de loi sur « *l'engagement dans la vie locale et la proximité de l'action publique* », afin de permettre la reconnaissance de la Médiation dans le Code Général des Collectivités Territoriales (CGTC). Il est devenu l'article 81 dans le texte définitif de la loi « proximité » voté par les deux Assemblées et publié au journal officiel le 28 décembre 2019 sous la référence n°2019-1461.

S'il n'y a aucune obligation d'installer un médiateur dans les collectivités territoriales, l'avancée est importante car **il y a désormais un cadre de loi sur cette fonction légalement reconnue**, et les principes et principales modalités d'exercice de la fonction sont précisés dans le texte.

Le réseau de médiateurs de collectivités locales va ainsi pouvoir se développer dans un cadre sécurisé par la Loi, notamment à l'occasion de la mise en place des nouveaux exécutifs issus des élections locales à venir en 2020 et 2021.

Cette même année a également été marquée par des changements dans les requêtes adressées au Médiateur de la Région.

Les saisines auprès de la collectivité régionale ont évolué. C'est la traduction du travail réalisé en 4 ans pour donner les informations sur les compétences de la Région aux citoyens/usagers de l'administration régionale.

Dans chacun des rapports annuels d'activité de la Mission médiation, il était indiqué que l'information relevant du fonctionnement des institutions était une attente importante des administrés.

Le domaine des compétences de la Région est maintenant mieux connu.

La Mission médiation a enregistré une diminution significative des sollicitations qui ne concernent pas la Région et qui, avant, étaient orientées vers d'autres collectivités ou organismes publics.

Les demandes d'aides sociales ne nous parviennent pratiquement plus, ce sont bien les services des Conseils départementaux qui les reçoivent et les organismes sociaux qui sont sollicités pour les demandes de logements, quant aux problèmes de proximité les compétences des mairies sont bien identifiées.

Il demeure encore quelques erreurs d'orientation dans les requêtes des administrés mais elles concernent désormais les médiateurs dans leurs domaines d'interventions possibles !

Les usagers savent que de multiples secteurs privés comme les banques, les assurances ou des services de l'Etat ont des médiateurs, mais ils pensent souvent que le Médiateur de la Région couvre un territoire géographique pour gérer toutes les requêtes, quel que soit le domaine concerné.

Ils n'ont pas toujours le réflexe de s'adresser au bon médiateur. Pour des problèmes qui concernent des médiations très sectorisées comme le Médiateur de l'Education nationale, celui de la Poste, d'une banque ou encore le Défenseur des Droits, on rencontre des erreurs d'aiguillage !

En conclusion, 2019 a été une année dynamique pour la Médiation, celle enfin d'une reconnaissance légale, qui va ouvrir de nouveaux horizons, permettre une meilleure communication entre les collectivités sur le sujet, et au fil des années institutionnaliser cette fonction, l'harmoniser et mettre en place des formations qualifiantes.



1. Activités du Médiateur de la Région Sud, Provence-Alpes-Côte d'Azur en 2019

1.1 Rappel du domaine de compétences

Le Médiateur de la Région ne peut intervenir que sur les requêtes relevant des domaines de compétences de la Région :

- Les lycées et la vie lycéenne
- Les transports : Trains Express Régionaux (TER), transports routiers interurbains et scolaires, gares publiques routières...
- L'aménagement du territoire et l'environnement : gestion des déchets, les parcs naturels régionaux, le développement rural et urbain, le plan régional pour la qualité de l'air...
- La formation professionnelle
- Le développement économique : pôles de compétitivité, aides au tissu économique, mise en œuvre du schéma régional de développement économique, d'innovation et d'internationalisation.
- La gestion des programmes européens : la Région est autorité de gestion des fonds européens FEDER, FEADER et une partie du FSE.

Le Médiateur peut également traiter une saisine relevant d'interventions de la Région portant sur un dossier subventionné, dans des secteurs comme la culture, la jeunesse ou le sport, qui sont des politiques volontaristes de la Région.

1.2 Requêtes et gestion des saisines :

- Répartition des saisines par sexe

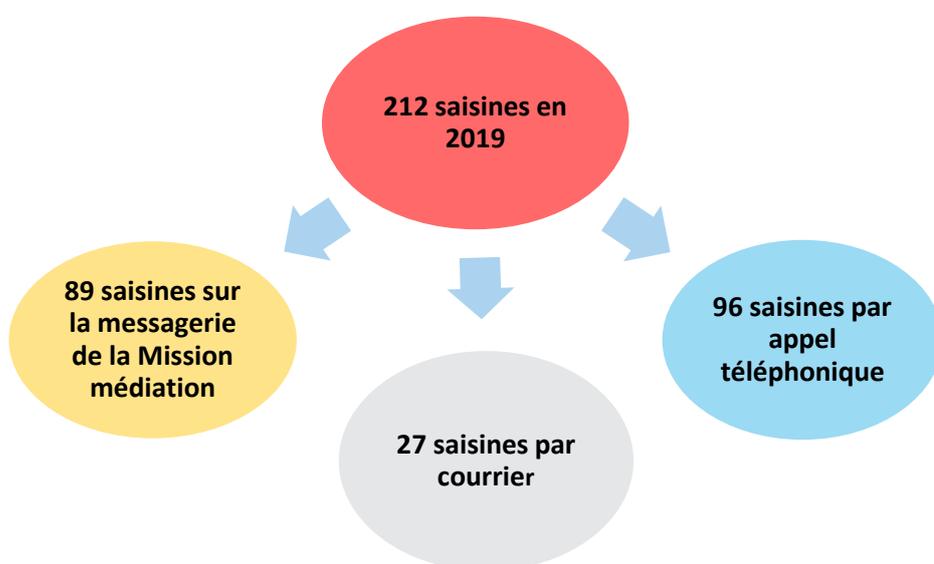


A la différence des 3 années précédentes, les saisines du Médiateur ont été majoritairement réalisées par des usagers masculins.

Ce constat d'une nouvelle « photographie » du requérant en 2019 s'explique par la diminution des sollicitations pour les aides sociales auprès de la Région qui concernaient beaucoup plus les femmes, célibataires ou mères de famille isolées, que les hommes.

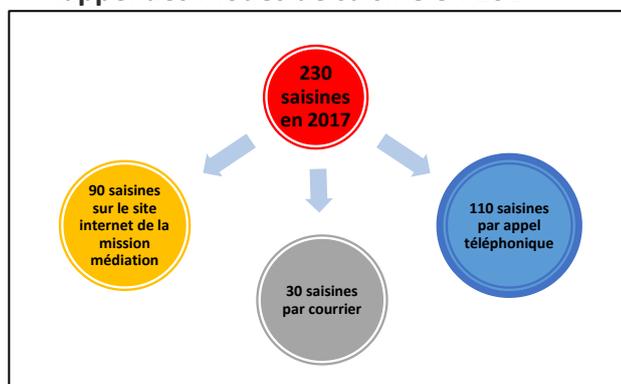
Après les informations données aux usagers sur les compétences des régions et des départements, les demandes d'aides sont maintenant bien envoyées aux conseils départementaux ou aux bureaux municipaux d'actions sociales.

- Répartition par moyen de saisine du Médiateur

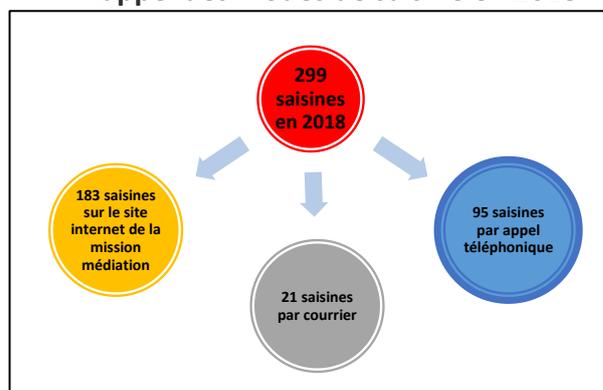


Il faut noter une diminution du nombre de saisines et demandes diverses auprès de la Mission médiation : 230 sollicitations en 2017 et 299 sollicitations en 2018

Rappel des modes de saisine en 2017



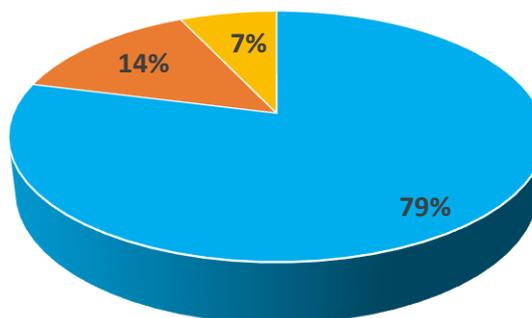
Rappel des modes de saisine en 2018



D'autres collectivités ont fait la même observation, surtout des communes, qui après quelques années d'inflation des saisines, constatent aujourd'hui une stabilité, voire une diminution (la ville de Bordeaux notamment).

- Répartition des saisines par catégorie de requérants en 2019

- Sollicitations individuelles
- Sollicitations d'associations
- Saisines d'organismes privés, d'artisans, de sociétés, etc...



L'utilisateur individuel est l'interlocuteur privilégié de la Mission médiation.

Comme chaque année près de 80% des requêtes émanent de sollicitations de personnes physiques, alors que les compétences de la Région portent entre autres sur l'économie.

Les relations avec des chefs d'entreprises, commerçants, artisans, concernent moins de 10% des contacts pris avec le Médiateur, même au titre d'une simple demande d'information. C'est normal car ces partenaires qui sont organisés et représentés par des chambres consulaires ou encore des fédérations socio-professionnelles régionales, ont des échanges avec les services de la Région, et connaissent les interlocuteurs appropriés grâce à des réunions de travail et d'information et des appuis techniques pour la constitution des dossiers.

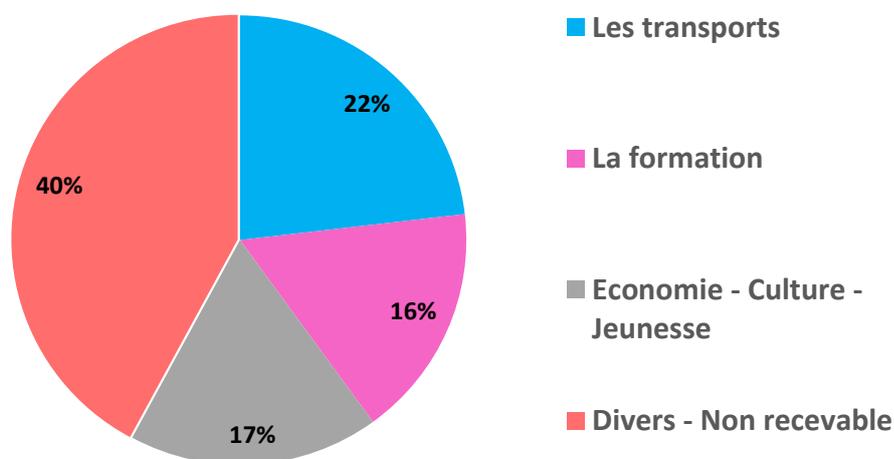
Le recentrage des subventions accordées aux associations, a réduit depuis 2016 les saisines auprès de la Mission Médiation. Le Médiateur connaît une saisonnalité dans les requêtes faites par les présidents d'associations. C'est toujours en fin d'année, après la délibération de l'Assemblée plénière qui annule les subventions, ou parties de subvention, n'ayant pu être soldées en raison d'absence de justificatifs conformes aux budgets présentés pour le vote. Les associations sollicitent alors le Médiateur pour intervenir sur l'annulation de la demande de remboursement de la subvention attribuée, en totalité ou partiellement.

Le Médiateur ne peut pas intervenir après un vote de l'exécutif.

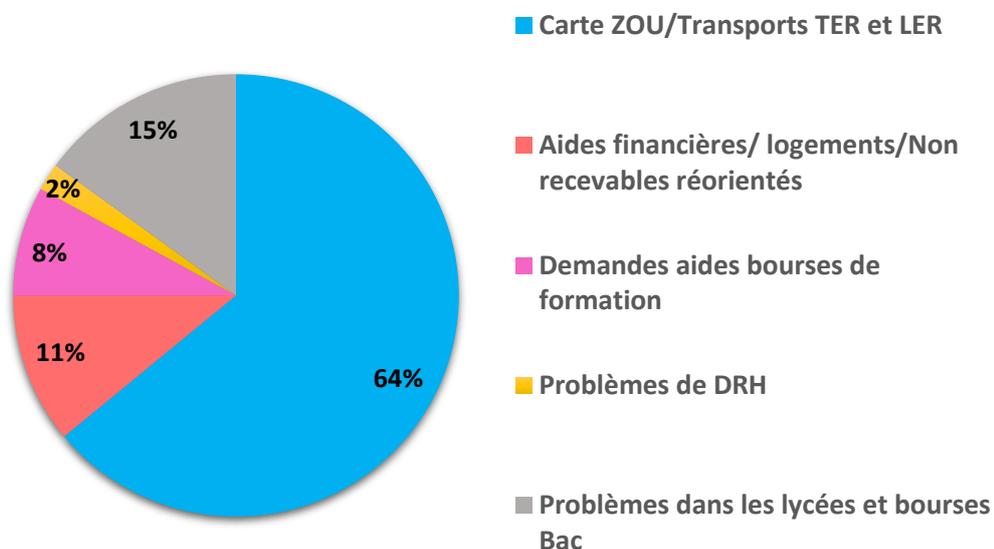
En effet, tous les dossiers proposés pour le remboursement d'une subvention sont présentés au vote des conseillers régionaux. En fonction de la bonne foi de l'association, du domaine d'action en faveur des enfants défavorisés, des malades ou des personnes âgées, une remise gracieuse peut être accordée et représenter jusqu'à 50% de la somme à rembourser.

- Répartition des saisines par thème et mode de saisine

COURRIERS RECUS EN 2019 PAR THEME (en %)



MAILS RECUS EN 2019 PAR THEME (en %)



Comme les années précédentes, les demandes de renseignements ou les saisines officielles de la Mission médiation sont issues des départements des Bouches-du-Rhône et des Alpes-Maritimes, et en plus faible proportion du Var et du Vaucluse. Les usagers des départements alpins ne s'adressent pas au Médiateur régional. Ce constat est le même, après plusieurs années de fonctionnement de la médiation et on peut en déduire que les éventuels problèmes de leurs habitants concernent des secteurs qui sont des compétences de leur commune ou de leur Conseil départemental.

1.3 Des exemples de saisines

Un appel d'air

De : xxxxxxxx <xxxxxx@gmail.com>

Envoyé : vendredi 24 mai 2019 18:01

À : Mission médiation

Objet : Manoeuvre quasi meurtrière d'un chauffeur de bus ligne 650

Bonjour,

J'ai contacté Région Sud, qui est en charge de la ligne 650 dont un des bus m'a frôlé tellement près hier matin, alors que je circulais à vélo, que **je me suis senti aspiré par l'appel d'air occasionné sur mon gros sac à dos et mon coupe-vent, me faisant dangereusement vaciller et risquer la collision avec la carrosserie et/ou la chute, ayant pu m'être fatale.**

Je fais ce trajet chaque matin depuis 8 mois. La route est bien assez large pour tout le monde, et pourtant, hier, lui ne m'a soit pas vu, soit volontairement frôlé pour une raison qu'à part lui, tout le monde ignore encore.

Dans les 2 cas, il y a de sérieuses questions à se poser.

Alors je leur demandais s'il serait possible :

- d'avoir une entrevue avec le responsable/superviseur?
- savoir ce qui avait motivé leur chauffeur à faire cela ?

Je me permets donc de vous relater ces faits en espérant que vous serez en mesure de m'obtenir cette entrevue avec un responsable afin que l'on m'apporte les réponses à mes questions, et surtout, la garantie que cela ne se reproduira plus jamais.

En vous remerciant par avance et vous souhaitant une agréable soirée.

Cordialement,

Réponse de la médiation : De : Mission médiation

Envoyé : lundi 27 mai 2019 11:35

À : XXXXX @gmail.com>

Objet : RE: Manoeuvre quasi meurtrière d'un chauffeur de bus ligne 650

Bonjour Monsieur,

J'ai bien pris connaissance de votre **message sur l'accident que vous avez failli avoir** avec un car sur une ligne gérée par la Région. En réponse à vos interpellations multiples sur Facebook, vous avez reçu un message dans lequel la Région vous présente des excuses et la société mise en cause qui est notre prestataire de service a été prévenue de la mésaventure qui vous est arrivée, **fort heureusement sans causer d'accident ni corporel ni matériel.**

Un rappel sur l'attention nécessaire concernant les cyclistes sera fait.

J'espère que vos trajets quotidiens ne feront plus l'objet de nouveaux dangers.

Vous avez mes coordonnées téléphoniques en cas de besoin.

Avec mes meilleures salutations.

Une affaire de famille... pour un RIB

1) Message de la bachelière

De : XXXXX <XXXXX@gmail.com>

Envoyé : mardi 26 mars 2019 16:56

À : Mission médiation

Objet : Bourse au mérite de Mlle XXXXX

Objet : Gratification Bac Mention Très Bien

Message : Ayant obtenu mon Bac mention Très bien en Juillet 2018, j'ai rempli un dossier auprès de la région pour obtenir la gratification de 400 euros. Je suis inscrite avec le numéro de dossier : XXXXX. Je constate que sur mon compte il est indiqué que j'ai été payée en date du 09/2017, or à ce jour, rien n'est arrivé sur mon compte. Je vous remercie des diligences que vous pourrez organiser et de la réponse que vous pourrez m'apporter.

2) Réponse de la Médiation à la mère de la bachelière, après renseignements pris auprès de la Direction sur le versement bien confirmé de la bourse

De : missionmediation@maregionsud.fr

Envoyé : jeudi 10 janvier 2019 15:42

À : xxxxxx<@gmail.com

Objet : RE: Récompense baccalauréat

Madame, Bonjour,

J'ai transféré la demande au Service des Aides Individuelles à l'Emploi et à la Formation qui a en charge l'instruction des dossiers des bourses régionales au mérite depuis cette année.

Il s'agit apparemment d'un problème de RIB : La collectivité a bien payé Mme XXXXX en septembre mais peut-être a-t-elle changé de RIB entre temps ?

Notre service va prendre attache auprès de Mme XXXXX et éclaircir cela.

Bien à vous,

3) Ultime réponse de la bachelière

De : XXXXX <XXXXX@gmail.com>

Envoyé : mardi 26 mars 2019 16:56

À : Mission médiation

Objet : Bourse au mérite

Bonjour, à la suite de la conversation téléphonique que vous avez eue avec ma mère, je vous signale que le compte sur lequel la bourse au mérite a été versée, est retrouvé. Je vous remercie des diligences que vous avez pu effectuer.

Cordialement

Conclusion de cette saisine

Après avoir fourni la preuve du versement de la bourse sur un numéro de compte, correspondant à celui donné à la Région.....la bachelière s'est rendu compte qu'un autre membre de la famille avait glissé son RIB dans le dossier de la lauréate à destination de la Région ! Mais la perspective d'une enquête annoncée par le Médiateur, à la demande de la Région, puisque l'aide avait bien été versée, a incité l'usurpatrice-bénéficiaire à se dénoncer. La résolution du problème s'est faite en famille !

Grand train de vie

De : xxxxxx@maregionsud.fr

Envoyé : mercredi 11 décembre 2019 14:05

À : Mission Médiation

Bonjour, vous trouverez ci-joint un dossier qui relève du Médiateur. L'assurance XXXX nous réclame un remboursement pour l'un de ses assurés.

Nous avons refusé ce remboursement, mais l'assurance XXXXX revient à la charge. Nous avons demandé également à l'assureur de nous fournir des justificatifs, dont aucun n'a été donné à ce jour.

Dans l'attente de vous lire,

Bien à vous

De : Mission Médiation

Envoyé : vendredi 20 décembre 2019 14:34

À : xxxxxx >

Objet : Saisine du Médiateur de la Région Sud Provence-Alpes Côte d'Azur sur dossier

A l'attention de Madame XXXXXXXX, pour le dossier de Monsieur XXXXX

Madame, bonjour

A la suite de votre courrier du 6 décembre dernier, je tenais à vous informer que maintenant ce n'est plus le service des LER qui est votre interlocuteur, mais le Médiateur de la Région.

Ce dernier courrier fort désinvolte adressé au service est inexact. Vous avez eu une réponse dès le 29 avril, faisant suite à votre première réclamation, par un courrier signé du Chef de Service Réseau 13 et LER.

Je vous renvoie en pièce jointe le document dans le cas où il ne vous aurait pas été transmis, car visiblement les gestionnaires MAE du dossier de Monsieur XXX ont varié au fil des mois.

Vous avez ainsi les explications demandées expliquant l'impossibilité de rembourser votre adhérent qui a décidé de louer un véhicule le 7 décembre 2018 pour se rendre à Milan. C'est son choix, mais il n'engage en rien la Région.

On vous a adressé également le règlement intérieur précisant les responsabilités de la Région ou du transporteur en cas de retard dus à « des aléas du trafic routier » ce qui était le cas vu les manifestations des gilets jaunes à cette date.

Il vous était demandé les pièces justificatives du billet LER de Monsieur XXX et nous n'avons rien reçu.

Le Médiateur, selon votre réponse, ne pourra que remettre le dossier à notre service juridique.

Comme il est impossible de vous joindre par votre plate-forme téléphonique, vous avez mes coordonnées pour me contacter ou me répondre par mail.

Dans cette attente, je vous adresse mes cordiales salutations.

-----Information sur cette saisine-----

A cette date, le dossier a dû être transmis à la Direction des affaires juridiques de la Région, le requérant souhaitant porter devant la justice sa demande de remboursement de location de voiture pour aller de Nice à Milan.

Il n'y a pas de médiation possible, on aurait pu proposer le remboursement du billet de car qu'il n'a pas pu prendre en raison du retard du LER ou un geste commercial de la compagnie de cars sur un prochain déplacement, mais l'utilisateur a souhaité directement adresser à la Région, par avocat, une mise en demeure de remboursement de ses frais de voiture (location + essence + péages) dans un délai de 15 jours.

Afflux de réclamations : Le LER 35 va développer son service

De : XXXXX <XXXXX@yahoo.fr>

À : Mission médiation <missionmediation@maregionsud.fr>

Objet : Demande de résolution sur LER 35

Monsieur le médiateur Michel Sappin, bonjour,

Après de nombreuses démarches effectuées auprès du service transport LER 35 dont j'attends encore la résolution. Je prends l'initiative de soumettre ce litige à l'examen du médiateur des transports que vous êtes.

Je vous expose les faits, la LER 35 part à 9 H pour arriver à 11 H 45 à Grenoble et en repartir à 15 H 15. Nous restons donc 3 heures sur Grenoble incluant un minimum de temps pour manger. Cela pose des problèmes pour des rendez-vous médicaux sur Grenoble, rendez-vous chez des spécialistes qui commencent à 15 H, des rendez-vous d'IRM, conclusion il faut dormir à Grenoble, ça commence à devenir lourd.

J'ai demandé plusieurs fois par mail d'allonger le temps sur Grenoble, pas de changement. J'ai téléphoné, il m'a été répondu qu'en effet sur l'enquête de satisfaction nombreuses personnes l'ont demandé, le changement n'a pas eu lieu.

Pendant 40 ans, les horaires étaient départ à 7 H de Briançon arrivée à 9H45 à Grenoble, puis 16 H au départ de Grenoble en direction de Briançon.

Le but de cette ligne est pour les vacanciers, elle est aussi pour les Briançonnais ayant des démarches à faire sur Grenoble, pour les vacanciers voulant visiter Grenoble sauf qu'ils ont peu de temps sur Grenoble.

Par la présente, je viens vous demander de trouver une solution à ma demande qui puisse satisfaire tout le monde. Je vous remercie par avance de prendre ma demande en considération,

Cordialement

Réponse de la médiation : De : Mission médiation

À : XXXXX <XXXXX@yahoo.fr>

Objet : Réponse à la demande de résolution sur LER 35

Madame, bonjour,

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

En effet, le nombre d'usagers qui ont fait les mêmes observations que vous, permet de prendre en compte la demande d'amélioration de cette desserte.

Dans un premier temps, ce sera en décembre 2019 avec la mise en place de 3 allers-retours supplémentaires les vendredis, samedis et dimanches du 20 décembre au 8 mars 2020 et une modification de la grille horaire répondant à une possibilité plus intéressante de séjour sur Grenoble à l'été 2020.

En souhaitant que cette information vous donne satisfaction,

Recevez Madame, mes meilleures salutations.

Une bonne nouvelle...attendue mais longue à venir

De : XXXXX

À : Mission médiation

Objet : RE: règlement intérêts moratoires

Monsieur le médiateur de la Région Sud, Provence Alpes Côte d'Azur,

La société XXXXX, attributaire d'un marché public de la Région PACA, reste dans l'attente du règlement d'intérêts moratoires dûment réclamés auprès de la Région.

Au terme de trois courriers en RAR au président du Conseil régional sans aucune réponse -ci-joint ainsi que leurs récépissés et tableau des intérêts dus, je me vois donc contraint de solliciter votre intervention afin que la Région se saisisse de ma légitime demande et que ce règlement intervienne enfin.

Je me tiens à votre disposition pour tout complément utile.

Respectueuses salutations,

Réponse de la Direction concernée au requérant après intervention de la médiation pour signaler cette saisine :

À : XXXXX

Objet : RE: règlement intérêts moratoires

Mr le Président,

A la suite de votre saisine du Médiateur de la Région Sud Provence Alpes Côte d'Azur, je vous informe avoir fait le point sur votre dossier avec les services de la Région concernés.

Je souhaite tout d'abord vous présenter nos excuses pour ne pas avoir traité vos différents courriers dans des délais raisonnables, et vous informe donner une suite favorable à votre demande de paiement d'intérêts moratoires qui s'élèvent, d'après nos calculs à 3 780,71€ selon l'état ci-joint.

Ces montants ont été mandatés dans le but d'être payés au plus tard à la fin du mois d'octobre 2019.

Souhaitant avoir répondu à vos attentes, je vous prie de croire en mes respectueuses salutations.

De : Mission médiation

À : Service de la Région Sud

Objet : TR: règlement intérêts moratoires

Madame la Directrice,

Un grand merci de Monsieur Sappin, Médiateur de la Région, pour ce règlement efficace de cette saisine reçue à la Mission Médiation.

Bien cordialement.

Aimable intervention du Médiateur pour une famille en détresse

Objet : Recours contre la municipalité XXXXX

Le 26 Janvier 2019,

Monsieur le Médiateur,

J'ai l'honneur de solliciter votre bienveillance, par la présente car je souhaite attirer votre attention sur un litige qui nous oppose avec le Monsieur le maire de XXXXX.

Notre fille XXXXX, pour des raisons professionnelles s'est rapprochée de la ville d'Aix-en-Provence en 2015 et plus précisément a fait l'acquisition d'un petit appartement à XXXXX charmant petit village au pied du massif de la Ste VICTOIRE

Lors de l'acte de vente, le notaire avait précisé que cet appartement était situé dans une petite copropriété où la mairie était majoritaire en millièmes mais que celle-ci n'était pas active.

Lors de cette acquisition, notre fille n'a pas eu de chance car il s'avérait qu'une quinzaine de jours après la prise de possession de ce bien immobilier l'étanchéité du toit était complètement défectueuse et que de toute évidence nous nous trouvions devant un vice caché (affaire en instance au tribunal de grande instance d'Aix-en-Provence).

Afin de solutionner le problème nous nous sommes rapprochés de la mairie de XXXXX (Lettre recommandée du 1^{er} février 2016 pour demande d'audience) et avons été reçu mon épouse et moi-même par le monsieur le maire XXXXX le 11 février 2016.

Il nous a simplement affirmé qu'il ne reconnaissait pas l'existence de cette copropriété (malgré les documents notariés) et qu'il nous invitait à refaire le toit à nos frais.

Le 29 février 2016 nous avons demandé à Mr XXXXX, premier adjoint au maire, d'effectuer une visite dans l'appartement de notre fille Leslie dans le but de convaincre le maire et de faire les travaux du toit pour solutionner le problème (celui-ci visionne les dommages et convient qu'il y a urgence mais nous déclare qu'il ne peut rien faire...)

Etant convaincus de nos droits, nous avons demandé à notre avocat officiellement de demander à Mr XXXXX de préciser si oui ou non s'il reconnaissait cette copropriété. Ce qu'il finit par admettre le 2 mai 2017 par le courrier qu'il adressa à notre avocat.

De ce fait Maître XXXXX d'Aix en Provence, administrateur provisoire qui a été missionné par le tribunal d'Aix (le 9 juin 2017) afin de déléguer et de désigner un syndic privé et l'agence XXXXX d'Aix-en-Provence représenté par Monsieur XXXXX a été sélectionné pour mettre en place ce syndic. Pendant tout ce temps notre fille vivait dans des conditions inimaginables et à ce jour la situation n'a toujours pas changée, mais elle évolue d'une manière alarmante et nous craignons pour la santé de notre fille (formation de champignons et salpêtre dans l'appartement) A notre demande l'agence XXXXX a fait installer une bâche d'étanchéité afin de limiter les coulures d'eau qui s'infiltraient du toit en permanence (mise en place de la bâche le 13 novembre 2018)

Le 26 avril 2018 une assemblée générale a été organisée afin de mettre en place la copropriété et lancer les appels de fonds en vue d'effectuer les travaux. Le représentant de la mairie qui devait participer à ladite réunion a prétexté un problème de santé cinq minutes avant de commencer la réunion, la mairie, ce jour-là, a fait la politique de la chaise vide...par la suite nous avons compris pourquoi.

Trois années se sont passées depuis notre première entrevue avec Mr XXXXX maire de XXXXX et celui-ci, tout en ayant admis qu'il s'agissait bien d'une copropriété ne veut rien faire, ni de participer à la constitution de la copropriété (où la mairie, il faut le préciser, est majoritaire en millièmes) ni de financer l'appel de fonds ce qui bloque aujourd'hui les travaux.

Monsieur le médiateur, par la présente, nous vous demandons de trouver une solution afin de résoudre le problème avec monsieur XXXXX et de débloquer cette situation car il en va de la santé de notre fille qui vit depuis 2015 dans des conditions d'hygiène indécentes avec un taux d'humidité dépassant les normes, à ce jour, malgré une bâche d'étanchéité provisoire, les infiltrations continuent de couler et elle vit en permanence avec des plastiques au sol et sur les meubles.

Notre fille a des revenus modestes ce qui ne lui permet pas d'abandonner son logement et d'habiter provisoirement dans un appartement provisoire de remplacement.

Ayant respecté les procédures nécessaires pour l'obtention d'explications au refus de considération de mes requêtes auprès de Mr le maire de XXXXX, je joins à ce courrier les justificatifs.

Je me tiens à votre disposition pour tout complément d'information pour le traitement de ce dossier.

En espérant une réponse rapide de votre part, je vous prie d'agréer, Monsieur le Médiateur, l'expression de mes salutations respectueuses.

Réponse du Médiateur : Il ne peut y avoir d'ingérence de la Région dans les dossiers qui concernent les compétences municipales.

Toutefois, exceptionnellement en raison de la situation de la jeune propriétaire et de ses parents, qui ont engagé des frais d'huissier, d'avocat et de procédures, une intervention à intention « humaine » pour sensibiliser le maire à la détresse de cette famille est faite par courrier (inscrit ci-dessous).

La mairie est concernée par cette copropriété.

L'image donnée pour une nouvelle habitante de la commune et donc de la Région ne fera certainement pas la promotion du Sud mais donnera surtout une électricité mécontente !

Lettre du Médiateur au Maire

Le Médiateur
Mission Médiation

Monsieur XXXXX
Maire de

Marseille, le 31/01/2019

Monsieur XXXXX

Mon attention a été appelée par Monsieur XXXXX, sur la situation de sa fille XXXXX qui est l'une de vos administrés depuis 2015, date de l'acquisition d'un appartement, situé XXXXX.

Cet appartement connaît d'importants problèmes d'infiltrations et vous avez reconnu qu'il fait partie d'une copropriété dans laquelle la Mairie détient la majorité des millièmes.

Tout à fait conscient qu'il ne m'est pas possible d'intervenir dans cette affaire, qui concerne exclusivement la Mairie et une personne privée, votre administrée est cependant une habitante de la Région, et venant d'une autre région que la nôtre, l'Occitanie, il est regrettable qu'elle rencontre tant de problèmes pour sa première acquisition immobilière dans une commune de notre région.

Elle ne refuse en aucun cas de participer à la réfection de la toiture, mais en fonction de ses millièmes de copropriété.

J'espère que ce différend qui date de plus 2 ans va prochainement trouver une solution qui vous permettra de partir sur de nouvelles et meilleures relations avec votre administrée Mademoiselle XXXXX.

Je suis persuadé de votre volonté pour avancer sur ce dossier et je vous remercie pour votre attention et compréhension d'une situation quotidienne bien difficile à vivre pour cette jeune propriétaire.

Je vous prie d'accepter, Monsieur le Maire, mes meilleures salutations.

Michel SAPPIN

Demande d'une remise gracieuse pour annuler un remboursement

Association XXXXX

Le 27 / 09 / 2019

Objet : demande de remise gracieuse réf :

A l'attention de Monsieur Renaud Muselier
Président de la Région Sud

Nous demandons une remise gracieuse de la somme de 3000 € qui nous est réclamée suite à des documents manquants, cela concerne la subvention de 2016 pour un atelier réalisé à XXXXX

Cette action a été réalisée dans les temps et un document sonore a été produit et remis à Mme XXXXX

Les documents manquants - bilan de l'action et le compte-rendu financier ont été remis à Mme XXXXX

L'association XXXXX a été créée en 2001. Dès 2004 notre association s'est adressée à un public en fragilité - public atteint de la maladie d'Alzheimer et public en milieu psychiatrique ...

Ce sont des projets dont l'axe de travail est celui de l'oralité :

On donne la parole à un public qui est peu entendu , à partir d'enregistrements une parole fluide est restituée grâce au montage . La création intervient au mixage, les participants choisissent les musiques et créent la bande-sonore (bruitages, instruments).

Concrètement les ateliers de XXXXX développent une relation d'écoute auprès des participants, c'est dans un contexte ludique que l'animateur – réalisateur réceptionne les desiderata de chacun et aide à une mise en forme sonore pour aboutir à une création collective tout en respectant l'individualité.

Intervention du Médiateur

Après le vote de l'exécutif régional, le Médiateur ne peut pas modifier une décision actée. Afin d'aider cette association dont le travail est reconnu en faveur des personnes âgées et dépendantes pour des activités et des animations, la seule possibilité d'intervention du Médiateur est de signaler à la Paierie régionale la situation difficile de l'association en raison de la demande de remboursement, même partielle, et solliciter pour le traitement de ce dossier avec bienveillance pour la mise en place d'un échéancier de remboursement le plus favorable possible (lettre du Médiateur ci-dessous).



RÉGION PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

Le Médiateur
Mission Médiation
04-91-57-52-22/51-77

Paierie régionale de Provence-Alpes-Côte
d'Azur
Immeuble CMCI, 2 rue Henri Barbusse
CS 30092
13231 Marseille

Marseille, le 06 décembre 2019

Objet : intervention pour échéancier de paiement en faveur de l'association XXXXX

Madame la Payeuse régionale,

Au titre de ma fonction de Médiateur de la Région, j'ai été saisi par la gestionnaire de l'association XXXXX, domiciliée XXXXX, Marseille, structure honorablement reconnue pour ses actions d'animation.

Cette association a obtenu en 2016 une subvention de 3000 euros. Malheureusement, elle n'a pas fourni les documents complémentaires réclamés par les services car les courriers de la Région ne lui sont pas parvenus en raison du déménagement du siège de l'association entre Aubagne et Marseille. En l'absence de réponse, un titre de recettes a été émis le 12 avril 2019, pour un remboursement total de la subvention attribuée.

Le président de l'association XXXXX a alors sollicité une remise gracieuse pour cette créance vu les motifs précédemment évoqués. Sa demande a été partiellement prise en compte et présentée au vote en séance plénière du 16 octobre 2019, limitant ainsi le remboursement initial demandé de 3000 euros à 1500 euros.

La Direction de la Culture informant l'association XXXXX de cette décision a précisé également qu'il est possible d'échelonner ses versements en contactant la paierie régionale.

En raison de l'excellent travail de l'association XXXXX apprécié par les structures médicales, j'ai souhaité intervenir auprès de vous en leur faveur, afin que vos services puissent leur proposer un échéancier de paiement suffisamment échelonné et surtout ne commençant qu'à partir du mois de mars 2020 car la dernière subvention de la Région pour l'exercice 2019, votée en octobre dernier, ne pourra être versée à l'association XXXXX qu'en fin février 2020. Les autres collectivités ont réduit le montant de leurs aides, ce qui a obligé l'association à consommer sa réserve de trésorerie.

La gestionnaire de cette association, Madame XXXXX ou la trésorière Madame XXXXX vous contacteront très rapidement afin d'étudier la solution la plus adaptée au budget de l'association pour rembourser la somme réclamée.

Je vous remercie pour l'attention que vos services porteront sur ce dossier et je vous prie de d'accepter, Madame la Payeuse régionale, mes sincères salutations.

Michel SAPPIN

Hôtel de Région
27, place Jules-Guesde
13481 Marseille Cedex 20
Téléphone : 04 91 57 50 57
www.maregionsud.fr

La Région dispose d'un traitement informatisé de gestion du courrier. Les informations collectées sont à l'usage des services de la Région. Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent, que vous pouvez exercer en vous adressant par courrier au Service Courrier, à l'adresse mentionnée ci-dessus, ou par courriel à l'adresse cnil@regionpaca.fr. Vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement des données vous concernant.

1.4 Evènements et succès de 2019

- **La mission confiée au Médiateur par Renaud Muselier, Président de la Région, sur la perception des usagers et des partenaires lors de la mise en œuvre et l'application de dispositifs et interventions de la Région.**

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

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

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

Cette sensation est parfois renforcée par une absence sur le terrain des conseillers régionaux pour diffuser, expliquer et échanger avec les usagers.

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

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

- **Le travail et le lobbying pour le projet de loi sur la médiation dans les collectivités territoriales**

En 2010, le Sénateur Pierre Bernard-Reymond avait déposé à la Présidence du Sénat une proposition de loi (enregistrée le 30 septembre 2010 sous le n°737) visant à instaurer un médiateur dans les communes de plus de 30 000 habitants. Il faut savoir qu'en 2001, alors maire de Gap, Pierre Bernard-Reymond avait déjà installé un médiateur dans sa commune, convaincu du bien-fondé et de l'utilité de cette fonction dans une collectivité.

Ce projet de loi n'a pas eu de suite (délai de caducité des propositions de loi non examinées) et en 2014, **Pierre Bernard-Reymond, conforté sur le rôle de la médiation dans les relations usagers/collectivités, reprend le projet initial en l'élargissant aux régions et aux départements. La proposition de loi est enregistrée le 20 juin 2014 au Sénat sous le n°647.**

Elle est reprise et réactualisée en 2019 par la Sénatrice de la Gironde, Nathalie Delattre, avec l'appui de l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales, grâce à une action de lobbying conduite par Hervé Carré, Christian Leyrit, Jean-Pierre Hoss et Michel Sappin qui a d'ailleurs adressé des courriers de sensibilisation sur le projet de texte de loi aux sénateurs et aux députés (annexe 3).

L'Association des Départements de France (ADF) et l'Association des Maires de France (AMF) ont également été sensibilisées au projet de loi.

Le Cabinet du Ministre délégué, chargé des Collectivités Territoriales, Monsieur Sébastien Lecornu, a été alerté sur cette démarche, et à l'issue d'une rencontre avec ses collaborateurs, il a indiqué que ce texte l'avait vivement intéressé, car il jugeait important ce maillon intermédiaire entre l'administration locale et le citoyen/usager.

La mesure sur la possibilité pour les collectivités territoriales d'installer des médiateurs y trouve naturellement toute sa place et peut participer à renforcer la proximité du citoyen avec l'administration. Afin d'en accélérer l'examen, le Ministre a proposé que le texte de loi soit abordé, après un vote en tant qu'amendement, sous la forme d'un article additionnel, dans la discussion, en novembre et décembre 2019, du projet de loi relatif à « **L'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique** »

Cette loi n°2019-1461 du 27 décembre 2019 est parue au Journal officiel du 28 décembre et c'est **l'article 81 qui concerne la mise en place de médiateurs dans les collectivités** (annexe 4). Les collectivités peuvent instituer, selon leur propre choix, « par délibération de l'organe délibérant, un médiateur territorial, soumis aux dispositions du présent article ».

Même si cet article 81 ne donne pas entière satisfaction et doit encore donner lieu à des précisions et des ajustements, c'est une grande avancée pour la médiation dans les collectivités.

- **La venue du Médiateur des Entreprises à la Région, Monsieur Pierre Pelouzet.**

Une première rencontre avait été organisée en 2018 avec la Conseillère chargée des affaires économiques au Cabinet du Président de la Région et en présence du Médiateur, afin que Monsieur Pelouzet présente l'expérimentation choisie pour 4 régions françaises pilotes, dont fait partie la Région Sud, Provence, Alpes, Côte d'Azur, au titre de la **LOI ESSOC, loi pour un Etat au Service d'une Société de Confiance.**

La première mission de la Région est de faire connaître l'offre de service du Médiateur des entreprises aux cadres concernés par les dossiers économiques et les marchés publics.

En septembre 2019, une réunion est organisée à l'initiative de la Médiation. Plus de 30 participants : directeurs, chefs de service et chargés de mission, sont présents. Dans leurs fonctions, ce sont tous des interlocuteurs privilégiés des entreprises (TPE ou PME), ainsi que des gestionnaires de la commande publique et des chargés des procédures d'aides à l'innovation et d'aides européennes.

Les questions posées à Monsieur Pierre Pelouzet ont été nombreuses et variées car la médiation économique est une médiation très spécialisée.

Il s'agit souvent d'un accompagnement des entreprises tout au long de la constitution d'un dossier pour l'aide européenne et pour les collectivités afin qu'il n'y ait pas de

temps perdu, ce qui est essentiel pour les chefs d'entreprises. Le deuxième motif de saisine du Médiateur des entreprises est lié aux problèmes des retards de paiement des fournisseurs par les collectivités.

Des échanges vont s'effectuer avec les directions et le Médiateur des entreprises sur ces 2 points précis. Il est utile de savoir et de faire connaître aux entreprises en relation avec la Région que cette médiation se situe comme le dernier recours gratuit avant une procédure juridique.

- **Le vote de la charte du Parc Naturel Régional du Ventoux, acté le 13 décembre 2019, est un grand succès** (délibération de vote de la Région en annexe 5).

Après plus de 10 ans de tergiversations et un an et demi après la remise du rapport du Médiateur au Président, **ce projet va voir le jour avant la fin du 1er semestre 2020.**

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

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

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

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

- **Les Assises nationales de la Médiation administrative le 18 décembre 2019, à Paris, à l'initiative du Conseil d'Etat et du Président du Tribunal Administratif de Clermont-Ferrand, Monsieur Philippe Gazagnes, Référent national, médiation des juridictions administratives.**

Le Médiateur de la Région a été sollicité pour participer à une table ronde des Assises de la médiation administrative avec le Président de l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales, Monsieur Hervé Carré.

Si le premier volet de cette manifestation concernait la médiation conventionnelle, le deuxième était consacré à la médiation et l'évolution du statut des médiateurs institutionnels qui intéressent les médiateurs des collectivités territoriales, sujet d'actualité avec l'article de loi sur la mise en place de médiateurs dans les collectivités territoriales.

Actuellement les profils, comme le statut du Médiateur dans les collectivités, sont très divers : élu ou ancien élu, fonctionnaire retraité, personnalité de la société civile.

Il peut être nommé par une décision de l'assemblée délibérante ou par un arrêté d'un président de collectivité ou d'un maire. En règle générale, il est bénévole.

- **Des demandes d'entretiens, de rédaction d'articles et d'interviews.**

C'est la première année que le Médiateur de la Région est sollicité pour des interviews, afin de recueillir son avis sur la médiation, sa mission au sein d'une collectivité comme la Région ou répondre à des enquêtes pour des rapports nationaux sur la médiation.

En avril 2019, un rendez-vous est organisé avec Monsieur Daniel Agacinski, chef de projet et Madame Louise Cadin, conseillère scientifique qui ont la mission de préparer un rapport sur la Médiation au titre de **France Stratégie** (voir dans la bibliographie).

Le président de l'Assemblée nationale a demandé au Premier ministre de solliciter France Stratégie pour la réalisation de cette étude qui a « l'avantage d'aborder les politiques publiques du point de vue des citoyens ».

Ce travail est extrêmement complet, objectif et prospectif. Il a été remis à l'Assemblée nationale en juillet 2019 et porte sur les discours et pratiques de la médiation entre citoyens et administrations.

Une rencontre avec le Médiateur de la Région leur a permis de saisir les spécificités de la médiation dans une collectivité régionale car il n'y a toujours que 2 médiateurs régionaux en France, en Région Ile-de-France et en Région Provence-Alpes-Côte d'Azur.

Cette étude rappelle que la mise en place de médiateurs dans les collectivités locales jusqu'à ce jour ne « découle pas d'une impulsion nationale » ... « ce sont d'abord quelques grandes villes qui ont nommé des médiateurs en leur sein, pour recueillir les réclamations des habitants ».

2. Réflexion sur la Médiation dans les collectivités

C'est dans les années 2008-2010 que la Médiation, au sens large, s'est structurée. Elle offre un traitement moderne de la gestion des conflits, il s'agit souvent de pratiques de modération.

L'essor de la médiation a commencé dans le domaine de la justice, suivi par la médiation sociale et familiale dont le rôle n'a cessé de s'amplifier dans le cadre de la Politique de la Ville.

L'année 2019, par le vote d'un article de loi, ouvre la possibilité aux collectivités d'installer des médiateurs.

Jusqu'à présent, la nomination des médiateurs dans les collectivités a majoritairement correspondu à des années d'élection. La plupart des communes qui ont un médiateur l'ont nommé après une élection municipale, au début d'un nouveau mandat (constat confirmé dans le rapport de France Stratégie).

Ceci est aussi exact pour la Région, car immédiatement après les élections régionales, le nouveau Président de la Région, Christian Estrosi, afin de respecter son engagement de campagne, nomme un Médiateur de la Région en avril 2016.

La coïncidence des élections municipales de 2020 et le vote de la loi « Vie locale et action publique » qui comprend l'article 81 modifiant le Code Général des Collectivités territoriales (CGCT) en reconnaissant aux collectivités le droit d'instituer un Médiateur Territorial (voir annexe 4) va certainement donner une nouvelle impulsion aux nominations de médiateurs dans les municipalités par les maires élus, au cours des mois suivant leur élection ou réélection.

Au cours de ces 4 ans de fonctionnement, la Mission médiation a fait certains constats, parfois surprenants :

- Les Conseillers régionaux, et surtout les Vice-Présidents, n'ont jamais saisi le Médiateur sur des problèmes dont ils pouvaient avoir connaissance à l'occasion de visites de terrains, d'inaugurations d'équipements ou de réunions publiques. Il n'y a eu absolument aucun relais d'informations entre les élus et le Médiateur.
- Le fonctionnement des services vis-à-vis du public. Leur devise pourrait être « Vivons heureux, vivons cachés ».

Parmi les doléances reçues à la Mission médiation, une des plus fréquentes est celle de l'utilisateur dont la situation ne correspond pas vraiment aux procédures informatisées. Il a besoin de précisions sur des aides ou la manière de remplir le dossier, mais il ne parvient pas à joindre un agent pour lui répondre et le renseigner. Il n'y a pas d'accompagnement personnalisé en cas de besoin.

Dans sa situation, le Médiateur est confronté à des objectifs qui peuvent devenir contradictoires.

Lui-même et son équipe font partie de l'administration mais ils en observent les dysfonctionnements.

Le Médiateur recommande des améliorations notamment sur l'accueil et le contact humain pour l'utilisateur face à une administration régionale de plus en plus dématérialisée... ce qui ne va pas dans le sens de la modernisation de la Région.

Le Médiateur se rapproche de l'utilisateur/citoyen alors que la Région s'en éloigne.

La modification du Code Général des Collectivités Territoriales sur la médiation, avec le vote de la loi sur l'engagement dans la vie locale et la proximité de l'action publique va très rapidement conduire à se poser les questions de la formation du Médiateur territorial dans le but d'harmoniser son rôle, sa méthode de travail et ses missions...Mais n'est-ce pas ce qui actuellement lui permet d'être libre dans ses relations vis-à-vis de la hiérarchie administrative et dans ses préconisations ?

Une loi sur la médiation dans les collectivités territoriales est essentielle pour favoriser la mise en place de médiateurs mais il ne faut pas une codification trop stricte de cette fonction qui est avant tout d'aider les administrés à être pris en compte même s'ils sont « hors cadre ».

L'harmonisation des statuts actuels des médiateurs et leur formation vont être les premières conséquences de cette loi.

La fonction de Médiateur est toute en nuance et subtilité, en contradiction avec la rigueur et la rigidité de l'administration. On peut tout de même noter que désormais « le droit à l'erreur » reconnu par l'administration va faire évoluer son image.

Le Médiateur, pour être utile et efficace, doit être un négociateur, un modérateur et un diplomate dans un double contexte, face au requérant et face aux services administratifs.

3. Quizz Médiation



Un petit questionnaire pour permettre d'apprécier son niveau de connaissance sur la médiation et le Médiateur.

1- Y a-t-il un Médiateur dans toutes les Régions françaises ?

- Oui** **Non**

2- Le recours aux Médiateurs des collectivités territoriales, est

- Toujours payant**
 Payant en fonction du résultat
 Toujours gratuit

3- Y a-t-il des femmes Médiatrices ?

- Oui** **Non**

4- Parmi ces villes de la Région laquelle a une Médiatrice ?

- Avignon**
 Nice
 Digne

5- Quel est le nom du Médiateur de la Région SUD ?

- Eric CIOTTI**
 Jean-Claude GAUDIN
 Michel SAPPIN

6- Sur quels types de sujets le Médiateur de la Région peut-il être saisi ?

- Exclusivement par rapport aux compétences du Conseil Régional Sud, Provence-Alpes-Côte d'Azur**
- Sur tous les sujets, sans aucune limite**

7- Que signifie le sigle AMCT ?

- Amicale des Médiateurs et Cadres Techniques**
- Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales**
- Association de Médiation du Commerce et des Tribunaux**

8- Les Ministères peuvent -ils avoir des médiateurs ?

- Oui** **Non**

9- Que signifie le mot suédois Ombudsman ?

- Arbitre** **Ministre** **Médiateur**

10- Existe-t-il des médiateurs dans le secteur privé ?

- Oui**

Dans quels secteurs ? **Banque** **Assurance** **Commerce**

- Non**

11- Est-ce qu'un Médiateur de collectivité territoriale peut être

- Avocat**
- Retraité de la Fonction Publique**
- Médecin**





REPONSES DU QUIZZ MEDIATION

Question 1 : Non, il n'y a que 2 Régions, Ile-de-France et Provence-Alpes-Côte d'Azur
Question 2 : Toujours gratuit
Question 3 : Oui
Question 4 : Sophie HENRY, Médiatrice de la ville de Nice
Question 5 : Michel SAPPIN, Préfet de Région Honoraire
Question 6 : Exclusivement par rapport aux compétences du Conseil Régional Sud, Provence-Alpes-Côte d'Azur
Question 7 : Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales
Question 8 : Oui, le Ministère de l'Economie et des Finances, Le Ministère de l'Education nationale et de l'Enseignement, etc....
Question 9 : Ombudsman en suédois signifie « Médiateur », « Défenseur »
Question 10 : Oui, dans de nombreux secteurs comme la banque, l'assurance
Question 11 : Oui les 3 situations sont possibles

CONCLUSION

L'étymologie latine du mot MEDIATION vient de *mediare* qui signifie s'interposer, mais le Médiateur ne s'interpose pas de sa propre initiative. Celle-ci revient à l'administré, citoyen, consommateur ou usager selon les contextes.

Le Médiateur a une double obligation :

- **Satisfaire l'administré** mécontent du service ou de l'absence de service rendu en prenant en compte son ressenti pour lui proposer une mesure équitable et juste.
- **Satisfaire le président** de la collectivité territoriale.

Bien que difficile, ce n'est pas antinomique mais pour cela il faut une réelle implication de l'administration qui vit encore parfois la médiation comme une contrainte supplémentaire.

A l'occasion du **Xème Forum Mondial de Médiation à l'Université du Luxembourg du 9 au 11 juillet 2019**, une table ronde portait sur une interrogation fondamentale :

L'institutionnalisation de la médiation contribue-t-elle à réformer les institutions ou déforme-t-elle la médiation ?

C'est la question d'actualité, sans doute la plus importante car inévitable avec l'introduction de la Médiation dans le Code Général des Collectivités Territoriales. La médiation qui a dans « ses gènes » une approche humaniste des situations, fait pourtant son entrée en territoire technocratique.

Il faut aussi constater un **effet de mode de la médiation**. A tous les niveaux et dans tous les secteurs on assiste à la multiplication des domaines de médiations depuis 3 ou 4 ans :

Médiation communale, médiation départementale, médiation régionale, médiation de santé, médiation de justice, médiation environnementale, médiation des entreprises, médiation de l'immobilier, médiation scientifique, médiation familiale, médiation des transports, médiation à la consommation, médiation sociale, etc....

C'est un inventaire à la Prévert qui traduit un éclatement de cette fonction. La médiation va devenir un **SAV** (Service Après-Vente) du service public.

Ce sera rapidement une nuisance à sa noblesse initiale et sans doute une cause supplémentaire de confusion pour le citoyen qui peut avoir recours, selon divers moments de sa vie, à plusieurs types de médiation.

Toute démarche administrative (renseignements, constitution de dossiers, demandes de corrections, etc...) doit être accessible à tous les publics.

La Région n'est pas l'échelon administratif qui permet d'avoir des saisines de réelles médiations. Ces 4 années, la Mission médiation a fonctionné comme un **Service de Relations à l'Usager** car elle a répondu pour plus de 80% des sollicitations à des réclamations, à des demandes de renseignements ou de mises en contact avec un fonctionnaire dans un service.

La majeure partie du travail de l'équipe de la Médiation a porté sur l'écoute, l'instruction civique et l'information, ce qui prouve bien **le déficit de dialogue administratif de la collectivité régionale avec le public.**

Il y aura sans doute un choix à faire selon les collectivités, certaines ont les requêtes qui nécessitent pour leurs règlements la mise en œuvre du processus de médiation et d'autres ont les sollicitations de l'utilisateur qui doit s'adapter à l'administration dématérialisée.

Dans tous les cas, Médiation ou Relation à l'utilisateur, l'obligation reste la même

Offrir l'égalité pour tous les citoyens devant le Service public



I- ANNEXES

- 1) Tribune d'Hervé Carré, Médiateur de la Ville d'Angers, du Département de Maine-et-Loire et Président de l'AMCT sur « l'impartialité du médiateur territorial ».**

- 2) Entretien sur la médiation territoriale entre Madame Valérie Mirouse, avocate au barreau de Paris et Monsieur Hervé Carré, Président de l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales.**

- 3) Courriers du Médiateur de la Région Sud, adressés aux sénateurs et aux députés pour les mobiliser sur la loi visant à instaurer des médiateurs dans les collectivités territoriales**

- 4) Article 81 de la loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique**

- 5) La délibération du 13 décembre 2019 pour le vote de la charte du futur Parc Naturel Régional du Mont-Ventoux**

- 6) Les 4 moyens de contacts, mis à disposition de l'utilisateur, pour saisir le Médiateur**



par Hervé Carré

Médiateur de la ville d'Angers et du département de Maine-et-Loire,
président de l'association des médiateurs des collectivités territoriales (AMCT)

L'IMPARTIALITÉ DU MÉDIATEUR TERRITORIAL : UN COMBAT LÉGISLATIF, DÉONTOLOGIQUE ET CULTUREL

Un combat législatif ■ Le 13 juin 2019, la proposition de loi déposée par Nathalie Delattre, sénatrice de Gironde, instituant le médiateur territorial dans certaines collectivités territoriales a été approuvée à l'unanimité du Sénat (texte n° 111 (2018-2019), proposition de loi visant au développement des médiateurs territoriaux). C'est pour l'association des médiateurs des collectivités territoriales un grand sujet de satisfaction. Sa possible intégration dans le projet de loi « Engagement et proximité » présenté au parlement à la rentrée par le ministre auprès de la ministre de la Cohésion des territoires et des Relations avec les collectivités territoriales, Sébastien Lecornu, augure d'une perspective rassurante : la reconnaissance définitive du médiateur territorial.

Les sénateurs n'ont pas voulu l'imposer aux collectivités et ont privilégié son caractère facultatif. Cela n'atténue pas sa portée incitative. À nous, médiateurs territoriaux, de convaincre les autres collectivités territoriales par la reconnaissance des atouts de notre action auprès des usagers et des administrations territoriales.

Un combat déontologique ■ Les médiateurs territoriaux, qui agissent aujourd'hui dans une cinquantaine de collectivités, perçoivent bien que sans encadrement légal, leur désignation par le chef de l'exécutif peut être perçue comme relevant d'un simple « affichage politique ». La principale vertu de ce vote unanime réside dans le fait que le statut des médiateurs territoriaux est clarifié et contribue à harmoniser les conditions d'exercice : le droit de suspendre le délai de recours contentieux lorsqu'une personne, morale ou physique, saisit le médiateur territorial ; la définition du rôle du médiateur ; les précisions apportées sur son champ de compétences ;

des précisions sur sa déontologie (en référence aux principes posés par le code de justice administrative) ; l'absence de contraintes financières à la création de ce poste en raison de la neutralisation des coûts par l'État.

Si le combat législatif ouvre une belle perspective, les « États généraux de la médiation », qui se sont déroulés le 15 juin 2018 à l'Assemblée nationale sous l'égide du collectif « Médiation 21 », ont mis en lumière l'importance d'un cadre déontologique qui garantisse la qualité de la médiation. Le livre blanc de la médiation, qui sera publié à l'automne 2019, propose plusieurs recommandations en matière d'éthique et de déontologie, sur les modalités de désignation du médiateur, son statut, sa formation. Autant d'ingrédients propices à offrir aux requérants la sécurité de la procédure de médiation. Avec sa charte des valeurs, notre association adhère au code national de déontologie qui réunit l'ensemble des principes structurant l'exercice de la médiation : indépendance, neutralité et impartialité, respect des personnes, de leurs opinions et de leurs positions, écoute équilibrée et attentive des parties en litige, respect du contradictoire, sens de l'équité, transparence et confidentialité.

Un combat culturel ■ Le médiateur territorial est un facilitateur qui intervient dans un contexte générateur de déséquilibre entre un usager/citoyen très souvent ignorant du contexte réglementaire et une administration territoriale dotée d'une forte expertise. Cela suppose que le médiateur veille à l'équilibre du rapport de force ; c'est-à-dire qu'il préserve l'équité de traitement du litige. Il a pour mission de favoriser la communication entre les parties et doit faire preuve de beaucoup de pédagogie. Les administrations territoriales n'ont pas toujours une bonne réceptivité au regard de ces démarches de résolution amiable car elles apprécient encore mal les bénéfices du débat contradictoire, pourtant source d'une amélioration de la qualité du service rendu. C'est le troisième combat, culturel celui-là, qui ne sera pas gagné par la loi mais en faisant progresser la prise de conscience des vertus du dialogue avec les experts d'usage que sont les citoyens.

Médiation territoriale

Entretien avec Monsieur Hervé Carré, président de l'Association des médiateurs des collectivités territoriales et médiateur de la ville d'Angers et du département du Maine-et-Loire, sur le rôle de l'AMCT et son implication dans le service public au niveau local. Entretien mené par Véronique Mirouse, avocate au barreau de Paris.

Le 13 juin 2019, le Sénat a adopté à l'unanimité une proposition de loi présentée par Nathalie Delattre, sénatrice de Gironde, visant "au développement des médiateurs territoriaux". Il est donc apparu intéressant dans ce contexte de mieux connaître l'Association des médiateurs des collectivités territoriales, par la voix de son président.

Véronique Mirouse : qu'est-ce qui vous a amené à exercer vos fonctions de médiateur territorial ?

Hervé Carré : c'est par un effet d'aubaine que j'ai découvert cette fonction et ses atouts. À la fin de l'année 2014, j'ai été sollicité simultanément par le maire d'Angers et le président du département du Maine-et-Loire, afin de renouveler les médiateurs

qu'ils avaient nommés en 2012. Ces élus connaissaient mon parcours professionnel orienté sur la question des solidarités. Ils m'ont côtoyé près de quinze ans comme élu au niveau communal et départemental. Et, malgré mon manque de qualification professionnelle en médiation, ma notoriété locale et mon parcours professionnel crédibilisaient ma capacité à exercer cette fonction. Mais j'ai vite compris qu'être médiateur ne s'improvisait pas. La démarche est exigeante en termes de positionnement et de connaissances à acquérir. Il m'a donc fallu me former à l'IGPDE [*Institut de la gestion publique et du développement économique, ndlr*] puis au CNAM Pays de la Loire. L'adhésion à l'AMCT m'a également permis de bénéficier d'échanges sur nos pratiques. J'en ai été élu président en novembre 2018.



une aventure collective

Qu'est-ce que l'AMCT ?

Notre association est née le 16 mai 2013 à l'initiative de Claire Brisset, alors médiatrice de la ville de Paris. Elle réunit actuellement des médiateurs d'une trentaine de villes, d'une quinzaine de départements, de deux régions et de plusieurs établissements publics de coopération intercommunale. Notre association poursuit quatre objectifs, tels que définis dans ses statuts : promouvoir la médiation institutionnelle auprès des collectivités territoriales ; développer le partage d'expériences entre les membres, et contribuer à la diffusion et à l'évolution des pratiques de médiation ; devenir une structure de référence et d'accompagnement, professionnalisante, proposant de multiples services à ses membres ; construire des partenariats actifs avec d'autres structures de médiation. L'AMCT s'est dotée d'une charte de déontologie consultable sur le site de l'Association. ⁽¹⁾

Comment définiriez-vous un "médiateur territorial" ?

Le médiateur territorial est institué par une collectivité territoriale. Il est nommé soit par le chef de l'exécutif, soit par l'assemblée délibérante. Un règlement de la médiation est en général approuvé par cette même assemblée. Pour l'AMCT, il est essentiel que le médiateur exerce ses fonctions en référence aux compétences de la collectivité qui l'a institué. Il doit être déporté de l'organigramme interne. Il répond aux requêtes en médiation des citoyens, associations, entreprises ou personnes publiques. Le médiateur territorial rend compte de son activité annuelle par un rapport écrit et accessible au public. Il peut émettre des recommandations dans le but d'améliorer la qualité du service public local.

Pourquoi l'AMCT a-t-elle souhaité une loi pour les médiateurs territoriaux ?

Notre association dépense beaucoup d'énergie à sensibiliser les collectivités territoriales aux atouts de la médiation. Nos arguments reposent sur la valorisation de nos réussites là où nous agissons. Mais le témoignage de nos expériences présente des limites pour encourager la mise en place de cette fonction. Sans cadre légal définissant le statut et des principes méthodologiques et déontologiques, nous avons observé un lent développement et une très grande disparité des situations. Avec la loi ESSOC ⁽²⁾, les médiateurs institutionnels de plusieurs institutions publiques ont vu leur reconnaissance confortée. Mais l'absence de référence au médiateur territorial nous a convaincus de sensibiliser les parlementaires. Nous nous réjouissons donc que la proposition de loi "visant au développement des médiateurs territoriaux" ait d'ores et déjà été adoptée à l'unanimité au Sénat le 13 juin dernier. Mais cette proposition n'a pas fini son parcours législatif et elle devrait être intégrée

dès l'automne dans le projet de loi du gouvernement "engagement et proximité". La perspective d'une reconnaissance définitive du médiateur territorial sera une grande avancée. L'abandon du caractère obligatoire de l'institution du médiateur territorial n'atténue pas sa portée incitative. Plusieurs points apparaissent importants : l'ouverture du droit de suspendre le délai de recours contentieux lorsqu'une personne (morale ou physique), saisit le médiateur territorial ; la définition du rôle du médiateur territorial et les précisions apportées sur son champ de compétence ; la référence aux principes déontologiques posés par le Code de justice administrative et l'impossibilité de désigner un élu de la collectivité pour exercer concomitamment la fonction de médiateur.

Ce texte correspond-il aux attentes de l'AMCT ou soulève-t-il, en l'état, d'éventuelles réserves ?

Dans un contexte de "crise des vocations" chez les élus locaux, il nous semble que le texte de loi, tel que transmis à l'Assemblée nationale le 13 juin dernier, comporte des restrictions qui sont autant d'atteintes au principe de libre administration des collectivités locales. L'esprit de la loi est plutôt incitatif. Dès lors, pourquoi exclure les différends avec une autre personne publique, les différends relatifs à la consommation ou les différends avec un agent territorial ? Pourquoi exclure également comme médiateur désigné les agents de la fonction publique territoriale, qui pourraient être formés et présenter les garanties requises de la fonction, alors que la plupart des médiateurs institutionnels proviennent de l'institution qui les a désignés ? Ces dispositions n'apparaissent pas conformes à l'esprit de simplicité, ni à l'objet même de la loi qui est de développer la présence et la compétence des médiateurs, et non d'en restreindre les champs de compétence.

L'AMCT organise le premier congrès international de toutes les médiations, qui se tiendra à Angers ⁽³⁾, du 5 au 7 février 2020, sur le thème : "La médiation, un repère au cœur d'un monde en transition." Pourriez-vous nous en dire plus ?

C'est une belle aventure collective qui associe de nombreux réseaux de médiation. Cet événement d'ampleur internationale doit offrir à chaque participant une opportunité de confronter son expérience à celles de ses pairs en France et à l'étranger. Le programme présente la singularité de s'adresser à tous les types de médiation. Des sujets d'actualité comme l'arrivée de l'intelligence artificielle dans l'univers de la médiation, mais bien d'autres encore nous permettront de faire progresser la culture et les valeurs de la médiation, mais aussi le statut du médiateur et le référencement des besoins de formation qualifiante. ●

Véronique MIROUSE

⁽¹⁾ www.amct-mediation.fr

⁽²⁾ Loi n°2018-727 du 10 août 2018, dite "Loi pour un État au service d'une société de confiance".

⁽³⁾ mediations2020.com

Avocate au barreau de Paris, spécialisée en droit public/droit des collectivités territoriales. Médiateure diplômée de l'Ifomene.





RÉGION PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

Le Médiateur
Mission Médiation
04-91-57-52-22/51-77

Marseille, le 3 octobre 2019

Monsieur le Sénateur,

Par un vote unanime le 13 Juin dernier, le Sénat a adopté une proposition de Loi n° 547 déposée par votre collègue Nathalie Delattre, visant à instituer dans le code général des collectivités territoriales la fonction de médiateur et à préciser les conditions dans lesquelles elle pourrait être exercée. La médiation n'existe en effet à ce jour que dans un petit nombre de collectivités territoriales, et la proposition vise à en favoriser la généralisation, sans cependant que cela présente un caractère obligatoire pour respecter l'autonomie de décision des collectivités.

En tant que Médiateur de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur, et au nom de l'Association des Médiateurs des Collectivités territoriales (AMCT) présidée par Hervé Carré, Médiateur de la ville d'Angers et du département de Maine-et-Loire, je vous remercie de ce vote et de la reconnaissance ainsi donnée à cette fonction de médiation. Celle-ci répond bien aux volontés exprimées de plus en plus par les citoyens, mais aussi les entreprises, les associations, les collectivités locales elles-mêmes, d'avoir des interlocuteurs désignés et reconnus, capables de recevoir leurs doléances et de proposer des solutions, pour tenter de régler à l'amiable les problèmes rencontrés avec les services de la collectivité en cause.

Ce texte aurait pu suivre le parcours classique d'une proposition de loi, et être transmis à l'Assemblée Nationale, mais pour aller plus vite dans sa concrétisation et permettre ainsi une accélération de la procédure, le Ministre délégué chargé des Collectivités Territoriales, Sébastien Lecornu, très intéressé par la création de ce maillon intermédiaire et rassurant pour nos concitoyens, a donné son accord pour que la mesure soit abordée sous forme d'amendement, qu'accepterait le Gouvernement, dans la discussion du Projet de Loi « Vie locale et action publique » soumis dans les jours à venir à la Haute Assemblée.

Votre collègue Nathalie Delattre a accepté de présenter cet amendement (677 rect.) visant à insérer dans le projet de loi un article additionnel après l'article 23.

Je me permets donc d'attirer votre attention sur cet amendement, et d'espérer votre soutien sur une mesure concrète et peu onéreuse pour les collectivités locales qui va dans le sens des politiques de proximité souhaitées par beaucoup de français.

Avec mes remerciements pour votre attention, et mes bien cordiales et respectueuses salutations.

Michel SAPPIN
Préfet de Région Honoraire



RÉGION PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

Le Médiateur
Mission Médiation
04-91-57-52-22/51-77

Marseille, le 04 novembre 2019

Monsieur le Député,

Je me permets de m'adresser à vous en ma qualité de Médiateur de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur et de membre du Bureau de l'Association des Médiateurs des Collectivités Locales, présidée par Hervé Carré, Médiateur de la ville d'Angers et du département de Maine-et-Loire, pour évoquer le projet de Loi « Engagement dans la vie locale et proximité de l'action publique », dont vous allez engager la lecture le 18 novembre prochain, après une discussion en commission des Lois qui va démarrer dès cette semaine.

Le Sénat a adopté ce texte en première lecture le 22 Octobre dernier, et y a introduit avec l'accord du Ministre délégué chargé des collectivités territoriales Sébastien Lecornu, un article 23 bis relatif à la médiation dans les collectivités territoriales. Cet ajout résulte d'un amendement déposé par la sénatrice Nathalie Delattre, qui avait été adopté sous forme de proposition de loi à l'unanimité du Sénat le 13 juin dernier.

Dans les fonctions qui sont les miennes en Région, et en plein partage avec mes collègues qui exercent déjà cette charge dans 2 régions, 15 départements et une quarantaine de communes, je ne puis que souligner l'intérêt de cette procédure de recours amiable. La création d'un médiateur répond à la volonté exprimée de plus en plus par les citoyens, mais aussi les associations, les entreprises et les collectivités locales elles-mêmes, d'avoir des interlocuteurs indépendants et compétents capables de recevoir et d'écouter leurs doléances, et de proposer à l'exécutif des solutions pour régler à l'amiable les problèmes qui peuvent naître des décisions prises par les services administratifs de la collectivité.

L'introduction dans le code général des collectivités locales d'un chapitre relatif à la médiation serait une mesure concrète favorable aux citoyens et permettant d'instituer une instance peu coûteuse d'écoute et de dialogue. Le texte soumis à votre approbation permet de populariser auprès des élus ce dispositif, d'en harmoniser le statut juridique et les conditions d'exercice des médiateurs territoriaux, tout en préservant l'indépendance et la souplesse d'intervention des élus, qui seront libres d'instituer ou non un médiateur et d'en définir les compétences.

C'est pourquoi je souhaitais, Monsieur le Député, vous sensibiliser sur l'intérêt de ce texte en espérant qu'il puisse bénéficier de votre soutien lors de sa discussion à l'Assemblée.

Avec mes remerciements pour votre attention, je vous prie de croire, Monsieur le Député, en mes sentiments les plus dévoués et cordiaux.


Michel SAPPIN
Préfet de Région Honoraire

Annexe 4

JORF n°0301 du 28 décembre 2019
texte n° 1

LOI n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique (1)

Article 81

I. - Après le chapitre II du titre unique du livre Ier de la première partie du code général des collectivités territoriales, il est inséré un chapitre II bis ainsi rédigé :

« Chapitre II bis
« Médiation

« Art. L. 1112-24. - 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».

II. - Le titre II du livre VIII de la première partie du code général des collectivités territoriales est complété par un chapitre III ainsi rédigé :

« Chapitre III
« Médiation

« Art. L. 1823-1. - L'article L. 1112-24 est applicable aux communes de la Polynésie française. »

III. - Après le chapitre V du titre II du livre Ier du code des communes de la Nouvelle-Calédonie, il est inséré un chapitre V bis ainsi rédigé :

« Chapitre V bis
« Médiation

« Art. L. 125-12. - Sans préjudice des dispositifs de médiation existants, les communes peuvent instituer, par une délibération du conseil municipal, 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 nommé médiateur territorial par une commune :

« 1° La personne qui exerce une fonction publique élective ou est agent de cette commune ;

« 2° La personne qui exerce une fonction publique élective ou est agent au sein de l'un des groupements dont cette commune 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 s'il 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 au conseil municipal qui l'a nommé et au Défenseur des droits un rapport d'activité rédigé dans le respect du principe de confidentialité de la médiation. Il peut contenir des propositions visant à améliorer le fonctionnement de la commune. »

IV. - Au premier alinéa de l'article L. 123-5 du code de l'environnement, après le mot : « personnel », sont insérés les mots : «, en raison de leurs fonctions électives exercées sur le territoire concerné par l'enquête publique, ».

V. - Le I du présent 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.

Le III du présent 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. 125-12 du code des communes de la Nouvelle-Calédonie avec les obligations mentionnées au même article L. 125-12. Cette mise en conformité intervient au plus tard le 1er janvier 2021.

Région



Provence-Alpes-Côte d'Azur

DELIBERATION N° 19-847

13 DECEMBRE 2019

ENVIRONNEMENT, BIODIVERSITE, MER

Plan climat mesures 96 à 100: valoriser l'atout Parcs naturels régionaux
Parc naturel régional du Mont-Ventoux
Approbation de la Charte du Parc naturel régional du Mont-Ventoux et de ses annexes

- VU le Code général des collectivités territoriales ;**
- VU le Code de l'environnement, notamment ses articles L.333-1 et suivants, R.333-1 et suivants ;**
- VU la circulaire du 4 mai 2012 et la note technique du 7 novembre 2018 relative au classement et au renouvellement de classement des parcs naturels régionaux et à la mise en œuvre de leurs chartes ;**
- VU la délibération n°05-92 du 24 juin 2005 du Conseil régional approuvant le principe de création d'un Parc naturel régional sur le territoire du Mont-Ventoux ;**
- VU la délibération n°11-767 du 24 juin 2011 du Conseil régional décidant d'adhérer au Syndicat mixte d'Aménagement et d'Équipement du Mont-Ventoux pour la mission de préfiguration du Parc naturel régional du Mont-Ventoux ;**

- VU la délibération n°16-63 du 8 avril 2016 du Conseil régional approuvant le lancement d'une consultation auprès des 39 communes et cinq établissements publics de coopération intercommunale (EPCI) afin de mesurer la volonté locale de création du Parc naturel régional du Mont-Ventoux et de permettre à l'assemblée régionale de se prononcer sur la poursuite ou l'interruption de cette démarche ;
- VU la décision n°18-43 du 16 mars 2018 du Conseil régional portant abrogation de la délibération n°15-1017 du 16 octobre 2015 et décidant de réaliser un nouvel avant-projet de charte ;
- VU la délibération n°18-377 du 29 juin 2018 du Conseil régional portant approbation de l'avant-projet de charte du Parc naturel régional du Mont-Ventoux ;
- VU la délibération du Syndicat mixte d'Aménagement et d'Equipeement du Mont-Ventoux du 14 septembre 2018 approuvant l'avant-projet de charte ;
- VU l'arrêté n°2019-75 du Président de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur du 28 mars 2019 portant approbation du projet de charte du Parc naturel régional du Mont-Ventoux ;
- VU l'arrêté n°2019-88 du Président de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur du 12 avril 2019 prescrivant l'ouverture et l'organisation de l'enquête publique relative au projet de charte du Parc naturel régional du Mont-Ventoux ;
- VU l'avis motivé du Préfet de Région Provence-Alpes-Côte d'Azur du 27 février 2013, sur l'opportunité du projet de Parc naturel régional du Mont-Ventoux ;
- VU l'avis intermédiaire du 14 novembre 2018 sur le projet de charte du Parc naturel régional du Mont-Ventoux de la Fédération nationale des parcs naturels régionaux de France ;
- VU l'avis intermédiaire du 5 décembre 2018 sur le projet de charte du Parc naturel régional du Mont-Ventoux ;
- VU le rapport du médiateur de la Région, Monsieur Michel Sappin, rendu en juillet 2017 dans le cadre de sa mission de concertation confiée par le Président de la Région avec les communes et l'ensemble des acteurs concernés ;
- VU la délibération n°2019-066 de la Commune de Malemort du Comtat en date du 19 août 2019 approuvant la charte du Parc naturel régional du Mont-Ventoux ;

• • •

VU la délibération de la Commune de Saint-Romain-en-Viennois en date du 28 novembre 2019 rejetant la charte du Parc naturel régional du Mont-Ventoux ;

VU l'avis de la commission "Biodiversité, Développement durable, Parcs naturels régionaux et Mer " réunie le 10 décembre 2019 ;

Le Conseil régional Provence-Alpes-Côte d'Azur réuni le 13 Décembre 2019.

CONSIDERANT

- que le territoire du Mont-Ventoux a fait l'objet d'un long processus de concertation afin de créer un Parc naturel régional ;

- que le projet de Charte du Parc naturel régional du Mont-Ventoux a été soumis par la Région à enquête publique du 13 mai au 14 juin 2019 ;

- que la Commission d'enquête a rendu un avis favorable le 18 juillet 2019 ;

- que le rapport et les conclusions rendus suite à l'enquête publique soulignent que le projet de Charte répond aux critères d'éligibilité pour l'obtention du classement en « Parc naturel régional » ;

- que les recommandations de la Commission d'enquête ont été examinées avec soin et ont conduit le Syndicat mixte d'Aménagement et d'Equipement du Mont-Ventoux à adopter par délibération, le 17 octobre 2019, la charte du Parc naturel régional du Mont-Ventoux ;

- que la Région étant à l'initiative de la procédure de création d'un Parc naturel régional, le Président du Conseil régional a adressé un courrier aux 39 communes, 5 établissements publics de coopération intercommunale et au Département de Vaucluse concernés par le périmètre, en leur demandant de délibérer, dans un délai de quatre mois, sur l'approbation de la Charte du Parc naturel régional du Mont-Ventoux et de ses annexes ;

- que la consultation des collectivités s'est terminée le 29 novembre 2019 ;

- que 35 communes ont délibéré favorablement et seront membres du futur Syndicat mixte de gestion du Parc naturel régional du Mont-Ventoux (Aubignan, Aurel, Bedoin, Blauvac, Brantes, Caromb, Carpentras, Le Crestet, Crillon-le Brave, Entrechaux, Faucon, Flassan, Le Barroux, Le Beaucet, Malaucène, Malemort-du-Comtat, Mazan, Méthamis, Modène, Monieux, Mormoiron, Pernes-les-Fontaines, Puyméras, Saint-Christol, Saint-Didier, Saint-Hippolyte-le-Graveyron, Saint-Pierre-de-Vassols, Saint Léger du Ventoux, Saint-Trinit, Sault, Savoillans, Vaison-la-Romaine, Velleron, Venasque et Villes-sur-Auzon) ;

- que 3 établissements publics de coopération intercommunale ont délibéré favorablement sur la charte (Communauté de communes Vaison Ventoux, Communauté de communes Ventoux Sud et la Communauté d'Agglomération Ventoux Comtat Venaissin) et seront membre du futur Syndicat mixte de gestion du Parc naturel régional du Mont-Ventoux. La Communauté de commune des Sorgues du Comtat et la Communauté d'agglomération du Grand Avignon ont approuvé la Charte mais conformément aux statuts ne feront pas parties du Syndicat mixte de gestion du Parc naturel régional du Mont-Ventoux ;

- que le Département de Vaucluse a délibéré favorablement et sera membre du futur Syndicat de gestion du Parc naturel régional du Mont-Ventoux ;

- que les communes de Beaumont du Ventoux et Saint-Marcellin-les-Vaison n'ont pas adopté la charte et ne seront pas membres du Syndicat mixte du Parc naturel régional du Mont-Ventoux ;

- que le Conseil régional doit à son tour se prononcer, au vu des délibérations de l'ensemble des collectivités territoriales concernées, avant d'adresser le dossier au Préfet de Région pour transmission au ministère en charge de l'environnement et aux instances nationales pour avis final ouvrant la voie à la signature du décret de création du Parc par le Premier ministre ;

DECIDE

- d'approuver, sans réserve, le projet de charte du Parc naturel régional du Mont-Ventoux et ses annexes comprenant :

- le plan de Parc du Parc naturel régional du Mont-Ventoux ;

- le projet de statuts du syndicat mixte de gestion du Parc naturel régional du Mont-Ventoux ;

- l'emblème figuratif propre au Parc, logo du Parc naturel régional du Mont-Ventoux ;

- le programme d'actions et le plan de financement prévisionnels portant sur les trois premières années du classement ;

- la liste des collectivités ayant adopté la charte ;

- d'approuver le périmètre de classement constitué du territoire des communes comprises dans le périmètre d'étude ayant approuvé la charte ;

- d'autoriser le Président du Conseil régional à effectuer l'ensemble des démarches devant conduire à la labellisation définitive du Parc naturel régional du Mont-Ventoux ;

- d'approuver l'adhésion au Syndicat mixte de gestion du Parc naturel régional du Mont Ventoux.

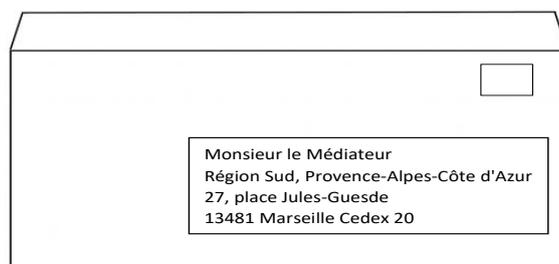
Le Président,

Signé Renaud MUSELIER

Annexe 6

Les 4 moyens de contacts pour joindre le Médiateur de la Région Sud, Provence-Alpes-Côte d'Azur

Par courrier



En envoi simple, une lettre recommandée n'est pas nécessaire.

Par internet, sur le site de la Région



Par l'adresse courriel

missionmediation@maregionsud.fr



Par téléphone (Lignes directes)



II- BIBLIOGRAPHIE

1. MEDIATION ACCOMPLIE ?

Discours et pratiques de la médiation entre citoyens et administrations
Rapport de France Stratégie pour l'Assemblée nationale
Par Daniel AGACINSKI et Louise CADIN, juillet 2019

2. ART ET TECHNIQUES DE LA MEDIATION

Une approche claire et concrète des techniques de la médiation
de Stephen Bensimon, Martine Bourry d'Antin et Gérard Pluyette
Edité par LexisNexis, décembre 2018

3. Le MEDIEUR DANS L'ARENE - Réflexion sur L'art de La Médiation

de Thomas Fiutak
Edité par Erès, collection Trajets, février 2009

4. LA MEDIATION, EXPERIENCES, EVALUATIONS ET PERSPECTIVES

Actes du colloque organisé par la Mission de recherche « Droit et Justice » au Ministère de la Justice, 5 juillet 2018





MISSION MEDIATION

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

Lignes directes 04-91-57-51-77 / 52-22

missionmediation@maregionsud.fr

