

Région



Provence-Alpes-Côte d'Azur

## MISSION MEDIATION RAPPORT D'ACTIVITE 2016



**Le Médiateur**

**Michel SAPPIN**

**[missionmediation@regionpaca.fr](mailto:missionmediation@regionpaca.fr)**

## Table des matières

### Le mot du Médiateur

### EXISTER

- se faire connaître : en interne et en externe
- partager l'expérience : les contacts, adhésion AMCT

### SERVIR

Rappel des principes de la Médiation

Rappel des missions de la Médiation

#### 1) Les modes de sollicitation du Médiateur

Par écrit (courrier)

Par courriel sur la messagerie [missionmediation@regionpaca.fr](mailto:missionmediation@regionpaca.fr)

Par téléphone sur ligne directe Mission Médiation et standard

Par le site internet de la Région (système AKIO)

#### 2) Les profils des requérants

Répartition géographique

Catégories

Thématiques des réclamations

#### 3) Les formes de sollicitation du Médiateur

Demandes de rendez-vous et de conseils

Requêtes, saisines et réorientations

Lettres de mission par le Président

#### 4) Le traitement des saisines

### AMELIORER

#### Les premières préconisations

Améliorer l'accueil téléphonique

Appliquer la formule « Répondre, Ecouter, Expliquer »

### Conclusion

#### ANNEXES

*Plaquette de la Mission Médiation. 5 questions au Médiateur de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur*

*Courrier envoyé aux Conseillers régionaux*

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

*Portrait du Médiateur magazine interne « Ma Région »*

*Vocation AMCT et Editorial de son Président, Monsieur Eric Ferrand (décembre 2016)*

*Loi n° 2016-1547 « Modernisation de la justice du XXI siècle » (Titre II)*



## **Le mot du Médiateur**

**Michel SAPPIN**

**Préfet de Région Honoraire**

La Médiation est une nouvelle fonction créée au sein de l'Institution régionale en avril 2016, sur proposition du Président de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur, Christian Estrosi. Elle est définie par le statut du Médiateur, adopté par l'Assemblée Régionale, dans le respect des principes de la Charte des médiateurs de services au public, et elle m'a été confiée en ma qualité de personnalité indépendante, impartiale, et accessible à tous.

La Région est la seconde en France, après l'Île de France, à se doter d'un tel instrument de dialogue et de concertation, qui offre un recours simple, rapide et gratuit à tous les citoyens et à toutes les structures ayant des différends ou des difficultés, réelles ou supposées telles, avec les services de l'Institution régionale.

Cette démarche s'inscrit dans un mouvement général de recours à la Médiation qui touche peu à peu toutes les collectivités locales et de façon générale tous les services publics. Le Parlement a d'ailleurs voté, dans la Loi du 18 novembre 2016 sur la modernisation de la justice, un important volet pour développer et renforcer la médiation en matière administrative. Le mouvement vers ce service nouveau rendu aux citoyens va donc encore s'accélérer dans les mois à venir.

Après avoir constitué la petite équipe de collaborateurs motivés, compétents, et très vite impliqués, qui font désormais fonctionner à mes côtés la Mission de Médiation, il a fallu relever de nombreux défis, le premier étant de se faire connaître en interne au sein même des élus et des services de la Région. Je tiens donc, après 8 mois d'existence, à remercier le Directeur de Cabinet du Président, le Directeur Général des Services, les Directeurs Généraux adjoints, ainsi que l'ensemble des Directions qui ont répondu « présent » à toutes mes sollicitations avec patience et avec sérieux. Ce fut un travail supplémentaire pour eux-mêmes, pour leurs collaborateurs dans les Directions et Services, car tout Médiateur sans l'aide de l'Administration ne peut pas exister.

J'ai eu à cœur dans la mesure de mes moyens, une fois bien informé, de prendre le relais rapidement pour assurer les nombreuses demandes de renseignements et gérer les

sollicitations aimables comme les récriminations de requérants qu'ils traitaient avant l'arrivée du Médiateur.

La Médiation doit renforcer à la fois les relations internes à l'Institution Régionale grâce à une transversalité de ses domaines et de ses missions, et les relations externes en créant un climat apaisé avec les usagers et les partenaires, permettant d'offrir une image de l'administration plus solidaire et à l'écoute individuelle de situations bloquées ou en attente de règlement équitable.

Il reste naturellement beaucoup d'efforts à accomplir, beaucoup de contacts à prendre, beaucoup de rencontres de toutes les institutions et acteurs de terrain qui peuvent nous aider à faire mieux connaître à tous l'existence de ce nouveau mode de recours susceptible d'apporter à la fois de la sérénité et de l'efficacité dans les rapports souvent compliqués et parfois orageux entre les citoyens et leurs administrations.

Il faut également que la place et le rôle du Médiateur et de son équipe soient naturellement reconnus par tous, mais il faut aussi que tous ceux qui les sollicitent comprennent bien leur mission et les possibilités réelles de leur action. Nous ne sommes pas des « faiseurs de miracles », et nous ne pouvons nous affranchir des textes et des procédures. Mais dans leur interprétation, dans leur mise en œuvre, la Médiation peut trouver les marges de manœuvre susceptibles de prendre en considération les situations particulières ou exceptionnelles qui n'ont pas toujours été repérées ou envisagées. Nous pouvons mettre en place les passerelles nécessaires pour que s'établisse un dialogue entre le citoyen persuadé de son bon droit et les services de la Région garants de l'application des décisions votées par l'assemblée régionale et du bon usage des crédits publics.

Le Médiateur, je le rappelle, ne peut prendre lui-même de décisions concernant les litiges qui lui sont soumis. Il ne peut que proposer, après étude attentive du dossier et échanges avec le citoyen et avec les services, en conscience et en responsabilité, une solution au Président de la Région qui lui seul déterminera de la suite à donner.

Cette période « d'apprentissage » m'a permis de comprendre que la Médiation c'est avant tout ne pas oublier l'humain ni le dialogue personnalisé, et je citerai l'un des objectifs fixés lors de la réunion de l'Association européenne des Médiateurs à Gérone (septembre 2016) sur l'idéal des Médiateurs locaux auquel j'adhère totalement :

**« Humaniser l'activité des administrations locales ».**

# EXISTER

## 1) Se faire connaître

Dès sa nomination, le Médiateur et son équipe ont tout mis en œuvre pour faire connaître leur mission.

- Réalisation d'une plaquette informative entièrement réalisée en interne **(annexe 1)**
- Création d'une adresse mail spécifique [missionmediation@regionpaca.fr](mailto:missionmediation@regionpaca.fr)
- Description de la Mission Médiation sur le site internet de la Région avec 5 questions réponses sur la fonction de Médiateur.
- Un numéro de téléphone direct figurant sur ce site et sur le dépliant, pour permettre aux requérants d'avoir aisément un interlocuteur, la collaboratrice du Médiateur, référente en Médiation ou l'assistante.

### En Interne

L'action prioritaire a été d'adresser un courrier explicatif sur la nomination et la fonction de Médiateur. Tous les Conseillers régionaux en ont été destinataires **(annexe 2)**.

Le Médiateur a également informé le Président du Conseil Economique et Social Environnemental Régional ainsi que son Secrétaire Général.

Les premières rencontres en interne ont concerné les Vice-Présidents qui se sont sentis susceptibles d'être saisis par des demandes pouvant correspondre à des dossiers de médiation.

Le Médiateur a ensuite rencontré les Directeurs Généraux adjoints, afin qu'ils puissent transmettre à leurs Directions et Services, l'information concernant sa mission et les sensibiliser sur la nécessité d'apporter des éléments explicatifs aux sollicitations de la Mission Médiation pour répondre aux saisines.

La fonction officielle de Médiateur de la Région, a été créée par le Président Christian Estrosi, en avril 2016, selon le respect des principes de médiation inscrits dans la Charte des Médiateurs de service au public concernant leur statut **(annexe 3)**.

Afin de lever toute ambiguïté, une rencontre s'avérait indispensable avec le précédent Médiateur, Frédéric Rosmini, dont la nomination n'était pas liée aux compétences inscrites dans le texte fondateur de la médiation institutionnelle. Son rôle aux côtés du Président Michel Vauzelle, correspondait à celui d'expert en négociation politique et relations de proximité.

Au sein de toutes les institutions, la Médiation est une fonction qui ne peut s'exercer que dans une totale transversalité en raison des domaines les plus variés pour les questions posées au Médiateur ou les problèmes à régler, qui lui sont soumis.

Au fil des mois, la Médiation est devenue une aide aux Directions. L'écoute d'un requérant prend du temps car la demande n'est pas toujours bien exprimée. Une reformulation plus claire est faite par la Mission Médiation à destination de la Direction concernée.

Avec le concours de l'équipe de la Mission de Communication interne, un portrait du Médiateur a été réalisé pour le journal des agents de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur « Ma Région » numéro 40 en juillet 2016 (**annexe 4**).

La Mission Médiation, dès le mois de septembre, était inscrite sur le site intranet de la Région pour être connue de tous les agents et présenter ainsi son rôle et son action.

### **En externe**

- L'envoi de courriers sur la nouvelle fonction de Médiateur à la Région

Les courriers présentant la mission du Médiateur ont été adressés, au Préfet de Région et au Préfet de Police, à tous les Préfets des Départements de la Région, à toutes les Directions régionales des Services de l'Etat, aux Chambres consulaires régionales, aux instances judiciaires, aux tribunaux administratifs de la région, à l'Association régionale des Maires.

- La réalisation de la plaquette de présentation sur le rôle du Médiateur et de la Mission Médiation qui figure aussi sur le site internet de la Région. Sa diffusion a été faite par courrier aux administrations et collectivités ainsi qu'à tous les conseillers régionaux.

## **2) Partager l'expérience**

La rencontre prioritaire du Médiateur de la Région ne pouvait être qu'avec le premier Médiateur de Région, nommé en 2014 en Ile-de-France, Monsieur Jean-Pierre HOSS, afin de recueillir ses conseils et ceux de son équipe sur les démarches utiles et l'organisation à mettre en œuvre pour lancer la Mission Médiation de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur.

La rigueur de leur travail a montré toute l'importance du respect dû à l'utilisateur qui est en difficulté, puisqu'il y a demande d'aide auprès du Médiateur.

Les échanges avec le Médiateur de la Ville de Marseille, Monsieur José Allégrini et son équipe, ainsi que ceux avec la Médiatrice de la Ville de Nice, Madame Sophie Henry et ses collaboratrices ont été riches d'enseignement, bien que les compétences des municipalités soient très différentes de celles de la Région, leur expérience d'une proximité quotidienne avec les résidents-usagers est très formatrice.

- Des rendez-vous informatifs ont suivi avec :

Le Président de la CCI de Marseille –Provence et son Directeur

Le Président de la CCI du Pays d'Arles

Le Directeur régional de la DIRECTTE

Le Président et la Directrice du Fonds de solidarité du mouvement associatif (membre du Conseil national de la vie associative)

Le Directeur Général Adjoint des affaires sociales du Conseil Départemental des Bouches-du-Rhône.

- L'adhésion en octobre 2016 à l'Association des Médiateurs des collectivités territoriales (AMCT) qui fédère les Médiateurs des collectivités. Cette association a été créée le 13 mai 2013. L'adhésion pour les Régions est de 200 euros par an.

Son Président, Monsieur Eric Ferrand, est Médiateur de la Ville et du Département de Paris.

L'AMCT a pour objectif est de promouvoir la Médiation dans les Collectivités Territoriales, et de développer la mutualisation des expériences et des bonnes pratiques de médiation (**annexe 5**).

Comme chaque médiateur adhérent, le Médiateur de la Région a une page de présentation sur le site internet de l'AMCT sur laquelle, il peut inscrire les informations qu'il juge utiles et les actualiser en permanence.

Malgré tous ces contacts, il est encore essentiel qu'au cours de l'année 2017 se poursuive ce programme de rencontres avec les partenaires et interlocuteurs de la Région, les tribunaux civils et administratifs, les administrations régionales de l'Etat, les principaux acteurs économiques, culturels et associatifs dans le but de familiariser ces publics à la notion de « médiation administrative » pour que le Médiateur devienne le contact systématique en cas de situation tendue dans les relations Usagers/ Directions et Services de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur.

Pour arriver à cet objectif de connaissance de la mission du Médiateur de la Région, une stratégie de communication est à mettre en place en 2017.



# **SERVIR**

**Il faut rappeler que le statut de Médiateur à la Région est incompatible avec un mandat électif, qu'il n'est pas élu et que ses fonctions ne peuvent être en principe reconduites au-delà du mandat de son exercice. Ceci étant une condition essentielle à son indépendance.**

**Le Médiateur est susceptible d'intervenir dans tous les domaines de compétences d'interventions des services de la Région**

**Le Médiateur ne peut pas intervenir :**

- **Sur une affaire jugée.**
- **Sur une décision prise ou votée par l'Assemblée régionale (en Assemblée plénière ou en Commission permanente)**
- **Sur un conflit entre l'administration régionale et ses agents, sauf demande exceptionnelle du Président.**

**Le Médiateur n'impose rien, il présente des propositions et préconisations au Président de la Région, qui décide des suites à leur donner.**

## **Rappel des principes de la Médiation**

- Gratuité
- Ecoute
- Accès facile et direct
- Indépendance
- Impartialité
- Garantie de confidentialité
- Respect de tous
- Non prise en compte des lettres anonymes et de délation

## **Rappel des missions de la Médiation**

Bien que la Médiation n'ait pas qu'une seule forme, ses principales missions sont les suivantes:

- Aider les usagers de l'administration régionale à comprendre les décisions de l'Assemblée.
- Rétablir un dialogue constructif par l'aide à une analyse objective de chaque situation.
- Faire valoir leurs droits dans une procédure à l'amiable sans un recours à la justice en facilitant le dialogue avec la Région.
- Veiller à l'accessibilité pour tous des informations, des aides, des appuis techniques pouvant être apportés sur le territoire régional par la Région, au titre du principe de l'égalité des droits pour tous.

## 1) Les modes de sollicitation du Médiateur

La Mission Médiation a enregistré 73 demandes qui ont nécessité une recherche auprès des services de la Région ou d'organismes extérieurs, une réorientation ou encore une rencontre et pour lesquelles toutes les réponses ont été faites par courrier ou par mail.

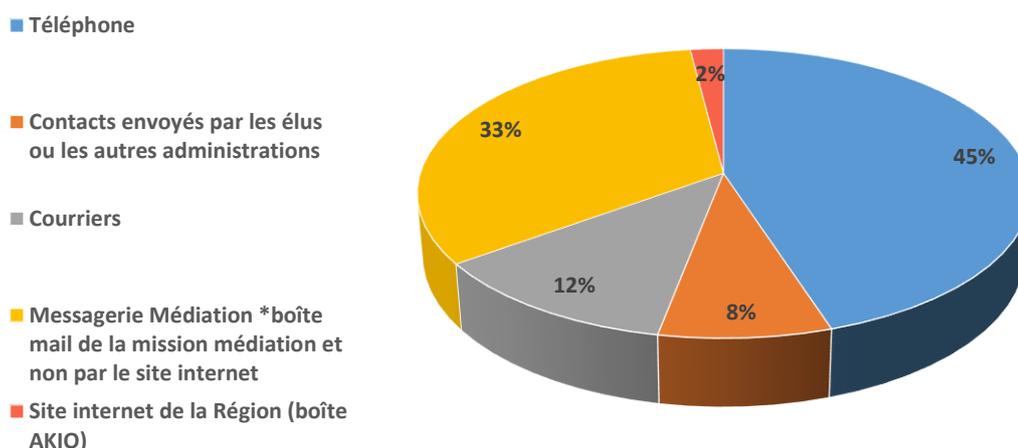
Ce total ne comprend pas la gestion des appels téléphoniques ou des mails quotidiens pour lesquels une réponse pouvait être donnée en temps réel sans nécessité de recherche ou d'étude particulière.

### - Par téléphone

C'est le premier moyen de communication choisi par les usagers.

En 2016, en raison du numéro de téléphone indiqué sur la plaquette du Médiateur 45% des sollicitations se sont faites par appels téléphoniques avec des interlocuteurs souvent surpris d'avoir en direct un collaborateur de la Mission Médiation, voire le Médiateur.

### Modes de saisine



### - Par la messagerie personnalisée [missionmediation@regionpaca.fr](mailto:missionmediation@regionpaca.fr)

C'est le second moyen choisi pour joindre le Médiateur ou son bureau. Cette adresse garantit aux requérants que le message ne peut être lu que par le Médiateur et ses collaborateurs.

Plus de 30% des contacts ont été enregistrés sous cette forme.

- Par courrier

Le courrier est toujours perçu comme le mode de communication officiel avec l'administration, 34 sollicitations du Médiateur sont parvenues par lettre. La moyenne d'âge des requérants mais aussi un public défavorisé n'ayant pas la maîtrise d'internet explique ce volume de courriers, malgré les frais d'affranchissement.

Le mode courrier est choisi surtout lorsque des pièces justificatives ou des documents sont joints.

- Par réorientation d'autres administrations ou collectivités et par les élus

La Mission Médiation étant depuis peu en place, quelques dossiers sont parvenus au Médiateur régional après avoir été initialement envoyés à des Conseils départementaux ou des Centres d'action sociale.

Les élus, notamment les Députés et les Conseillers régionaux lors de leurs contacts avec la population, alertés sur des problèmes de retard de versement de subventions ou d'impossibilité d'avoir des réponses sur des dossiers, ont été des relais efficaces en informant le public sur l'existence nouvelle d'un Médiateur à la Région afin que puissent être traités leurs requêtes.

Cette orientation de saisines est certainement appelée à se développer lorsque les élus sur leur territoire auront des retours positifs des usagers sur l'action et l'intervention pour le règlement d'une difficulté avec la collectivité régionale.

- Par le site internet de la Région (système AKIO)

Ce mode de communication a été très peu utilisé (2%). Il s'agit des questions posées sur le site internet de la Région.

La Mission Médiation n'a été concernée que par 4 messages pour des précisions sur des actions régionales et faites par des étudiants (carte ZOU, TER et formation infirmier).

Sur la relation des usagers avec l'administration via internet, le dernier rapport, celui de 2016, du Défenseur des Droits, Monsieur Jacques TOUBON, vient d'insister sur la mise à l'écart d'une population, personnes âgées mais aussi jeunes déscolarisés, qui en raison des procédures administratives ne pouvant plus se faire autrement que par internet, et dont le fonctionnement n'est pas souvent maîtrisé par ce public fragilisé, il abandonne les démarches. Ce découragement place rapidement ces personnes en situation de non-recours aux droits auxquels elles peuvent pourtant prétendre.

Paradoxalement, la société actuelle d'hyper-information a créé des carences relationnelles que la Médiation a constatées en quelques mois d'existence. Il est anormal que ce public, qui est celui qui sollicite des aides ou des explications pour comprendre les processus administratifs, soit ainsi écarté.

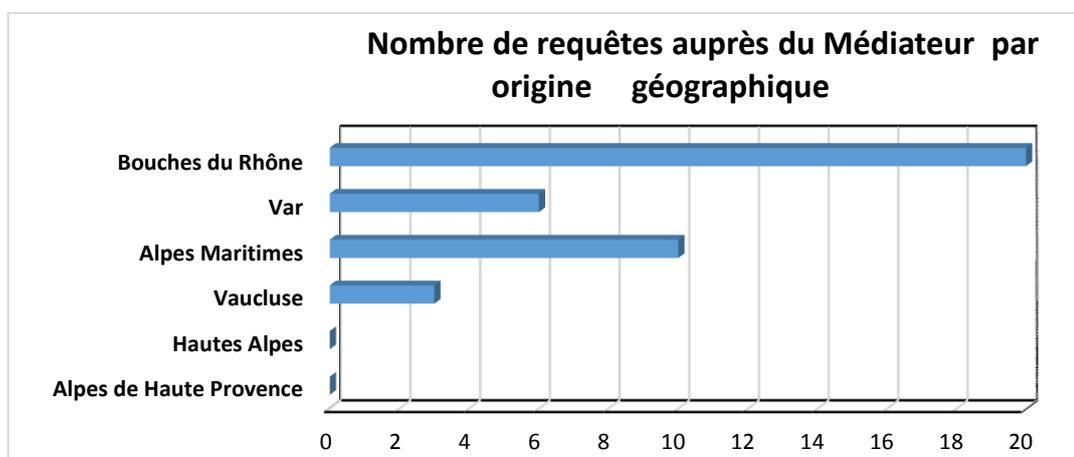
Une récente étude, réalisée à la demande du Défenseur des droits, auprès de 5 000 personnes a montré qu'1 personne sur 5 éprouve des difficultés à accomplir ces démarches dématérialisées. S'il n'y a pas d'alternative à l'internet ou d'assistance organisée au niveau

des communes, cette population qui restera en marge du système, fragilisera progressivement la cohésion sociale du territoire.

Le succès du numéro de téléphone direct de la Mission Médiation inscrit sur le dépliant et sur le site de la Région, qui donne accès à un collaborateur et pas à une boîte vocale, en est l'illustration.

## 2) Les profils des requérants

### - Répartition géographique



Ce sont les départements les plus urbanisés qui ont généré des interventions auprès du Médiateur. L'utilisateur se sent plus « anonyme » face à l'administration dans les villes.

Pour les départements ruraux des Alpes de Haute-Provence et des Hautes Alpes (04 et 05), l'absence de saisine montre que les démarches administratives et les contacts sur le territoire sont plus faciles avec les administrés, notamment auprès des services des Conseils Départementaux ou des Maires et leurs équipes.

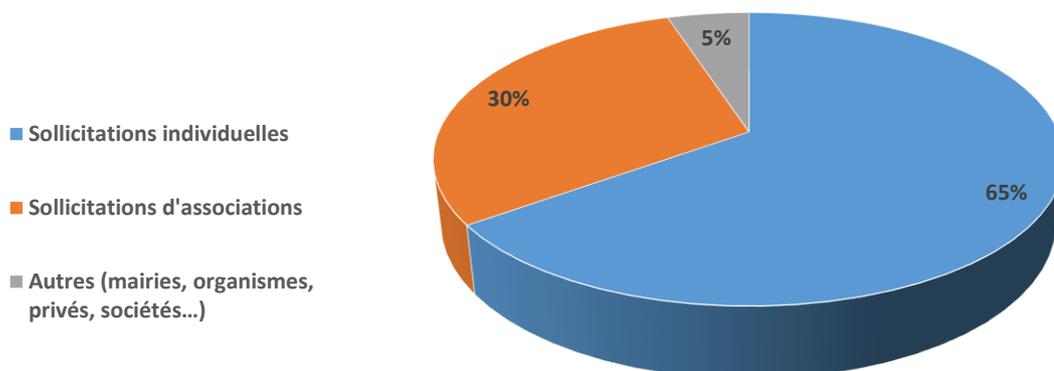
On peut souhaiter que la nouvelle mise en place des Maisons de la Région dans les départements soit un élément facilitateur des relations population locale/Région afin de mieux faire connaître les compétences régionales qui ont un impact sur leur vie quotidienne, notamment avec l'application de la loi NOTRe.

### - Catégories de requérant

Les sollicitations directes de citoyens ont représenté près des deux tiers des contacts de la Médiation, ce qui montre le besoin d'information individuelle et personnalisée vis-à-vis de l'institution.

Ce public alimente la partie demande de conseil, d'orientation ou d'information générale sur la Région pour plus de 50%, l'autre moitié est représentée par des étudiants, des lycéens, des usagers de TER ou des adultes en parcours de formation professionnelle.

## Répartition des demandes par catégorie de requérant

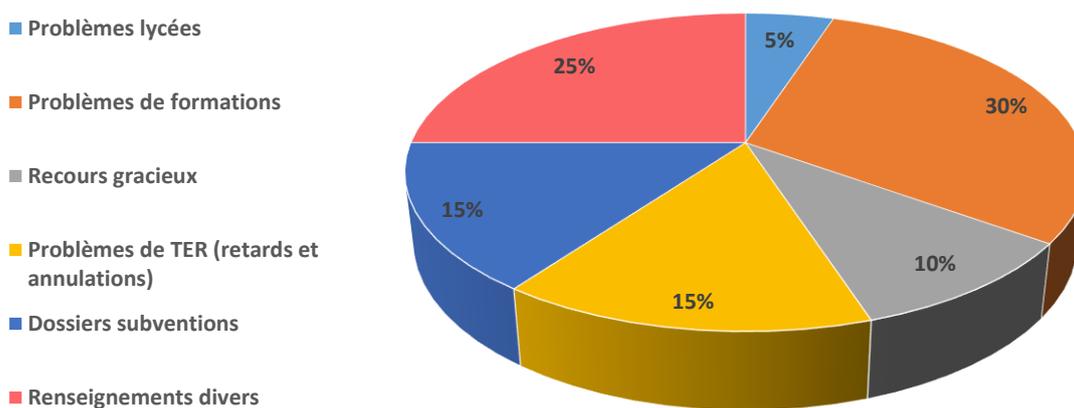


Ensuite pour 30% ce sont des présidents ou trésoriers d'association qui ont contacté le Médiateur pour des problèmes liés à des versements de solde de subvention ou des impossibilités à obtenir des réponses techniques de la part du service instructeur de leur dossier.

Les 5% restant sont le fait de transmission par d'autres administrations ou collectivités pour motif « erreur de destinataire », nécessitant une réorientation de leur part des réclamations ou sollicitations concernant la Région.

### - Thématiques des réclamations

## Thématiques des réclamations



La Mission Médiation, dès sa mise en place, a été sollicitée pour régler des problèmes simples, générés tout simplement par une absence d'interlocuteur et de réponse dans des délais raisonnables.

Sa première utilité a été de remplir une « case vide », celle d'un point d'écoute, puisque 45% des sollicitations se sont faites par téléphone et commençant systématiquement par « Je

*souhaite expliquer de vive voix mon problème »*, dans cette phrase, le constituant important étant «*de vive voix*» et non «*problème* ».

Le Médiateur a constaté, que même si l'interlocuteur n'obtient pas satisfaction, un temps de silence trop long, sans aucune réponse de l'administration, envenime les relations administration/usager.

La Médiation a remarqué que ces réponses ne sont souvent pas apportées par les Directions, sur près de 60% des cas quand elles appellent un refus ou une fin de non-recevoir. Cela nuit à l'image de qualité de l'administration régionale et tous les interlocuteurs interrogés par le Médiateur indiquent préférer être rapidement fixés par rapport à leurs questions et demandes, ce quel qu'en soit le résultat, mais surtout quand il est négatif afin qu'ils puissent trouver rapidement des solutions ou d'autres partenaires financiers.

Les requêtes auprès de la Mission Médiation ont été des :

- Demandes d'aide pour accéder à une Direction ou un Service de la Région et faire que les documents sans cesse réclamés ne se perdent plus (près de 30% des motifs de contacts de la Médiation)
- Signalements de problèmes sur les retards des trains TER et leurs conséquences sur la vie quotidienne des usagers (retards répétés en cours ou au travail)
- Alertes sur un dysfonctionnement d'une structure ou d'une association subventionnée par la Région (prise en compte si l'alerte n'est pas anonyme)
- Demandes d'intervention pour un règlement à l'amiable de mauvaises relations de voisinage avec un équipement public.
- Demandes de remises gracieuses pour un trop perçu de subvention par rapport aux frais réellement engagés.
- Demandes de précision sur les actions de formation professionnelle, de bourses et d'aides individuelles.
- Demandes d'intervention pour favoriser une inscription ou accélérer des délais d'attente (logements sociaux, lycées, clubs sportifs, etc...)
- Demandes de dérogation au règlement financier de la Région pour ne pas reverser un trop perçu ou prolonger les délais avant annulation d'une subvention.

Deux demandes illustrent la diversité des contacts et le large éventail des sollicitations auprès de la Mission Médiation mais qui dans tous les cas, par une écoute aimable et attentive, nous ont permis de donner une image positive de la collectivité :

- *La plus originale est celle en anglais de l'imprésario d'un orchestre de jazz roumain sur les formalités pour participer à un festival de jazz dans le Var. Le téléphone direct de la Mission était une porte d'entrée sur l'ensemble du territoire et le contact sur Toulon a pu lui être donné !*
- *La plus touchante porte sur les difficultés d'une personne qui sollicite une intervention en sa faveur pour être bien placée le jour de son examen du code de la route, n'ayant pas les lunettes de vue adaptées. Ecoute attentive mais mission impossible, hélas !*

### **Exemple sur le sujet des lycées**

#### **Problème de voisinage avec le lycée dans les Bouches-du-Rhône**

Courrier reçu de M. X qui se plaint d'incivilités et troubles du voisinage du lycée Y.

Cette affaire dure depuis une dizaine d'années.

Monsieur le Médiateur s'est rapproché de la Direction des Lycées afin d'avoir tous les éléments concernant cette affaire et faire le point de ce qui a été fait ou non.

Des réunions de concertation ont été demandées et une prochaine rencontre avec le plaignant, qui a également saisi le Défenseur des droits du territoire concerné est prévue sur place pour voir la situation sur le terrain. Une action conjointe est à envisager auprès du Rectorat d'académie et du Proviseur.

Les catégories de requêtes faites auprès de la Mission Médiation au fil des mois ont montré que bien souvent l'action du Médiateur est loin d'être toujours quantifiable.

Le Médiateur n'est pas un juge, il apporte une amélioration relationnelle avec l'administration, des échanges apaisés après dialogue pour offrir ainsi une meilleure connaissance du fonctionnement administratif régional à ses interlocuteurs et ceci même dans les cas où le Médiateur n'a pas pu résoudre leur sollicitation dans un sens favorable pour eux.

Le Médiateur et la référente en médiation doivent être à l'écoute des requérants, ensuite rassembler le plus d'éléments informatifs et souvent reformuler les demandes avant de transmettre aux services concernés une question claire et précise afin que ceux-ci puissent rapidement donner les éléments soit directement à l'utilisateur en informant la Médiation, soit en transmettant les informations à la Mission Médiation qui se charge ensuite de prendre le temps de les expliquer à l'utilisateur. Cette seconde hypothèse est tout à fait préférable.

Ces premiers mois de fonctionnement ont permis de constater qu'il n'y a pas de réponse type préétablie et que toute sollicitation demande une réponse sous une forme, et avec un vocabulaire adapté à chaque interlocuteur en fonction de son âge, de sa situation sociale ou de sa connaissance de l'administration.

### **3) Les formes de sollicitation du Médiateur**

#### **- Les conseils et demandes de rendez-vous**

Même si une réponse est négative, parce que l'objet n'est pas de la compétence de la Région, les requérants insistent pour venir expliquer de vive voix ou demandent si l'on peut avoir l'amabilité de leur donner un conseil par rapport à leur problème ou un contact privilégié, en indiquant « Vous êtes mon dernier espoir » !

#### **- Les requêtes et saisines**

Il s'agit de vrais dossiers de Médiation qui enclenchent le processus d'analyse et de traitement validé par la Charte des Médiateurs. Il faut que les procédures d'échanges avec

les services soient épuisées pour lancer la médiation. Celle-ci se réalise selon un processus établi, les propositions doivent être écrites et faire suite à l'écoute des parties en question.

Le Médiateur n'a eu que 2 dossiers relevant de cette procédure en 2016, l'un concernant une demande de recours gracieux par rapport à une aide individuelle obtenue, et l'autre concernant un montant de subvention trop perçu par rapport aux actions réellement engagées.

#### - Les sollicitations pour des réorientations

Les requérants sont variés, se sont, des présidents d'association, des étudiants, des lycéens, des usagers du TER qui connaissent les compétences régionales

Mais pour près des 30% des sollicitations individuelles, il s'agit de demandes qui ne relèvent pas de la Région, la plupart concernent les Conseils départementaux pour les aides sociales ou les CCAS des communes, ou encore la Banque de France. En majeure partie, elles portent sur des recherches de règlement de problèmes d'ordre financier, comme les dossiers de surendettement, de droits à des prestations sociales (complément au Revenu de Solidarité Active –RSA-), ou encore d'aides exceptionnelles.

Ces sollicitations spécifiques ont permis à la Mission Médiation d'être en relation avec d'autres Médiateurs, des Défenseurs des droits, ou des Directeurs d'organismes sociaux, rompus aux exigences de publics en attente d'une solution d'urgence.

Les requêtes qui ne relèvent pas des compétences de la Région permettent cependant à la Mission Médiation de transmettre une information sur l'organisation territoriale, bien évidemment adaptée selon les interlocuteurs, mais dans tous les cas, il s'agit d'une forme d'éducation civique toujours très bien reçue et qui suscite bien souvent de l'intérêt et des questions complémentaires.

#### - La lettre de Mission du Président de la Région

En novembre 2016, le Président de la Région a décidé de confier par une lettre de mission, une Médiation, sur le 1<sup>er</sup> semestre 2017, concernant le projet de Parc naturel régional du Mont-Ventoux, en raison d'une absence de consensus des maires concernés.

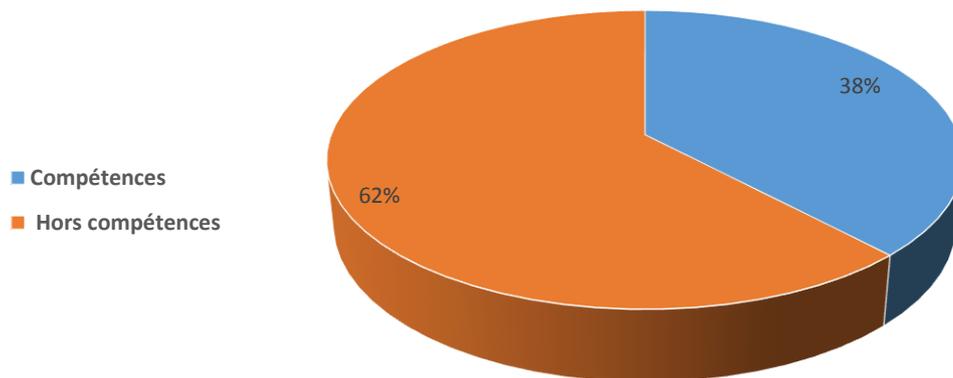
Avant de poursuivre ou non, le Président Christian Estrosi a chargé le Médiateur de conduire, en toute indépendance par rapport aux Conseillers régionaux comme aux Services concernés, dans un contexte plus apaisé, une concertation de tous les acteurs du territoire afin de lui remettre en fin du premier semestre, un rapport de mission avec des conclusions et préconisations pour sa prise de décision et le vote de l'Assemblée régionale sur le sujet.

Cette initiative en fin d'année, dont la réalisation sera expliquée dans le prochain rapport d'activité, celui de 2017, prouve que déjà en quelques mois, le concept de médiation institutionnelle est désormais reconnu dans l'administration régionale comme une solution et s'impose en recours possible pour sortir d'une impasse et avancer à nouveau sur un dossier régional.

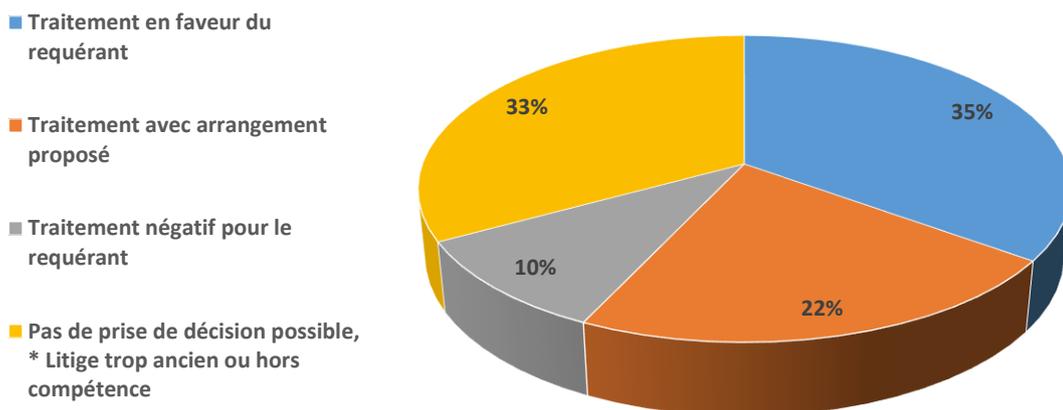
#### 4) Le traitement des saisines

Des sollicitations sont de fait irrecevables pour la Médiation, trop anciennes relevant de litiges d'ordre privé ou bien encore de relations de voisinage privées.

Saisines 2016



Résultats du traitement des demandes adressées à la Mission Médiation



Plus de 30% des sollicitations de la Médiation n'ont pas pu donner lieu à une préconisation ou un conseil.

Ce sont pour bon nombre des litiges qui durent depuis des années et pour lesquels chaque changement de majorité politique où l'entrée en période électorale sont prétextes à relancer des affaires qui se sont émoussées avec le temps mais que les plaignants relancent dans

l'espoir d'un dédommagement rétro-actif. Cependant des réponses individualisées sont faites par écrit (courrier ou mail).

Les résultats en faveur des requérants concernent des réorientations de demandes , avec un courrier d'attention particulière du Médiateur ou par un signalement spécifique qui ont facilité et accéléré le traitement des requêtes en renouant le contact avec les services compétents.

**Exemple de réorientation d'une requête en raison d'un changement de région sur un dossier d'aide personnalisée d'autonomie:**

Courrier reçu de la tutrice de Madame X, sa nièce, qui suite à un changement de région et donc d'adresse ne reçoit plus l'Aide Personnalisée d'Autonomie du département 13. Une attestation du directeur du nouveau centre hospitalier qui l'accueille prouve bien que cette dame vit désormais dans cet établissement hospitalier. Sa tutrice nous demande d'intervenir afin de savoir quelles démarches faire pour débloquer cette situation car elle ne sait pas où envoyer l'information de ce changement de région.

Un courrier du Médiateur à la Direction des affaires sociales du Conseil départemental 13 a permis d'accélérer la réponse à la tutrice l'informant du transfert du dossier dans le nouveau département de résidence.

**Exemple de réorientation pour une situation personnelle de surendettement :**

Madame X indique ne plus pouvoir assurer ses dépenses obligatoires (charges, logement, impôts...) ni des crédits à la consommation en cours. Elle sollicite le Médiateur pour un conseil concernant les possibilités d'aides à la personne dans cette situation.

Une réponse a été faite par la mission Médiation à Mme X lui indiquant que la Région ne pouvait intervenir directement auprès de la Banque de France comprenant toutes les précisions pour la constitution d'un dossier en vue d'une étude par la commission de surendettement.



# AMELIORER

Pour 2017 qui sera la première année complète de fonctionnement de la Mission Médiation, je souhaite exercer notre rôle d'aide, d'attention et de conseil auprès de tous les usagers des services de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur qui le souhaitent.

Avec ma collaboratrice, nous avons pu découvrir des interlocuteurs variés, parfois émouvants dans leurs difficultés ou leur isolement face à l'administration.

Tous ont été courtois et sensibles à une écoute attentive, sans jamais aucun jugement de valeur porté par moi-même et l'équipe de la Médiation.

Seul quelques requérants excédés par des absences de réponse ou des délais de traitement de leurs demandes parfois trop longs se sont montrés agressifs et discourtois et pour l'information des élus, il est intéressant de savoir que la première des menaces généralement proférée est de saisir la presse régionale pour dénoncer les dysfonctionnements.

La Mission Médiation évoluera certainement après un an d'existence avec de véritables saisines pour des dossiers de Médiation et la loi de « Modernisation de la justice du 21<sup>ème</sup> siècle » qui exprime une reconnaissance de la Médiation, mais surtout une place essentielle à venir dans l'administration territoriale, y participera certainement en faisant du recours à la Médiation un préalable obligatoire avant toute saisine judiciaire.

Mais ces premiers mois permettent tout de même de lancer quelques pistes de progrès ou d'adaptation pour l'administration régionale.

## Les préconisations

La première amélioration doit porter sur un accompagnement de la Mission Médiation par la Direction de la Communication, et le Service presse pour lui permettre de mieux se faire connaître.

Si, à la création du Médiateur, aucun article n'a paru dans la presse quotidienne régionale sur sa fonction et le rôle de la Mission Médiation, le rapport de ces 3 trimestres de fonctionnement va peut-être permettre d'être plus motivant pour la communication et de bénéficier de l'intervention et l'accompagnement de cette Direction, par son Service presse.

### - L'amélioration de l'accueil téléphonique

Plus de 20% des appels reçus sur le numéro de téléphone indiqué sur le site internet de la Région pour la joindre la Médiation étaient dus à une impossibilité d'avoir un service par le standard ou sur des lignes directes. De multiples rappels étaient nécessaires pour parfois y parvenir même en interne.

### - Une utilisation raisonnée des sigles

Il est important de permettre la meilleure lisibilité des politiques régionales.

Les informations données sur le site de la Région, dans les plaquettes, brochures ou dans les courriers envoyés par les Directions et Services au public doivent contenir les appellations complètes au moins une fois dans le document ou la lettre de réponse.

Leur augmentation ces dernières années avec les multiples programmes et schémas des Directions, n'a pas facilité la compréhension du public même le plus averti...Cela doit être pris en compte dans tous les écrits.

- Les pièces justificatives pour le solde des subventions

Si grâce à « Elise », les courriers arrivés sont bien retrouvables, les pièces envoyées pour solder les versements de subvention continuent de s'égarer dans les transferts entre services et les usagers appellent la Médiation car ils en sont à envoyer parfois 2 fois les justificatifs de paiement et bien entendu ces multiples envois retardent d'autant le versement des soldes de subvention.

**Exemple sur le sujet du versement des subventions:**

Monsieur X, Président d'une association qui a perçu une subvention de fonctionnement a bien envoyé les documents justificatifs (enregistrement Elise).

Les documents ont été traités par le Service compétent puis transmis pour une ultime validation à un autre service, où ils ne sont jamais parvenus, c'est ainsi que la date limite inscrite dans leur convention a été dépassée alors que les documents sont parvenus dans les délais.

Monsieur X a dû attendre qu'un nouvel avenant soit signé pour percevoir le solde. La perte des documents a entraîné plus de 2 mois de retard dans le versement du reliquat de sa subvention et le Président de l'association a été pénalisé par de agios bancaires.

- La mise en place dans les Directions générales Adjointes opérationnelles, d'un agent polyvalent « Ressource »

Cet agent doit être bien informé sur les compétences des Directions de sa DGA et avoir une connaissance administrative de bon niveau sur les procédures et les aides avec un numéro de téléphone et un mail indiqué sur le site internet de la Région pour chacune des DGA.

Il serait le contact avec les usagers mais aussi avec les collaborateurs de la Mission Médiation en cas de saisine précise.

La Médiation, qui est une très petite structure en travaillant avec ces interlocuteurs identifiés, pourrait ainsi par un fonctionnement en transversalité, répondre plus rapidement aux usagers.

- L'inscription systématique d'une formule sur le recours possible auprès du Médiateur.

Elle peut figurer en fin de courrier de notification adressé aux bénéficiaires de subventions :  
**« En cas de contestation, vous avez la possibilité de saisir le Médiateur de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur à l'adresse mail suivante [missionmediation@regionpaca.fr](mailto:missionmediation@regionpaca.fr) ».**

Cette mesure s'inscrit toujours dans un souci d'information du public en relation avec l'administration régionale. Elle a d'ailleurs été adoptée par la Région Ile-de-France et fait l'objet d'une recommandation de la l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales.

## Conclusion

Le bilan de cette année, a été dense en nouvelles expériences, en découvertes de situations parfois inattendues dans les relations Usagers/Administration, mais toujours intéressantes.

L'initiative du Président de la Région de créer une fonction de Médiateur était un challenge à gagner et une responsabilité à assumer.

Le défi a été relevé, ce que j'exprime avec simplicité, car en fait c'est le Séminaire de management du 16 janvier 2017, organisé à l'initiative du Directeur Général des Services, Paul Mourier, qui m'autorise à le dire.

Lors de cette rencontre de travail des cadres de la Région, les valeurs essentielles de l'Institution régionale ont été exprimées sous la forme de mots-clés, et j'ai pu constater une totale coïncidence avec celles que je me suis efforcé de porter tous ces mois en tant que Médiateur de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur, fonction que j'assume avec fierté.

Cette parfaite cohérence des vertus portées par la Mission Médiation avec celles retenues à l'issue du Séminaire de management symbolise la bonne voie dans laquelle s'engage notre travail, aux côtés des Directions et des Services, pour la réussite des ambitions de l'Institution régionale :

**« Le respect, l'écoute, l'efficacité, le collectif »  
Autant d'aptitudes garantes de la qualité du service public régional**

# **Les Annexes**

## LA PROCÉDURE DE MÉDIATION

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

**La médiation est gratuite.**

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

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

### À adresser à

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

### Par courriel à

[missionmediation@regionpaca.fr](mailto:missionmediation@regionpaca.fr)

### Par internet sur le site de la Région

[www.regionpaca.fr](http://www.regionpaca.fr)  
[www.regionpaca.fr/mission-mediation](http://www.regionpaca.fr/mission-mediation)  
en suivant les indications données sur le site.

Pour des renseignements complémentaires vous pouvez contacter

**la Mission de Médiation au 04 91 57 52 22**

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

Région



Provence-Alpes-Côte d'Azur

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

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

Région



Provence-Alpes-Côte d'Azur

## QUALITÉS ET COMPÉTENCES DU MÉDIATEUR

## QUAND CONTACTER LE MÉDIATEUR DE LA RÉGION ?

## LE MOT DU MÉDIATEUR



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

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

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

Michel SAPPIN



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

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

LE MÉDIATEUR PEUT ÊTRE SAISI QUAND LE DIALOGUE EST ROMPU.

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

INDÉPENDANCE  
ÉCOUTE  
NEUTRALITÉ  
IMPARTIALITÉ  
EXPÉRIENCE

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

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

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

Région



Provence-Alpes-Côte d'Azur

## 5 QUESTIONS AU MEDIATEUR DE LA REGION

### PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

**Monsieur Michel SAPPIN, Préfet Honoraire**

#### **1) Monsieur le Médiateur, êtes-vous un homme libre ?**

*Le 8 avril 2016 l'Assemblée régionale a décidé la mise en place d'une Mission de Médiation régionale répondant à des règles déontologiques précises qui figurent dans «La Charte des Médiateurs de services au public » pour garantir indépendance, impartialité et compétence aux requérants.*

*J'ai été nommé pour ce mandat, ma carrière et aujourd'hui ma qualité de Préfet Honoraire, garantissent la clause de compétence. Ma fonction de Médiateur ne peut pas être reconduite à la fin de cette mission de 6 ans, ce qui exclut tout arbitrage ou comportement sous influence.*

#### **2) Qui peut vous saisir ?**

*La médiation est un processus qui place l'utilisateur prioritaire dans le cadre d'un règlement d'un conflit à l'amiable. Le Médiateur peut apporter un simple conseil ou une aide suivie et accompagner le*

*plaignant, selon les cas, afin de donner à chaque dossier la meilleure issue possible.*

*Tout administré ayant une relation avec le Conseil régional à titre individuel (personne physique) ou en tant qu'association, entreprise ou collectivité (personne morale) que ce soit pour un dossier de subvention, une demande d'information ou une requête auprès de l'administration régionale et dont le traitement fait l'objet de contestations auprès des services régionaux, peut saisir le Médiateur sous réserve d'apporter les éléments prouvant la situation de blocage (plus aucune réponse des services) ou de conflit .*

### **3) Une Mission de Médiation n'est-elle pas utile que pour les organismes bancaires ou les enseignes commerciales mais pas dans les administrations ni les institutions ?**

*Il est vrai que les grandes entreprises commerciales ou les groupes financiers et bancaires ont été les premiers à mettre en place des médiateurs souvent en raison de la pression des lobbies de consommateurs ou d'usagers et dans la majorité des recours l'intervention d'un médiateur leur permet d'éviter des procédures juridiques souvent longues et coûteuses. Dans ces cas de médiation commerciale le « client » avec l'intervention du médiateur est souvent dédommagé rapidement mais à un niveau très favorable pour l'entreprise ou la société concernée par la demande de conciliation.*

*L'administration a réalisé en quelques années une réelle mutation. Elle est aujourd'hui au service et à l'écoute de citoyens qui sont avant tout des usagers des services publics. L'Etat et maintenant les élus des collectivités territoriales ont pris conscience de leurs responsabilités et devoirs vis-à-vis des administrés.*

*Ma mission est claire : je participe à l'amélioration de l'offre de service de la Région pour rapprocher l'administration du citoyen en*

*contribuant à une meilleure compréhension des compétences et interventions de la Région.*

*La fonction de Médiateur installée dans une Région est la preuve du souci de l'exécutif d'offrir à tous les acteurs et toutes les personnes ayant une relation ponctuelle ou établie avec les services régionaux, la garantie d'une meilleure écoute et d'une aide gratuite en cas de problème ou de contestation dans un climat relationnel qui ne permet plus une gestion impartiale et sereine d'une demande ou d'un dossier.*

#### **4) Dans quels cas le Médiateur ne peut pas intervenir pour une saisine de médiation et peut-il interrompre une médiation en cours ?**

*Selon la Charte des Médiateurs de services au public, le Médiateur peut refuser de traiter une saisine :*

- Si aucune démarche préalable de règlement n'a été entreprise et qu'aucun justificatif de ces démarches ne peut être fourni.*
- Si la sollicitation n'entre pas dans le champ de compétence du Médiateur et de la collectivité qu'il représente dans sa médiation*
- Si la demande de saisine est faite dans des délais tardifs qui rendent caduques tout règlement à l'amiable du dossier*
- Si la saisine est concernée par une action en justice dont le jugement a été rendu*

*Le Médiateur peut suspendre son intervention si en cours de traitement de la saisine, il découvre des informations non communiquées qui remettent en question le bien-fondé de la démarche ou si le demandeur refuse de fournir tous les éléments d'information que le médiateur est susceptible de demander.*

**5) Dans un rapport annuel d'activité vous pouvez proposer des améliorations et/ou des modifications de règlement à l'exécutif régional, pensez-vous être écouté?**

*Les Présidents des collectivités qui ont mis en place une Mission de Médiation, une Médiature ou un Médiateur leur demandent un rapport d'activité qui est rendu public après avoir été présenté aux élus.*

*Ce document recense et analyse les différentes réclamations et saisines, détaille leur domaine d'intervention, les délais de réponse et les résultats obtenus, les demandes réorientées, etc... Mais la partie la plus importante pour être utile à la collectivité et aux usagers est celle des recommandations ou propositions d'amélioration des services offerts. Il s'agit en général de mesures pratiques à mettre facilement en œuvre qui auront un impact favorable pour le contact avec les usagers et qui peuvent également améliorer les conditions de travail des services.*

*L'application des propositions et recommandations dépend d'une volonté commune de l'Exécutif et des services de l'Administration, le Médiateur exerçant aussi en interne son rôle de liaison entre les élus et les services en suscitant le besoin d'une réflexion à partir de ses préconisations.*

\*\*\*\*\*

## Annexe 2 : Courrier envoyé aux Conseillers régionaux

*République française*



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

Marseille, le 25 avril 2016

Monsieur le Conseiller régional,

L'Assemblée plénière du 8 avril dernier a décidé la création d'une Mission de médiation à la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur, et a approuvé les principes posés par la Charte des Médiateurs des services au public.

Le Président Christian Estrosi a bien voulu, à la suite de cette délibération, me confier la responsabilité de devenir le premier Médiateur de notre Région doté des compétences larges lui permettant d'adhérer aux principes et à la pratique définis par la Charte. Seule la Région Ile-de-France disposait depuis 2014 d'une telle structure, et cette création s'inscrit dans un vaste mouvement de recours à la médiation qui s'impose désormais à nombre d'institutions publiques et privées, sous le contrôle du Défenseur des Droits.

Je mesure la difficulté d'avoir à créer au sein de cette grande Région une telle Mission, qui va permettre aux citoyens, aux entreprises, aux collectivités territoriales, aux associations, de disposer en cas de nécessité d'une structure chargée de régler à l'amiable, et en toute indépendance, les litiges entre les usagers et l'administration régionale dans le respect du principe de légalité et en faisant prévaloir l'équité.

Je remercie le Président Christian Estrosi de la confiance qu'il me témoigne en me confiant pour la durée du mandat régional cette responsabilité importante pour favoriser l'accès au droit et le développement des modes de règlement amiable des litiges dans lesquels peuvent se trouver impliqués nombre de citoyens.

.../...

Dans le cadre de votre qualité de Conseiller régional et de la responsabilité qui est la vôtre et qui peut vous amener à connaître d'affaires susceptibles d'entraîner ma saisine, je souhaitais vous informer dès à présent de mon installation au 3<sup>e</sup> étage du bâtiment Les Présentines (bureau 300, poste 5368), assisté par Mme Anne-Carole Giraudo, administrateur hors classe (bureau 317 Bis, Poste 5222).

Nous sommes l'un et l'autre à votre disposition pour répondre à vos sollicitations, et nous vous informerons sous peu des modalités pratiques de notre saisine et de notre fonctionnement, pour que vous puissiez au mieux orienter les citoyens et tous ceux qui pourraient connaître des situations susceptibles de provoquer mon intervention.

Je vous prie de croire, Monsieur le Conseiller régional, en mes sentiments les meilleurs.



Michel SAPPIN  
Préfet de Région Honoraire

## STATUT DU MEDIATEUR DE LA REGION PROVENCE-ALPES-COTE D'AZUR

### **Article 1er**

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

### **Article 2**

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

### **Article 3**

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

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

### **Article 4**

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

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

### **Article 5**

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

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

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

## **Article 6**

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

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

Avant de saisir le Médiateur, l'usager doit avoir épuisé toutes les voies de recours auprès du service avec lequel existe le litige. La saisine du Médiateur est sans incidence sur les délais de recours contentieux.

La saisine du Médiateur est gratuite. Le Médiateur est tenu à la confidentialité des informations qu'il recueille.

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

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

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

## **Article 7**

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

## **Article 8**

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

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

### **Article 9**

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

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

### **Article 10**

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

# CHARTRE DES MEDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC

## Préambule

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Elle énonce un ensemble de principes que les Médiateurs membres du Club s'engagent à respecter,

S'inscrivant dans le cadre d'une définition adaptée de la médiation, les Médiateurs offrent ainsi aux requérants des garanties portant sur la personne du Médiateur et sur sa conduite du processus de médiation.

### **Définition de la médiation**

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

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

## **Le Médiateur**

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

### **Impartial et indépendant**

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

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

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

### **Compétent**

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

Il dispose d'une expertise des sujets sur lesquels portent les médiations qui lui sont confiées. Il actualise et perfectionne ses connaissances théoriques et pratiques par une formation continue, notamment dans le cadre du Club.

### **Efficace**

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

## **Le processus de médiation**

### **Transparence et consentement des requérants**

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

Le fait de saisir le Médiateur vaut consentement pour que celui-ci mène la médiation selon les modalités ainsi portées formellement à la connaissance des parties. Il veille à ce que le choix de recourir à sa médiation soit libre et éclairé.

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

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

La gratuité

Le recours à la médiation est gratuit pour les requérants.

La confidentialité

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

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

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

Le déroulement de la médiation

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

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

La médiation est menée de manière contradictoire.

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

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

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

#### La fin de la médiation

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

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

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

20 RENCONTRE AVEC...  
MA RÉGION • N°10 • JUILLET 2016

## LA MÉDIATION : une réponse moderne et efficace de l'Institution

Le Président Christian Estrosi a souhaité créer une Mission médiation pour répondre à un besoin de l'Institution de moderniser ses relations avec ses administrés. Ancien Préfet de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur et Chef de l'Inspection Générale de l'Administration, aujourd'hui Préfet Honoraire, Michel Sappin assure la fonction de Médiateur au sein de la Région. La médiation est un processus qui permet à toute personne ou structure en désaccord avec l'administration régionale de saisir le Médiateur afin de régler des conflits à l'amiable. « *Je peux, selon les cas, apporter un simple conseil ou une aide plus suivie afin de donner à chaque dossier la meilleure issue possible* », explique Michel Sappin. Saisi à titre gratuit, le médiateur suit des règles précises fixées dans la Charte des médiateurs de services au public : indépendance vis-à-vis de l'administration, impartialité, respect des règles en vigueur, respect des droits des usagers et confidentialité des requêtes. « *L'administration a réalisé en quelques années l'importance d'être au service et à l'écoute des usagers quels qu'ils soient, citoyens, entreprises, associations, etc. Petit à petit cette fonction de médiation se développe, la Région sera la seconde à s'y engager après l'Île-de-France* », indique le Médiateur. Chaque année, la Mission médiation présentera aux élus régionaux un rapport annuel d'activité dans lequel des propositions d'amélioration ou de modification de certaines procédures seront faites à l'exécutif dans une démarche d'évolution constante du service public régional.

Michel SAPPIN, Préfet Honoraire  
Médiateur de la Région



## Annexe 5 : Page Association des Médiateurs des Collectivités territoriales (AMCT)

### L'AMCT

#### **L'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales**

##### **Notre vocation**

Le 16 mai 2013, au cœur de cette prestigieuse institution qu'est le Sénat, est née l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales (AMCT).

Claire BRISSET, Médiatrice de la Ville et du Département de Paris de 2008 à 2014, est à l'origine de la création de cette association. Elle a initié et développé un réseau dense et diversifié de Médiateurs de service public dans les collectivités territoriales. Elle a présidé l'AMCT jusqu'à la fin de son mandat.

Martine NADEAU, alors Médiatrice du Conseil général de l'Ille-et-Vilaine, lui a succédé lors de l'Assemblée générale du 12 juin 2014 qui a eu lieu à Angers, à l'invitation du Maire et du Médiateur de cette ville.

Suite à la fin de son mandat de Médiatrice en 2015 dont elle n'a pas souhaité le renouvellement, impliquant de ce fait la fin de sa présidence de l'AMCT, Eric FERRAND, nommé Médiateur de la Ville et du Département de Paris en juillet 2014, a été élu Président de l'Association lors de l'Assemblée générale du 10 avril 2015 à Lille.

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

L'association poursuit quatre objectifs définis dans ses statuts :

- Promouvoir la médiation institutionnelle auprès des collectivités territoriales
- Développer le partage d'expériences entre les membres, et plus généralement, 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 des Médiateurs des collectivités territoriales énonçant un ensemble de valeurs et de pratiques. Ces dernières constituent le socle de l'engagement des Médiateurs, qui démontrent au quotidien combien la médiation est un facteur d'humanité et de construction d'espérance, montrant ainsi que l'administration sait écouter, que les inégalités et les iniquités peuvent être combattues.

## L'édito d'Eric FERRAND, Président de l'AMCT

Anonyme (non vérifié) - mer, 21/12/2016 - 19:37



Depuis le début de cette année, chacun a pu le constater, un **vent favorable souffle sur la médiation en général**.

C'est que cette méthode de règlement des conflits a désormais dépassé le cadre strictement institutionnel et administratif pour se développer dans toutes les sphères de la société.

Alors, oui, **la médiation est bien actuellement au cœur de l'actualité juridique**. J'en veux pour preuve la **pluralité de textes adoptés au cours de ces derniers mois**, qu'il s'agisse de la généralisation de la médiation de la consommation (ordonnance du 20 août 2015 et ses décrets d'application), des dispositions pour favoriser le règlement des différends par la médiation (Titre II de la loi de modernisation de la justice du XXI<sup>e</sup> siècle) ou encore de la mise en place récente d'un comité de développement et de suivi des propositions en matière de médiation formulées dans un rapport intitulé « *Réflexions pour la justice administrative de demain* ».

Concernant plus précisément ce comité, il s'agit d'un organisme dont le Conseil d'Etat a confié la charge à un Président de Tribunal administratif, en vue d'élaborer un guide de la médiation, d'explorer les possibilités d'orientation des litiges vers les modes alternatifs de règlement avant ou après saisine du juge, de créer un vivier de médiateurs, ainsi que de proposer des formations à la médiation avec l'appui du Centre de Formation de la Juridiction Administrative.

**Ces textes et réflexions sur la médiation visent bien entendu, en premier lieu, à désengorger les tribunaux, mais doivent être également perçus comme un moyen de moderniser la justice française et de rendre le droit plus accessible aux citoyens en facilitant le recours au règlement amiable des litiges.**

Cette floraison de dispositifs consacre en fait le succès de la médiation qui s'explique pour plusieurs raisons.

D'abord, vous le savez tous, par **le besoin d'écoute et de repères de nos concitoyens**, perdus dans des procédures inintelligibles, confrontés à l'inflation de législations, à des règlements changeants et tatillons et, de temps à autre, il faut bien l'avouer, à d'inutiles tracasseries.

Mais aussi, parce que nous avons, nous Médiateurs, contribué, grâce à nos démarches et à nos recommandations, à régler, ou tout au moins à **améliorer, d'innombrables situations individuelles**. Que d'iniquités et d'impasses évitées, de dérives rattrapées parfois de justesse, de droits justement rétablis, de temps gagné sur d'interminables conflits !

Grâce enfin à une **écoute attentive**, à une **analyse approfondie** du cas d'espèce, à une **recommandation appropriée** auprès du service en cause, et parfois, tout simplement, à une **solution de bon sens**, à un bon conseil, au bon endroit, au bon moment.

Face à la complexité du droit et des procédures, à l'accroissement des contentieux et l'encombrement des juridictions, **la médiation privilégie un dialogue direct entre les parties en cause** –c'est-à-dire, pour ce qui nous concerne, entre administrés et administrations, donc entre citoyens et collectivités-, ce qui en fait **un mode de gestion des différends très apprécié**, permettant de parvenir plus rapidement à un règlement amiable du litige qui ne se fonde pas seulement sur l'application de la règle de droit.

Bien conçue, bien comprise, appliquée avec méthode, rigueur et discernement, **la médiation offre des solutions simples et rapides à des problèmes complexes** ; grâce à la vertu du dialogue, elle joue un rôle de décrispation dans les relations humaines et contribue à prévenir ou à dénouer des conflits. En cela, **elle sert aussi la cohésion de la société** : parce qu'elle crée du lien social, qu'elle invente et ouvre chaque jour, pour le citoyen, des chemins nouveaux de proximité, d'équité et de solidarité.

Voilà pourquoi **la médiation a un bel avenir**.

Éric FERRAND

Médiateur de la Ville et du Département de Paris

Président de l'AMCT

## Annexe 6 : Loi n° 2016-1547 de modernisation de la justice du XXIe siècle



### Chemin :

#### LOI n° 2016-1547 du 18 novembre 2016 de modernisation de la justice du XXIe siècle (1)

- Titre II : FAVORISER LES MODES ALTERNATIFS DE RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS

### Article 5

ELI: [https://www.legifrance.gouv.fr/eli/loi/2016/11/18/JUSX1515639L/jo/article\\_5](https://www.legifrance.gouv.fr/eli/loi/2016/11/18/JUSX1515639L/jo/article_5)

Alias: [https://www.legifrance.gouv.fr/eli/loi/2016/11/18/2016-1547/jo/article\\_5](https://www.legifrance.gouv.fr/eli/loi/2016/11/18/2016-1547/jo/article_5)

I.-L'ordonnance n° 2011-1540 du 16 novembre 2011 portant transposition de la directive 2008/52/ CE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2008 sur certains aspects de la médiation en matière civile et commerciale est ratifiée.

II.-A la première phrase de l'article 22 de la loi n° 95-125 du 8 février 1995 relative à l'organisation des juridictions et à la procédure civile, pénale et administrative, le mot : « judiciaire » est supprimé.

III.-Le code de justice administrative est ainsi modifié :

1° L'article L. 211-4 et le chapitre Ier ter du titre VII du livre VII sont abrogés ;

2° Le titre Ier du livre Ier est complété par un chapitre IV ainsi rédigé :

« Chapitre IV  
« La médiation

« Art. L. 114-1.-Lorsque le Conseil d'Etat est saisi d'un litige en premier et dernier ressort, il peut, après avoir obtenu l'accord des parties, ordonner une médiation pour tenter de parvenir à un accord entre celles-ci selon les modalités prévues au chapitre III du titre Ier du livre II. » ;

3° Le titre Ier du livre II est complété par un chapitre III ainsi rédigé :

« Chapitre III  
« La médiation

« Section 1  
« Dispositions générales

« Art. L. 213-1.-La médiation régie par le présent chapitre 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.

« Art. L. 213-2.-Le médiateur accomplit sa mission avec impartialité, compétence et diligence.

« Sauf accord contraire des parties, la médiation est soumise au principe de confidentialité. Les constatations du médiateur et les déclarations recueillies au cours de la médiation ne peuvent être divulguées aux tiers ni invoquées ou produites dans le cadre d'une instance juridictionnelle ou arbitrale sans l'accord des parties.

« Il est fait exception au deuxième alinéa dans les cas suivants :

« 1° En présence de raisons impérieuses d'ordre public ou de motifs liés à la protection de l'intérêt supérieur de l'enfant ou à l'intégrité physique ou psychologique d'une personne ;

« 2° Lorsque la révélation de l'existence ou la divulgation du contenu de l'accord issu de la médiation est nécessaire pour sa mise en œuvre.

« Art. L. 213-3.-L'accord auquel parviennent les parties ne peut porter atteinte à des droits dont elles n'ont pas la libre disposition.

« Art. L. 213-4.-Saisie de conclusions en ce sens, la juridiction peut, dans tous les cas où un processus de médiation a été engagé en application du présent chapitre, homologuer et donner force exécutoire à l'accord issu de la médiation.

« Section 2

« Médiation à l'initiative des parties

« Art. L. 213-5.-Les parties peuvent, en dehors de toute procédure juridictionnelle, organiser une mission de médiation et désigner la ou les personnes qui en sont chargées.

« Elles peuvent également, en dehors de toute procédure juridictionnelle, demander au président du tribunal administratif ou de la cour administrative d'appel territorialement compétent d'organiser une mission de médiation et de désigner la ou les personnes qui en sont chargées, ou lui demander de désigner la ou les personnes qui sont chargées d'une mission de médiation qu'elles ont elles-mêmes organisée.

« Le président de la juridiction peut déléguer sa compétence à un magistrat de la juridiction.

« Lorsque le président de la juridiction ou son délégué est chargé d'organiser la médiation et qu'il choisit de la confier à une personne extérieure à la juridiction, il détermine s'il y a lieu d'en prévoir la rémunération et fixe le montant de celle-ci.

« Les décisions prises par le président de la juridiction ou son délégué en application du présent article ne sont pas susceptibles de recours.

« Lorsqu'elle constitue un préalable obligatoire au recours contentieux en application d'une disposition législative ou réglementaire, la médiation présente un caractère gratuit pour les parties.

« Art. L. 213-6.-Les délais de recours contentieux sont interrompus et les prescriptions sont suspendues à compter du jour où, après la survenance d'un différend, les parties conviennent de recourir à la médiation ou, à défaut d'écrit, à compter du jour de la première réunion de médiation.

« Ils recommencent à courir à compter de la date à laquelle soit l'une des parties ou les deux, soit le médiateur déclarent que la médiation est terminée. Les délais de prescription recommencent à courir pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois.

« Section 3

« Médiation à l'initiative du juge

« Art. L. 213-7.-Lorsqu'un tribunal administratif ou une cour administrative d'appel est saisi d'un litige, le président de la formation de jugement peut, après avoir obtenu l'accord des parties, ordonner une médiation pour tenter de parvenir à un accord entre celles-ci.

« Art. L. 213-8.-Lorsque la mission de médiation est confiée à une personne extérieure à la juridiction, le juge détermine s'il y a lieu d'en prévoir la rémunération et fixe le montant de celle-ci.

« Lorsque les frais de la médiation sont à la charge des parties, celles-ci déterminent librement entre elles leur répartition.

« A défaut d'accord, ces frais sont répartis à parts égales, à moins que le juge n'estime qu'une telle répartition est inéquitable au regard de la situation économique des parties.

« Lorsque l'aide juridictionnelle a été accordée à l'une des parties, la répartition de la charge des frais de la médiation est établie selon les règles prévues au troisième alinéa du présent article. Les frais incombant à la partie bénéficiaire de l'aide juridictionnelle sont à la charge de l'Etat, sous réserve de l'article 50 de la loi n° 91-647 du 10 juillet 1991 relative à l'aide juridique.

« Le juge fixe le montant de la provision à valoir sur la rémunération du médiateur et désigne la ou les parties qui consigneront la provision dans le délai qu'il détermine. La désignation du médiateur est caduque à défaut de consignation dans le délai et selon les modalités impartis. L'instance est alors poursuivie.

« Art. L. 213-9.-Le médiateur informe le juge de ce que les parties sont ou non parvenues à un accord.

« Art. L. 213-10.-Les décisions prises par le juge en application des articles L. 213-7 et L. 213-8 ne sont pas susceptibles de recours. »

IV.-A titre expérimental et pour une durée de quatre ans à compter de la promulgation de la présente loi, les recours contentieux formés par certains agents soumis aux dispositions de la loi n° 83-634 du 13 juillet 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires à l'encontre d'actes relatifs à leur situation personnelle et les requêtes relatives aux prestations, allocations ou droits attribués au titre de l'aide ou de l'action sociale, du logement ou en faveur des travailleurs privés d'emploi peuvent faire l'objet d'une médiation préalable obligatoire, dans des conditions fixées par décret en Conseil d'Etat.

V.-Le chapitre III du titre Ier du livre II du code de justice administrative est applicable aux juridictions relevant du Conseil d'Etat qui ne sont pas régies par ce code.

VI.-A compter de la publication de la présente loi, les missions de conciliation confiées à un tiers en application de l'article L. 211-4 du code de justice administrative, dans sa rédaction antérieure à la présente loi, se poursuivent, avec l'accord des parties, selon le régime de la médiation administrative défini au chapitre III du titre Ier du livre II du même code, dans sa rédaction résultant de la présente loi.

VII.-Le code des relations entre le public et l'administration est ainsi modifié :

1° A l'article L. 422-1, la référence : « L. 211-4 » est remplacée par la référence : « L. 213-5 » et le mot : « conciliation » est remplacé par le mot : « médiation » ;

2° A l'article L. 422-2, les références : « L. 771-3 et suivants » sont remplacées par les références : « L. 213-7 à L. 213-10 » et, à la fin, le mot : « transfrontaliers » est supprimé.

VIII.-Au dernier alinéa de l'article 2-1 de la loi n° 68-1250 du 31 décembre 1968 relative à la prescription des créances sur l'Etat, les départements, les communes et les établissements publics, les mots : « dans les cas prévus à l'article L. 771-3 » sont remplacés par les mots : « selon les modalités définies au chapitre III du titre Ier du livre II ».





**Mission Médiation, Hôtel de Région, 27 place Jules Guesde, 134481 Marseille Cedex 20**

**Lignes directes 04-91-57-52 ou 5177**

Région



Provence-Alpes-Côte d'Azur