

Région



Provence-Alpes-Côte d'Azur

LE MEDIATEUR

RAPPORT D'ACTIVITE 2017

Michel SAPPIN

Préfet de Région Honoraire



Table des matières

L'éditorial de **Michel SAPPIN**, Médiateur de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur, Préfet de Région Honoraire.

1. La Médiation, une mission reconnue

- 1-1 L'importance de l'écoute et du dialogue
- 1-2 Un accès facilité auprès de l'administration régionale
- 1-3 Une activité quantifiable et qualifiable

2. Les dossiers et activités en 2017

- 2-1 La mission confiée par le Président de la Région
- 2-2 Les demandes relevant de la compétence régionale
- 2-3 Les demandes à réorienter
- 2-4 Les demandes insolites

3. Les recommandations et orientations

- 3-1 S'adapter à des particularités et exceptions pour les dossiers individuels
- 3-2 Evaluer les conséquences lors de la mise en œuvre de nouvelles actions
- 3-3 Harmoniser la notion de temps entre l'Administration et les Usagers et prévoir des renforts temporaires
- 3-4 Organiser une formation des agents pour les relations avec le public
- 3-5 Renforcer un contrôle sur l'exécution des services des prestataires retenus par la Région

4. L'évolution et l'adaptation des missions du Médiateur de la Région



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

Michel SAPPIN

La Médiation est un changement de philosophie dans les rapports avec l'administration. L'utilisateur a désormais la possibilité de recourir à des méthodes alternatives de résolution des conflits qu'il est susceptible de rencontrer dans ses relations avec l'administration régionale.

Ceci est d'autant plus utile, que depuis leur création, les Régions n'ont pas été, contrairement aux communes ou aux départements, des administrations de service en contact avec tous les publics. Ce sont les nouvelles compétences données aux régions comme les transports, la formation et ses aides individuelles, le développement économique qui ont mis les services de l'institution régionale en contact avec les étudiants, les chefs d'entreprise, les lycéens, les usagers des transports collectifs, etc... Il s'agit d'un réel bouleversement dans les missions des fonctionnaires régionaux.

La complexité administrative, la multiplicité des programmes et schémas dans de nombreux secteurs ainsi que l'évolution de la dématérialisation des échanges qui développe l'anonymat des fonctionnaires, sont autant de facteurs de dégradation des relations interpersonnelles avec les usagers. Il se forme ainsi les composantes idéales à la création de relations conflictuelles. Je peux aujourd'hui affirmer que la médiation institutionnelle et administrative s'apparente beaucoup plus à des interventions de négociation que de médiation, selon la définition et la procédure fixées par la Charte des Médiateurs de Services au Public.

Ces mois passés dans cette fonction de Médiateur, novatrice pour les Régions, m'ont souvent remémoré mes lectures des fables de Jean de La Fontaine qui sont de merveilleuses leçons de comportement, mais aussi des conseils sur les stratégies de négociation, fort actuels, comme celui donné dans la morale du « Le Lion et le Rat » que j'ai pu vérifier en de maintes occasions

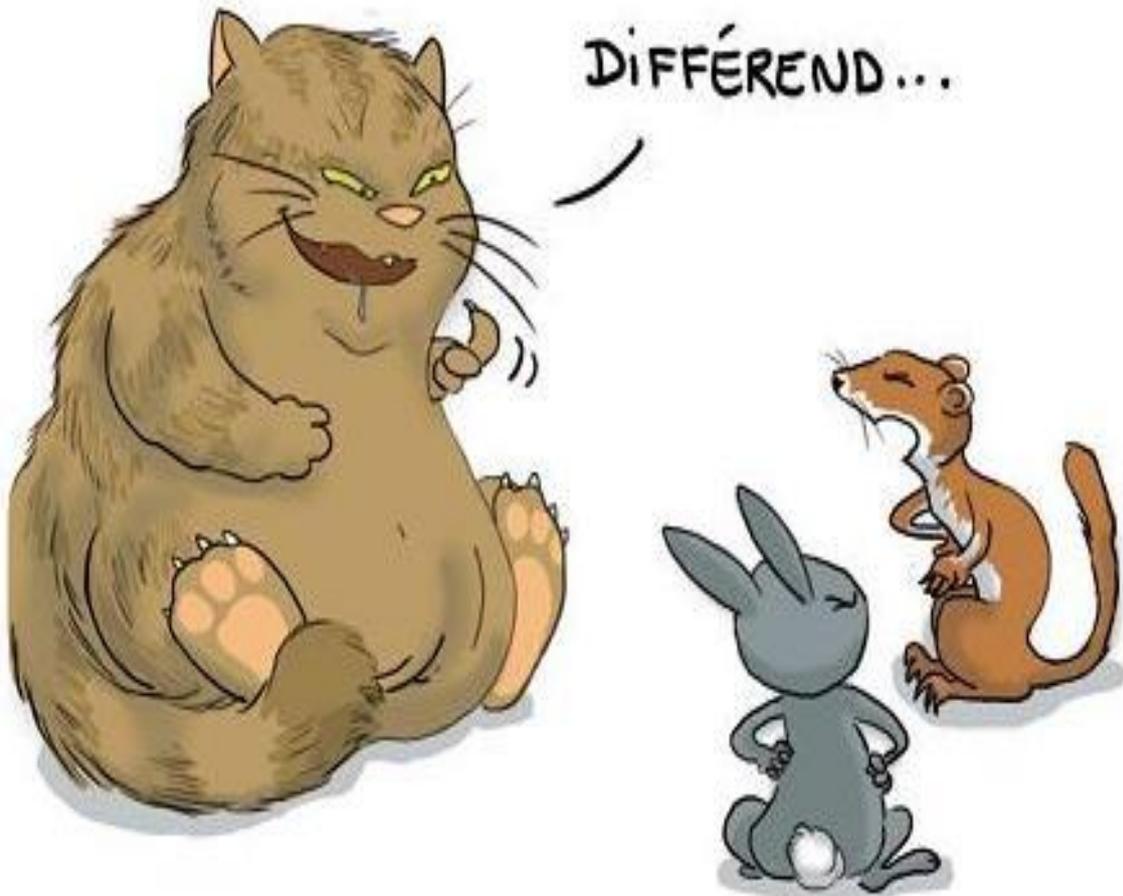
« Patience et longueur de temps font plus que force ni que rage »

Mes deux années consacrées à la mise en œuvre de la Mission Médiation et à la prise de connaissance des attentes des usagers mettent en évidence une évolution indispensable du rôle de la Mission Médiation au sein de l'Institution régionale afin de proposer le service et la relation attendus par les administrés.

Un Médiateur en 1678

D'après Jean de La Fontaine dans « Le Chat, la Belette et le petit Lapin »

APPROCHEZ MES ENFANTS, QUE
JE TRANCHE VOTRE PETIT
DIFFÉREND...



*Illustration Justine TARDY
(La Médiation illustrée par les Fables de La Fontaine)*

1- La Médiation, une mission reconnue

1-1 L'importance de l'écoute et du dialogue

Au terme de cette seconde année d'existence de la Mission Médiation, il est vérifié que le dialogue du citoyen avec l'administration régionale se fait essentiellement sous la forme de questions, de recherche de renseignements, de critiques et d'interpellations. Bien plus rarement, le recours au Médiateur s'exerce selon le mode de pratiques relationnelles qui composent la médiation que sont l'écoute, la concertation, la négociation, selon un processus complet et organisé :

Identifier le ou les problème(s)

Comprendre les motivations de chaque partie

Rechercher des compromis ou des solutions possibles

Formuler des préconisations et des recommandations

La Médiation est une pratique qui institue l'intervention d'un tiers pour faciliter la circulation d'informations, éclaircir ou rétablir des relations entre 2 parties. Le Médiateur est un tiers neutre, indépendant et impartial.

Le Médiateur n'exerce pas une autorité, mais rattaché directement au Président de la Région, il lui propose des solutions qui lui paraissent justes et légitimes.

Le Médiateur de la Région constate quotidiennement que la définition de son activité varie selon les contextes d'application bien que des modalités constantes existent chaque fois qu'il intervient pour faciliter une relation ou la compréhension d'une situation. Un sens de la pédagogie et une forte qualité relationnelle sont indispensables dans tous les cas pratiques de médiation.

Médiateur, Négociateur, Modérateur, Arbitre et Conciliateur sont autant de facettes du Médiateur dans la réalité de sa fonction et du travail de son équipe. Il faut accompagner la réflexion des parties en litige en leur permettant de trouver un accord qui est le plus souvent le résultat d'une négociation « contributive » qui soit la plus satisfaisante possible pour chacune des parties.

1-2 Un accès facilité auprès de l'administration régionale

L'une des principales sollicitations, que ce soit par téléphone ou par messagerie, consiste en des demandes de renseignements individuelles :

Quel service ? Quel responsable ou agent ? Quel téléphone ?

Si la Mission Médiation parvient à répondre à l'utilisateur sur l'un ou idéalement ces 3 points, nous observons (*comme dans la grande distribution !*) une fidélisation de l'utilisateur, qui n'hésite alors plus à nous contacter pour toute recherche d'information, même sans aucun lien avec les compétences de notre administration.

On nous saisit pour des aides relatives à des obsèques, pour des formulaires d'assurance maladie ou pour intervenir sur des contraventions de vitesse sur autoroute...

Avec la plupart des correspondants, il faut le reconnaître, courtois et patients, des relations cordiales se sont établies au fil des mois, selon le calendrier de nos échanges, on nous souhaite de bonnes vacances, une bonne année et on raccroche en nous disant « A bientôt » !

Les contacts avec des représentants d'organismes et d'associations sont plus conformes à la noble mission du Médiateur, mais ils sollicitent rarement son aide car ils ne rencontrent pas les difficultés de « **l'Usager individuel** » face à **l'Administration**.

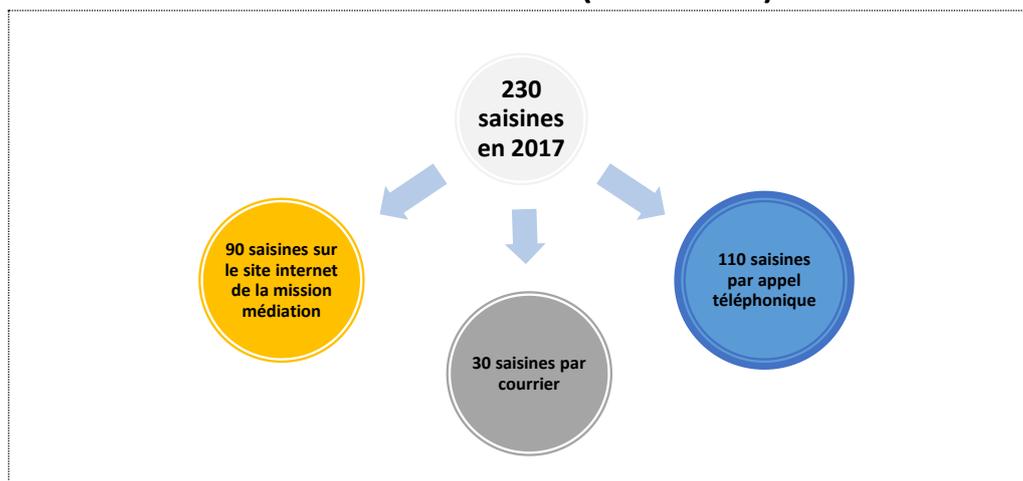
Sauf en cas de problème précis avec une direction, souvent une contestation sur les conditions de versement du solde d'une subvention acquise, où dans ce cas il sera fait appel au Médiateur, les usagers associatifs ou institutionnels ont déjà des interlocuteurs identifiés et dédiés dans les différents services ou directions de la collectivité régionale et parviennent ainsi à joindre les fonctionnaires et obtenir les renseignements demandés.

Dans ce contexte précis, il ne s'agit pas d'une demande de médiation mais simplement d'une aide pour une mise en relation.

1-3 Une activité quantifiable et qualifiable

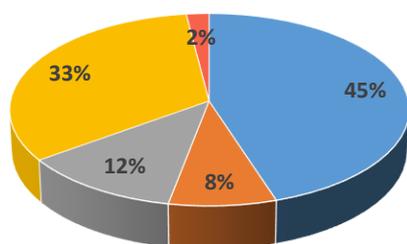
Les 230 demandes adressées au Médiateur, appels, courriers ou mails, relèvent à 80% de demandes d'interventions, de renseignements mais n'appellent en aucun cas la mise en marche de la procédure établie pour une médiation.

Modes de saisine (en nombre)



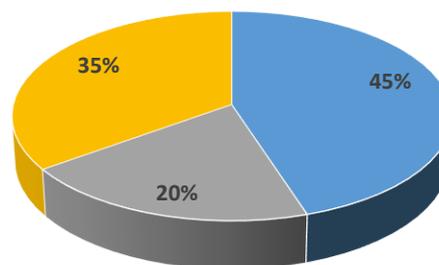
Ce sont des demandes qui concernent une recherche d'informations sur les actions de diverses directions, ou qui s'adressent à d'autres collectivités ou organismes. Elles sont gérées d'une manière pragmatique, sans formalisme administratif par les collaboratrices de la Mission Médiation, Anne-Carole Giraud, référente Médiation et Sylvie Urquizar, assistante.

Modes de saisine 2016



- Téléphone
- Contacts envoyés par les élus ou les autres administrations
- Courriers
- Messagerie Médiation *boîte mail de la mission médiation et non par le site internet
- Site internet de la Région (boîte AKIO)

Modes de saisine 2017

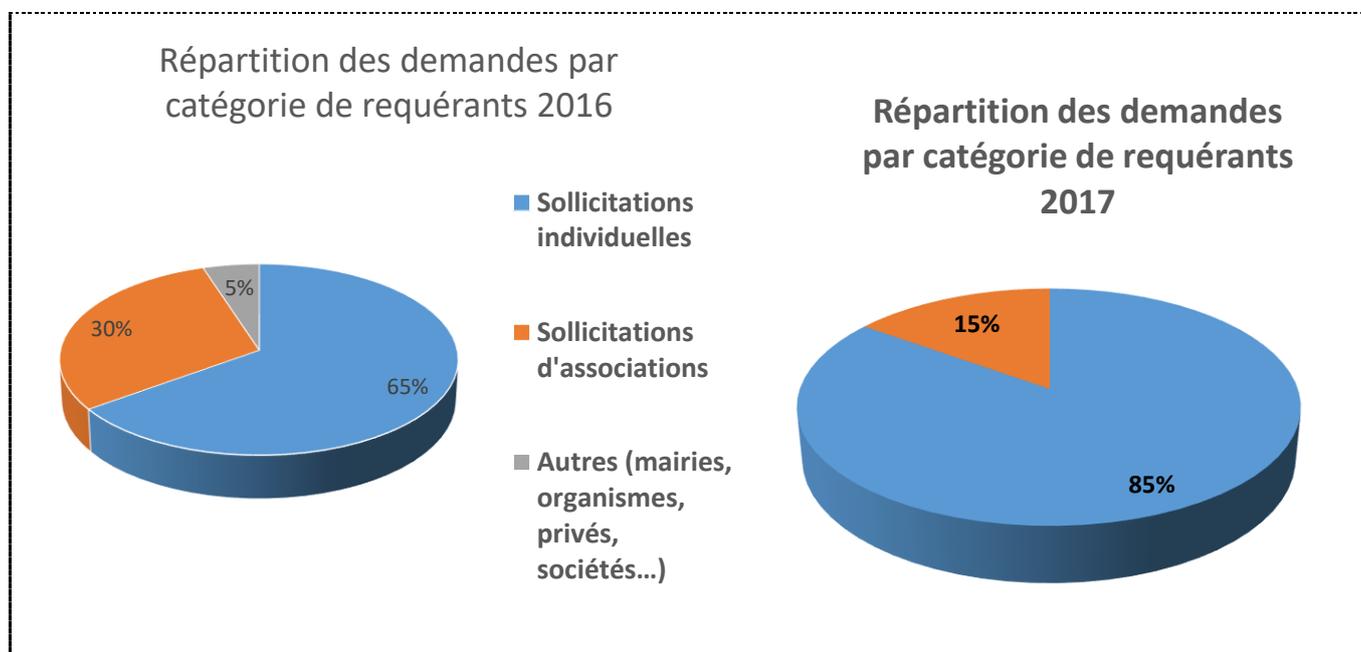


Les appels téléphoniques représentent toujours la part principale des contacts avec la Mission Médiation.

Les courriers ont augmenté, notamment les envois en recommandé, l'utilisation de la messagerie de la Mission Médiation est restée stable.

En demandant aux requérants la raison de leur choix de mode de saisine, ils estiment que ces deux moyens précédemment cités permettent une meilleure garantie de traitement et surtout de traçabilité de leurs sollicitations.

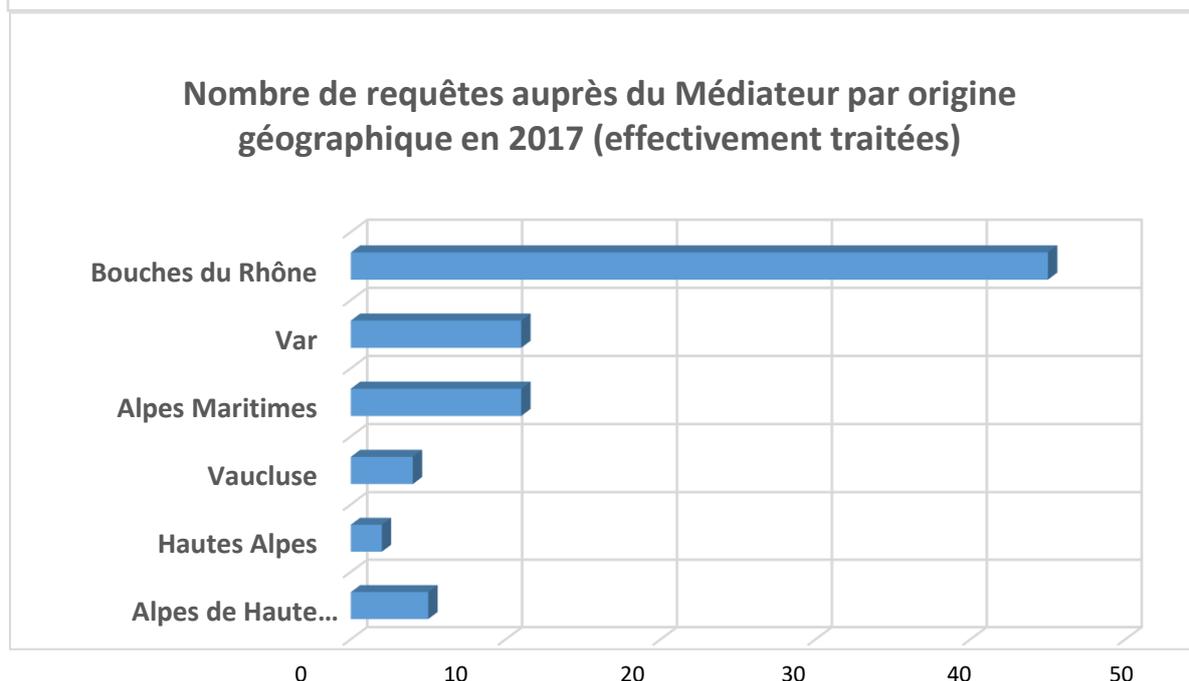
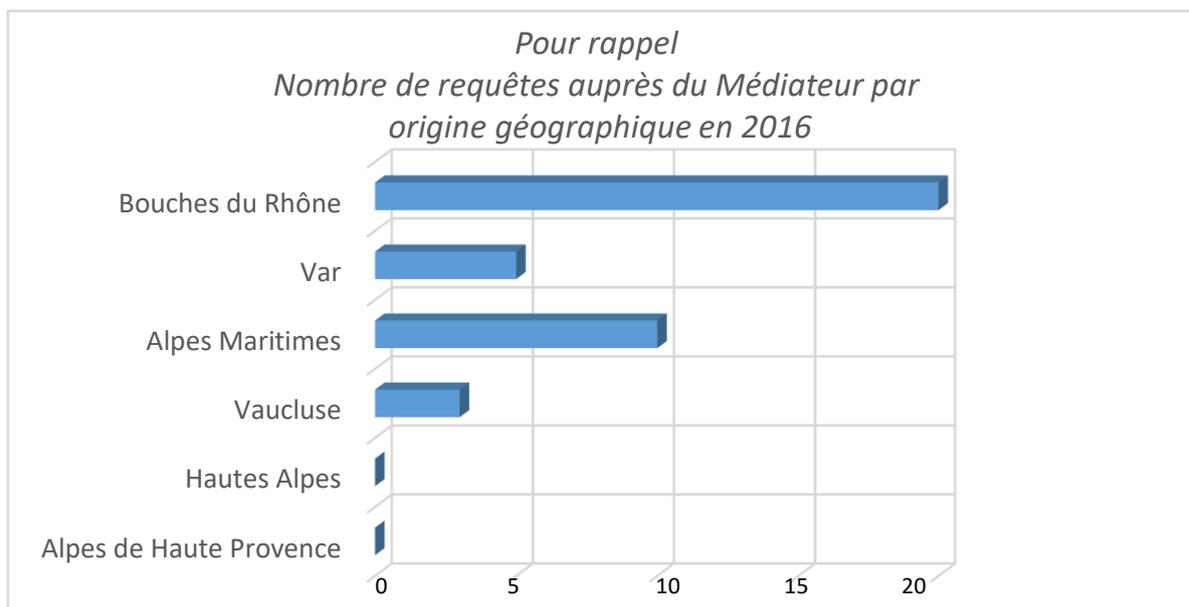
Il est intéressant de noter qu'en 2016, les requérants auprès de la Mission Médiation étaient plus diversifiés : communes, sociétés, organismes culturels etc...



En 2017, les demandes individuelles concernant des dossiers personnels représentent presque la totalité des demandes d'intervention et nous n'avons eu aucune demande venant d'une autre administration ou collectivité, alors que le nombre de sollicitations du Médiateur, nécessitant des réorientations, a augmenté.

Selon le graphique ci-après, on peut noter qu'en 2017, les sollicitations venant des habitants des départements avec des grandes villes ou des villes moyennes ont encore été les interlocuteurs les plus fréquents de la Mission Médiation.

Les requérants des Alpes-Maritimes sont en nette diminution, la présence d'une Médiatrice de la Ville de Nice, bien implantée et connue, a certainement influencé cette diminution de saisines du 06.



Les demandes issues des habitants des Bouches-du-Rhône ont continué à augmenter, mais le plus souvent ce sont pour des sollicitations qui concernent le Conseil départemental 13 ou la Caisse d'Allocations Familiales. La Mission Médiation les réoriente en informant l'utilisateur de cette transmission car les

documents envoyés ou les réclamations conditionnent l'attribution d'aides financières sociales ou familiales.

En 2017, les départements alpins ont fait plus appel au Médiateur pour obtenir des informations ou adresser des contestations sur la Carte Zou lycéen ou étudiant, ainsi que sur les transports interurbains vu ce récent transfert de compétence vers la Région.

2- Les dossiers et activités en 2017

2-1 La mission confiée par le Président de la Région : un modèle de Médiation

Pour la première fois, le Président de la Région a saisi le Médiateur pour un sujet sur lequel l'exécutif doit se prononcer et qui nécessite une analyse indépendante et neutre, en raison d'un contexte tendu entre les divers protagonistes. L'enjeu en est la finalisation ou l'abandon du projet de Parc Naturel Régional dans le Ventoux.

Une lettre de mission adressée au Médiateur en novembre 2016, rapidement évoquée dans le rapport de cette même année, a défini les objectifs de la mission et la date de remise des conclusions pour la fin du premier semestre 2017.

Cette mission a commencé en janvier 2017 par une prise de connaissance des documents, cartes et avis des différentes collectivités concernées qui ont marqué l'étude et l'avancement de ce projet depuis 2008.

Le Médiateur a réalisé un questionnaire adapté à la situation actuelle du projet de PNR. Il a été envoyé aux élus, aux Chambres consulaires, aux associations locales et aux acteurs économiques. Les retours renseignés ont été réalisés à plus de 90%.

Pour compléter ces contributions écrites, le Médiateur a ensuite conduit les auditions d'élus, des responsables du monde économique et associatif, à chaque fois sur le territoire du Ventoux afin de marquer l'intérêt et le respect de la Région pour les territoires, les acteurs et les élus locaux.

Ces rencontres et de multiples conversations téléphoniques ont constitué le point fort de la mission du Médiateur en permettant de mieux comprendre l'histoire d'un territoire, l'origine d'un projet, les positions de chacun, leurs inquiétudes qui ont été clairement énoncées et ceci en raison du code de la Médiation qui offre une « libre parole » en assurant la confidentialité et le respect de l'anonymat des réponses ou des propos échangés en entretien privé avec le Médiateur.

Ces divers modes d'échanges ont permis d'établir un diagnostic et de faire émerger des préconisations.

Depuis sa mise en place, par cette saisine du Président de la Région, le Médiateur a pu exercer pleinement son rôle, c'est-à-dire la gestion d'un projet dont l'avancement était bloqué, et qui a nécessité un apaisement de relations difficiles entre élus, des explications et argumentaires précis avec en conclusion des préconisations conseillées.

Au-delà du résultat à venir sur le fond du dossier, cette médiation a clairement permis aux intéressés, élus comme associations ou chambres consulaires de s'exprimer directement et de se sentir considérés et écoutés. Cela doit être retenu et appliqué dans le futur sur d'autres sujets, sources de polémiques.

2-2 Les demandes relevant de la compétence régionale

Les principales saisines pour le Médiateur en 2017 ont concerné la Direction Générale Education, Culture et Jeunesse et la Direction de l'Emploi, de la Formation et de l'apprentissage car cette direction a connu des problèmes de sous-effectifs et de réorganisation qui n'ont pas permis de répondre dans des délais courts aux personnes en attente d'aides à la formation.

Les autres sujets d'appels pour le Médiateur, comme l'an dernier, ont porté sur les Trains Express Régionaux (TER), problèmes de retard ou de formules d'abonnement jugées restrictives pour une utilisation optimale.

Le plus souvent ce sont des demandes de remboursement ou pour signaler un problème de liaisons en car par les Lignes Express Régionales (LER) qui sont modifiées, supprimées ou encore des suggestions pour de nouvelles lignes, qui seraient selon certains usagers, à mettre en service.

2-3 Les demandes à réorienter

Réorientation vers la Direction des Ressources Humaines

La Mission Médiation reçoit chaque année des curriculum vitae, directement par courrier au nom du Médiateur ou sur missionmediation@regionpaca.fr
En 2017, 10 offres de candidature pour un emploi à la Région ou de demandes de stage dans le cadre d'études universitaires, ont été transmises à la DRH.

Réorientation au service Formation Professionnelle

Exemple

La Directrice d'une association de formation saisit le Médiateur pour lui faire part que 4 stagiaires sont en grande difficulté du fait de la non prise en charge des dossiers de rémunération par le service de la Formation Professionnelle. Après s'être mis en relation avec ledit service et pris divers renseignements, le dossier leur est signalé et transféré pour une étude approfondie.

Réorientation au service de la Ville de Marseille pour une demande logement social pour personne handicapée.

Exemple

Mme X informe la mission médiation vouloir déménager de Manosque vers Marseille pour des raisons de santé. Elle demande un logement social en rez-de-chaussée et dans un quartier sans montée. Après une prise de connaissance du dossier, cette demande est réorientée vers les HLM sociaux de la ville de Marseille. Pour faciliter les recherches de cette personne, une liste des divers organismes a été jointe au courrier l'informant de s'adresser aux organismes communiqués.

2-4 Les demandes insolites

« La Ruche et la Région »

Monsieur M, apiculteur, a appelé l'attention du Médiateur sur son installation de ruches sur le site d'un lycée agricole depuis plusieurs années, accordée par le Directeur du lycée.

En 2017, suite à un changement de directeur cet accord était rompu.

La Région et son service des lycées n'avaient jamais eu connaissance de cette occupation du sol par ces ruches, pourtant relevant de sa responsabilité. Aucune autorisation de la Région n'avait été sollicitée, ni par l'apiculteur ni par le Directeur.

D'une manière générale toute installation de ruches en milieu urbain, pour des raisons de sécurité (risques d'allergie aux piqûres d'abeilles) est interdite.

Le Médiateur après renseignement auprès de la Direction des Lycées a pu répondre à l'apiculteur qu'il n'était pas en conformité avec les obligations administratives pour l'occupation du domaine public et que le code général de la propriété des personnes publiques prévoit le versement d'une redevance financière selon la tarification votée par la Région le 07 juillet 2017. Une exception a été faite puisque les ruches installées dans un lycée agricole offrent une utilité particulière pour les élèves.

« Le révolutionnaire décontracté et décomplexé »

*Monsieur X, 40 ans, a saisi le Médiateur sur son souhait de devenir un stratège en communication sur le tourisme en Provence-Alpes-Côte d'Azur, auprès du Comité Régional du Tourisme - CRT- avec « un projet révolutionnaire » visant le grand public et une méthode de travail tellement innovante qu'il ne parvient pas à en faire comprendre tout l'intérêt, car il est confronté à des collectivités aux actions touristiques tellement dépassées ! Il sollicite un appui du Médiateur pour être entendu ...et recruté par le CRT afin d'y exercer ses talents. Cette saisine ne relevant pas de la compétence du Médiateur, et après consultation et avis du CRT, une réponse lui expliquant aimablement que pour mettre en valeur ses compétences, il faudrait que pour sa communication personnelle et face au classicisme de l'administration régionale, il accepte de remettre un curriculum vitae permettant de juger du sérieux de sa démarche et de ses compétences brillamment exercées, ce qu'il a refusé. Pour ce quadragénaire, le conseil ne vient pas de la médiation mais de Jean de la Fontaine « **L'enseigne fait la chalandise** » (extrait de la fable « Les devineresses »).*

3- Les recommandations et orientations

En raison de son positionnement d'observation, interface entre les usagers et l'administration, le Médiateur institutionnel est habilité à émettre des recommandations et des préconisations chaque année au Président.

Il s'agit d'avis ou de suggestions, que ce dernier reste libre de mettre en œuvre ou non.

En 2011, La Fondation iFRAP* partageait les propos du Médiateur de la République à cette date, Jean-Paul Delevoe. Ils demeurent encore d'actualité pour l'institution régionale :

« La pérennité du service public ne passe pas par son statut mais par la qualité du service rendu »

3-1 S'adapter à des particularités et exceptions pour les dossiers individuels

Les bourses de formation ou les cartes de transports sont des aides régionales qui concernent des personnes, parfois dans des situations « **ponctuellement exceptionnelles** » et **sur avis du Médiateur**, qui pourraient bénéficier d'une application adaptée d'une procédure administrative pour ne pas aggraver des situations personnelles déjà complexes.

L'application de la règle générale pour des cas imprévus administrativement doit pouvoir être aménagée. On en revient à la médiation qui prend en compte l'humain dans le règlement de problèmes administratifs.

Exemple 1

Une mère de famille, à la suite d'une rupture familiale rapide et inattendue, est dans l'obligation de déménager, elle est en difficulté financière. Elle a payé, 15 jours auparavant, une carte de transport scolaire pour ses enfants dans le lieu de son ancienne résidence et qui n'est pas valable dans sa nouvelle région de domicile. Elle doit donc reprendre un abonnement à son nouveau domicile sans obtenir de remboursement vu la carte déjà payée et qui ne sera pas utilisée. Madame X saisit le Médiateur qui intervient auprès du service des transports afin que la Mairie de son nouveau domicile sur accord de la Région, accepte un paiement à prix réduit.

*La Fondation pour la recherche sur les administrations et les politiques publiques ou Fondation iFRAP est un think tank qui après 30 années de recherches et de publications visant la performance des dépenses publiques, a été reconnue d'utilité publique par décret en Conseil d'État paru au Journal officiel le 19 novembre 2009. Le but de la Fondation iFRAP est « d'effectuer des études et des recherches scientifiques sur l'efficacité des politiques publiques, notamment celles visant la recherche du plein emploi et le développement économique, de faire connaître le fruit de ces études à l'opinion publique, de proposer des mesures d'amélioration et de mener toutes les actions en vue de la mise en œuvre par le Gouvernement et le Parlement des mesures proposées ».

Exemple 2

Un élève infirmier s'inscrivant par internet pour son dossier n'a pu finaliser son inscription rencontrant des problèmes et blocages informatiques indépendant de sa volonté pour compléter tous les renseignements et joindre les justificatifs requis. Comme il n'est jamais parvenu à joindre le service concerné par téléphone, les délais indiqués pour la date limite de réception des dossiers a été dépassée. Une alerte donnée par la Mission Médiation au Service gestionnaire sur des problèmes informatiques internes lui a permis d'avoir le temps de réactualiser sa demande de bourse et d'être pris en compte.

Par ces exemples, on revient à l'objectif « **d'humaniser les activités des administrations locales** » déjà évoqué dans le rapport du Médiateur de 2016, ambition lancée à Gérone en septembre 2016, à l'occasion du congrès de l'Association Européenne des Médiateurs.

3-2 Intégrer tous les bénéficiaires potentiels lors de mise en œuvre de nouvelles interventions

Lors de changements d'intervention, des préjudices peuvent atteindre certains publics. Pour des politiques sectorielles qui ne remettent pas en cause le principe général d'un dispositif existant, il est nécessaire de prévoir une liaison entre les 2 modalités d'intervention.

C'est ainsi qu'une aide qui doit permettre de valoriser l'utilité de l'action régionale auprès de son public selon les compétences dévolues (étudiant, lycéen, usager TER, adulte en formation, apprenti, etc...) se retourne, très facilement et très rapidement, contre l'image positive attendue par la Région dans son intervention.

Exemple

Le Médiateur a reçu le cas d'une étudiante bachelière avec mention très bien, bénéficiaire d'une bourse au mérite depuis 2015. Les lauréats de 2015 n'ont pas été pris en compte par l'aide régionale votée à partir de 2016 pour compenser un désengagement de l'Etat, effectif dès 2015, sur ce dispositif. L'attribution des bourses de la Région a été appliquée pour les bacheliers de 2016 et aucune compensation n'a été prévue pour cette promotion de bacheliers « oubliés » dans les modalités de mise en place de la procédure de la Région vu la date des élections régionales (décembre 2015).

Une bonne intention politique s'est transformée, auprès de ces bacheliers de 2015, ayant reçu une bourse d'état réduite de moitié, en une mesure discriminatoire à leurs yeux, non pas à cause de la réduction de l'aide gouvernementale, mais par la responsabilité de la collectivité régionale qui n'a pas tenu compte de cette année de transition et qui n'a remis au niveau de l'aide que les bacheliers de 2016.

3-3 Harmoniser la notion de temps entre l'Administration et les usagers et mettre en œuvre des renforts temporaires

Quand un usager est dans l'attente d'une réponse sur la recevabilité de son dossier, dans un domaine essentiel comme la formation professionnelle, l'emploi, **la notion de temps selon l'administration ou selon le citoyen n'est pas du tout la même.**

Tout retard dans une réponse attendue à une date fixée est perçu par le demandeur comme un refus, générateur d'inquiétude, puis d'agressivité aggravées par l'impossibilité d'échanger avec le gestionnaire du dossier si aucun numéro de téléphone, nom du gestionnaire ou mail ne sont communiqués. C'est d'ailleurs cette absence de contact qui justifie les recours au Médiateur, bien que celui-ci ne puisse apporter aucun élément d'information sur l'état de recevabilité ou d'avancement d'un dossier de demande de subvention qui relèvent des services instructeurs.

Dans ces cas, c'est son rôle de liaison avec les directions ou les services qui s'exerce.

Il est vrai qu'à titre d'exemple le Service des actions éducatives a eu en 2017 plus de 2000 dossiers à instruire et à gérer. Des choix s'imposent à tous les services qui sont dans la même situation, ces derniers ne pouvant à la fois assurer l'information aux bénéficiaires et faire aboutir l'instruction des demandes.

Une préconisation prioritaire porte sur les besoins de renfort temporaire en agents aux périodes de dépôt et d'instruction des dossiers relevant d'aides individuelles.

3-4 Organiser une formation des agents pour les relations avec le public

Il est nécessaire d'améliorer « l'accueil informatif » à la Région. C'est au niveau de chaque service qu'il doit y avoir **une assistante**, formée à cet accueil

physique ou téléphonique, mais **qui dans tous les cas, doit donner une réponse au requérant.**

Préalablement, il est essentiel de rappeler aux Directions et Services qu'un signalement d'un dossier ou d'une situation d'un usager par la Médiation n'est absolument pas une recommandation « positive ». Le Médiateur prend l'attache de la Direction ou du Service concerné pour s'informer du bien-fondé d'une réclamation afin de juger ensuite si le cas nécessite une véritable procédure de médiation ou simplement des explications que les services peuvent apporter directement à l'utilisateur.

Le message reçu à la Médiation, ci-après, reflète tout à fait le cas des usagers perdus dans les arcanes de l'administration régionale et qui n'obtiennent pas une réponse précise à une question précise, quel que soit le mode d'interpellation. Le cas, ci-dessous, de ce Président d'association qui n'a aucune réponse ou information après plus de 6 mois suivant la date de dépôt de son dossier et ne parvient à pas à joindre un référent, en est une excellente illustration :

Message par mail reçu le 30/08/2017

Bonjour, Je suis Président d'une association. L'an dernier nous avons fait une demande de subvention référencée chez vous 2016-16260.

Depuis deux mois j'essaie en vain de savoir si cette subvention nous a été accordée.

Je n'ai jamais pu obtenir la responsable apparente du dossier, Madame qui ne répond ni à mon courrier postal, ni à mes appels téléphonés ni à mes mès. Ce matin quand même après une énième demande j'ai reçu un mèl anonyme. Je vous le livre :

« Bonjour,

Je vous invite à contacter votre référent, pour plus d'informations. (?)

Cordialement »

Conseil Régional Provence-Alpes-Côte d'Azur

Hôtel de Région

27, place Jules Guesde

13481 Marseille Cedex 20

Tél. : 04 91 57 50 57

[Message au Médiateur](#)

Qui écrit ? Qui est le référent en question ?

Merci de bien vouloir m'éclairer. Cordialement

Il est sûr qu'avec cette situation kafkaïenne rencontrée après une demande pourtant très claire, bien formulée et avec les références du dossier, l'image de l'Administration régionale et de ses fonctionnaires est dévalorisée vis-à-vis du public.

C'est l'exemple parfait de la plupart des réclamations faites auprès du Médiateur.

« Donnez-nous une réponse ou une information sur le suivi de notre dossier »

3-5 Renforcer un contrôle sur l'exécution des services des prestataires retenus par la Région

En 2017, plusieurs stagiaires inscrits dans des organismes de formation ont communiqué au Médiateur des observations défavorables sur les formations dispensées qui étaient financées par la Région, portant soit sur le niveau de la formation dispensée, soit sur un non-respect des heures prévues pour la formation. D'autres dysfonctionnements ont été signalés sur les structures d'hébergement des stagiaires (restauration, insalubrité des chambres).

Des remarques ont également concerné l'accueil désagréable à certains guichets des gares SNCF pour donner des renseignements sur les cartes ZOU.

La Mission Médiation, n'ayant pas compétence à pouvoir juger du bien-fondé de ces remarques, a transmis les observations aux directions concernées mais ces alertes ont permis de mettre à jour une nécessité d'effectuer des contrôles aléatoires sur les prestations réalisées ou offertes au nom de la Région.

4- L'évolution et l'adaptation des missions du Médiateur de la Région

Au terme de ces deux années d'existence, Il est nécessaire de s'interroger dès à présent sur le périmètre d'action de la Médiation à la Région pour le futur.

Le Médiateur se doit d'être aussi un « donneur d'idées » *

Il a été constaté, comme le souligne l'auteur C. Daziron dans son ouvrage « La gestion des conflits dans les collectivités territoriales », paru en juillet 2017, que

* Extrait de l'ouvrage « Méthode de Médiation » d'A.Pekar Lempereur, J.Salzer et A.Colson

celles-ci « sont particulièrement exposées à connaître des conflits d'ordre organisationnel, structurel, culturel et usuel » notamment en raison de la double autorité politique et administrative.

La Région Provence-Alpes-Côte d'Azur a un taux d'absentéisme élevé, qui est le signe d'une administration sous tension surtout pour les directions qui ont eu à gérer les récents transferts de compétences, comme pour les transports avec la gestion des transports scolaires et des lignes interurbaines ou l'essor des programmes d'aides individuelles comme les bourses de formation, sans avoir eu une augmentation d'effectifs suffisante ou une organisation adaptées à la gestion croissante de dossiers individuels et des sollicitations d'usagers.

L'utilisateur, qui attend une aide financière directe, est désarmé par la lourdeur des démarches administratives nécessaires pour l'obtenir alors que l'intervention fait souvent l'objet de multiples communications valorisant les initiatives de l'institution, sans évocation d'une procédure administrative parfois complexe. Il découvre ensuite l'ensemble des conditions à remplir, les documents et les « pièces complémentaires » à fournir pour en bénéficier, ce qui le décourage ou l'inquiète. Cette situation est amplifiée par les difficultés de contacts directs avec un fonctionnaire, pouvant lui apporter des renseignements précis sur le suivi du dossier au cours de la période d'instruction, ce que ne peut pas faire la Mission Médiation, qui dans ces cas a la simple mission de liaison à établir entre le service et le requérant.

La toute première proposition, après 2 ans de fonctionnement, concerne la Mission Médiation.

4-1 [Adaptation de la Mission Médiation à la demande des usagers](#)

Bien que les demandes se fassent pour 45% par téléphone, la première des attentes d'un interlocuteur de la Région est d'être reçu afin d'exposer à une personne de vive voix ses difficultés à l'occasion d'un rendez-vous.

La plupart des Services de Médiation des communes assurent des jours de permanence réservés à l'accueil du public. C'est ce que font également les délégués du Défenseur des Droits sur leur territoire d'intervention.

Le Médiateur apporte un bénéfice d'image positive pour l'institution régionale par l'écoute puis le dialogue qu'il rétablit, car il est souvent face à des usagers qui sont dans à la fois en état de demande mais aussi en position de défense.

La Médiation se doit de faciliter l'accès aux actions et aides mises en place par la Région pour ses habitants. En ce sens **les Maisons de la Région dans les départements sont d'excellents relais d'information qui peuvent compléter un dispositif d'accueil du public par la mission Médiation à la Région selon un calendrier à définir, mais établir 2 demi-journées par semaine** (une en matinée et l'autre un après-midi) serait une mesure qui offrirait la fréquence nécessaire pour répondre à la demande d'écoute constatée depuis l'existence de la Mission Médiation.

Les médiateurs institutionnels, nommés par les Présidents de collectivités territoriales ou par les maires des communes, sont en place pour créer un lien « identifié » avec l'administration, trop perçue par les citoyens français comme un « mille-feuilles » administratif, une machine bureaucratique anonyme.

La Loi sur la modernisation de la Justice du XXI^{ème} siècle permet à la Médiation d'être mieux connue et reconnue en figurant officiellement dans un texte de loi dans le Code de justice administrative.

Déjà en juin 2014, une proposition de loi visant à instaurer un Médiateur dans les Conseils régionaux, les Conseils généraux et les communes de plus de 30 000 habitants avait été enregistré au Sénat à l'initiative du sénateur des Hautes-Alpes, Monsieur Pierre BERNARD-REYMOND qui proposait d'introduire dans le Code général des collectivités territoriales intitulé « Le Médiateur territorial » en créant un chapitre II bis dans le livre 1^{er} de la deuxième partie du Code (ci-dessous) mais qui est demeurée en instance au titre d'une proposition parlementaire.

PROPOSITION DE LOI

Article unique

Après le chapitre II du titre II du livre I^{er} de la deuxième partie du code général des collectivités territoriales, il est inséré un chapitre II *bis* ainsi rédigé :

« CHAPITRE II BIS

« Le Médiateur territorial

« Art. L. 2122-36 - Sans préjudice des compétences du Défenseur des droits, il est institué dans les régions, dans les départements et dans les communes de plus de 30 000 habitants un Médiateur territorial.

« Dans les communes n'excédant pas le seuil de 30 000 habitants, la création d'un Médiateur est souhaitée mais elle demeure facultative.

« Le Médiateur territorial est une personnalité qualifiée, compétente pour faciliter la résolution des litiges entre les usagers et la collectivité. Il doit présenter les garanties

nécessaires d'indépendance, d'impartialité et d'éthique dans l'exercice de ses fonctions. Il doit aussi y apporter compétence et efficacité.

« Le Médiateur a deux missions :

« - Régler à l'amiable les litiges entre les usagers et la collectivité. Les usagers peuvent aussi être des personnes morales (associations, entreprises, etc.) ;

« - Régler à l'amiable des conflits entre personnes physiques ;

« - Formuler des propositions visant à améliorer le service rendu à l'utilisateur. »

Afin d'exercer sa fonction telle qu'elle est définie par la Charte du Médiateur, et offrir au Médiateur et à la Mission Médiation, l'évolution et l'essor indispensables après ces 2 années de « mise en route de la Médiation », il serait opportun :

- 1- De développer les saisines que le Médiateur peut avoir par lettre de mission du Président de la Région. Elles fixeront un cadre de compétences du Médiateur et conforteront son rôle d'interface pour l'administration que ce soit par rapport à des élus d'un territoire concernant un projet à réaliser, à une association ou une structure qui conteste l'étude de son dossier. Le travail du Médiateur pourra alors se faire en étroite collaboration avec l'Inspection Générale des Audits et de l'Evaluation.**

- 2- De s'impliquer sur des sujets ponctuels internes, exclusivement par saisine du Directeur Général des Services, notamment sur des questions de ressources humaines pour lesquelles il faut une évaluation et une analyse indépendantes, la DRH ne pouvant être juge et partie sur ce point.**

- 3- De préfigurer au sein de l'institution régionale, une entité future organisée en binôme :**
 - l'un chargé de la gestion de la relation à l'utilisateur**
 - l'autre gérant la vie au travail des agents de la Région qui pourrait fédérer les questions de déontologie des agents, de la qualité de vie au travail (sécurité, santé, aide psychologique, etc...)**

CONCLUSION

350 ans après la première publication des fables de La Fontaine, la Médiation est toujours nécessaire, non plus face aux pouvoirs d'un roi et d'une cour, mais face à une administration devenue opaque pour de nombreux citoyens à cause de la multiplication de programmes et procédures.

J'ai la certitude que l'enjeu de la Médiation est humain et l'attente des usagers de la Région réside principalement dans une aide non seulement pour régler un conflit avec l'administration régionale mais surtout pour faciliter les relations indispensables avec les fonctionnaires.

En tant que Médiateur avec l'appui de la Mission Médiation, nous avons apporté à l'utilisateur « **une écoute active** » **condition primordiale pour rendre la médiation efficace** qui permet, presque dans tous les cas, d'obtenir par les services, la réponse attendue par le requérant.

La Région doit mieux faire connaître son Médiateur mais aussi ceux de toutes les autres collectivités de son territoire.

Je souhaite créer un [Réseau Régional des Médiateurs](#) pour qu'ensemble nous répondions au mieux à tous les usagers dans une relation de proximité plus grande.

L'expérience de chacun peut nous enrichir dans notre noble et belle fonction.

Le Président de la Région, Renaud Muselier, convaincu du rôle essentiel des Médiateurs institutionnels, m'a confié la mission d'organiser, à l'Hôtel de Région, en septembre 2018

« La 1^{ère} RENCONTRE DES MEDIATEURS DES COLLECTIVITES TERRITORIALES DE LA REGION SUD, Provence-Alpes-Côte d'Azur »



BIBLIOGRAPHIE

- **Méthode de Médiation, Au cœur de la conciliation**
d'Alain Pekar Lempereur, Jacques Salzer et Aurélien Colson
Edition Dunod, Paris 2008
- **La gestion des conflits dans les collectivités territoriales**
de Christophe Darizon
Collection Les Essentiels, Territorial éditions juillet 2017
- **Les fables de Jean de La Fontaine**

ANNEXES

1. La lettre de Mission adressée au Médiateur par le Président de la Région
2. Règlementation Médiation/Conciliation : 5 conseils pour réussir son coup
(Article de la Gazette publié le 31/10/2016 par Emmanuelle Maupin)
- 3- Projet de loi J21 : la médiation, une aubaine pour les collectivités ?
(Article de la Gazette publié le 07/12/2016 par Gabriel Zignani)
- 4- Diapason - Centre de médiation « Autres regards sur la médiation »
La médiation illustrée par les fables de La Fontaine « Le Chat, la Belette et le Petit Lapin »
- 5- Un extrait de la dernière fable de Jean de La Fontaine publiée en 1693

ANNEXE 1



RÉGION PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

Le Président

**Monsieur Michel SAPPIN
Médiateur de la Région
Provence-Alpes-Côte d'Azur**

Marseille, le 23 NOV. 2016

Monsieur le Médiateur,

Cher Michel,

La loi a confié aux Régions la compétence en matière de création de Parcs naturels régionaux, et dans ce cadre, la Région Provence-Alpes Côte d'Azur a approuvé le 24 juin 2005 le projet de création d'un Parc naturel régional sur le territoire du Mont-Ventoux. De même par délibération du 10 novembre 2006, la Région a voté la mise en place du Syndicat mixte de préfiguration du Parc et décidé de contribuer financièrement à son fonctionnement.

Cette structure a procédé pendant plus de 9 ans aux études et consultations nécessaires pour aboutir à un projet « Mont-Ventoux 2030 » et un périmètre constitué de 39 communes et 5 EPCI.

J'ai décidé le 8 avril 2016, peu après mon élection à la présidence de la Région, de proposer à l'Assemblée régionale l'organisation d'une consultation locale pour mesurer la volonté des collectivités de créer ce parc, et de permettre à l'Assemblée de se prononcer sur la poursuite ou l'interruption de la démarche.

Cette consultation des 39 communes et 5 intercommunalités comprises dans le périmètre d'étude s'est achevée fin juin 2016, mais son résultat a montré une absence de consensus avec 25 collectivités favorables et 19 défavorables.

Compte-tenu de ce résultat qui démontre les dissensions et les hésitations des populations concernées, mais aussi en raison du grand intérêt de ce territoire sur un plan patrimonial et écologique, il m'apparaît nécessaire de poursuivre une procédure de concertation avec les communes et avec l'ensemble des acteurs concernés, notamment socio-professionnels, qui n'ont pas toujours été associés à ce projet.



Réf. : DGATEDD-D16-02321

Hôtel de Région
27, place Jules Guesde – 13481 Marseille cedex 20
téléphone 04 91 57 50 57 – télécopie 04 91 57 51 51

J'ai donc décidé de vous confier le pilotage de cette mission en raison de votre qualité de Médiateur régional, qui garantit l'indépendance et la neutralité de vos préconisations.

Je vous demande de procéder à l'identification des solutions possibles, et dans ce but de rencontrer l'ensemble des collectivités territoriales concernées mais aussi tous les acteurs socio-économiques importants de ce territoire. Des solutions alternatives au PNR pourront être recherchées lors de ces consultations.

Pour vous aider dans cette mission, les rencontres se feront sur la base d'un guide d'entretien permettant de mieux cibler les thématiques prioritaires et de pouvoir exploiter les remarques, attentes et propositions qui s'exprimeront.

La Direction Générale Adjointe Aménagement du Territoire et Développement Durable sera à votre disposition pour vous aider à la mise en œuvre de ce document et pour vous appuyer tout au long de cette démarche.

Je vous demande de mener ces entretiens sur le territoire concerné au cours du premier semestre 2017.

A l'issue de ce travail, la Région décidera sur la base de vos conclusions de la poursuite ou de l'arrêt de la démarche de création du Parc naturel régional du Mont-Ventoux.

Sachant pouvoir compter sur vous, je vous prie d'agréer, Monsieur le Médiateur, l'expression de mes salutations distinguées.

Bien cordialement


Christian ESTROSI

RÉGLEMENTATION

Médiation/conciliation : cinq conseils pour réussir son coup

Emmanuelle Maupin | Actu juridique | Publié le 31/10/2016 | Mis à jour le 02/11/2016

Fort de plusieurs années d'expérience dans le domaine de la médiation/conciliation, Bernard Foucher, conseiller d'État honoraire, nous donne les clés de la réussite de ces procédures qui nécessitent de la volonté, du temps, et, dans le rôle du conciliateur, une personnalité impartiale dont l'autorité n'est pas contestée.



Il existe trois niveaux de règlement d'un litige. Le niveau supérieur, qui ne pose aucune difficulté, est d'aller devant le juge. Le litige est soumis à l'autorité du juge, la décision qu'il prend s'impose aux parties et ces dernières sont obligées de se soumettre à la décision du juge et de l'exécuter », précise Bernard Foucher, conseiller d'État honoraire et expert en matière de conciliation/médiation, intervenant lors des derniers États généraux du droit administratif.

L'arbitrage

Pour éviter d'aller devant un juge, il reste deux autres moyens : l'arbitrage et la médiation/conciliation. « L'arbitrage, c'est aussi de la justice. Mais pour y avoir recours, il faut que les deux parties soient d'accord. En revanche, la sentence arbitrale – on ne parle pas ici de jugement – s'impose. C'est un niveau un peu intermédiaire car les parties ont l'obligation de la respecter. Mais elles ne doivent la respecter que si elles ont décidé en commun de recourir à l'arbitrage ».

Reste la médiation/conciliation, dépendante elle aussi de la volonté des parties. « Je ne vais m'engager dans un processus de médiation/conciliation que si j'accepte d'y aller et je ne signe la transaction que si je veux bien la signer », explique l'expert qui fournit cinq conseils.

A lire aussi : La médiation, une piste pour faire face à l'engorgement des tribunaux ^[1] et Projet de loi J21 : des changements à venir dans le contentieux des collectivités ^[2]

Volonté et capacité à concilier

Premier point : s'assurer de la volonté et de la capacité des parties à vouloir concilier. « Quand je parle de volonté, il faut qu'il y ait, et c'est fondamental, un accord des parties. Très souvent, s'agissant des personnes privées, du cocontractant, il n'y a pas de problème.

En revanche, c'est totalement différent avec les personnes publiques et notamment les collectivités territoriales. De manière très paradoxale, c'est souvent la personne publique qui demande la conciliation et qui, en cours de route, va poser problème », explique-t-il. A-t-elle pris la décision de s'engager ? Qui a pris la décision ? « Ce n'est pas toujours très clair », remarque Bernard Foucher.

Selon lui, la demande est très souvent faite par l'autorité exécutive, voire un cadre territorial. Mais la personne en a-t-elle la capacité ? Et l'assemblée délibérante s'est-elle prononcée sur cette procédure ? « Dans tous les dossiers que j'ai eus à connaître, il y a vraiment un flottement quant à l'autorité qui a décidé d'engager la personne publique dans la conciliation », note-t-il. La solution ? Procéder par étapes. « À la première réunion, vient qui veut. Lors des réunions suivantes, je souhaite la présence du chef du service ou du directeur général des services. Enfin, pour les réunions finales, quand il s'agit d'accepter la transaction, je m'attache à obtenir la présence du président ou du DGS », développe l'expert.

Conciliateur en béton

Deuxième conseil : apprécier le positionnement de la procédure de conciliation par rapport à l'éventuelle procédure contentieuse. « Où est-ce que je me situe lorsque j'engage la conciliation ? Le curseur est simple mais très important. est-ce que le juge est en passe d'être saisi ou a-t-il déjà été saisi ? »

Si la conciliation intervient avant la saisine du juge, il est particulièrement important de sensibiliser les parties au respect des délais de recours contentieux qui peuvent exister quant aux questions traitées et qui, en cas d'échec de la conciliation, risqueraient d'être dépassés pour pouvoir ensuite saisir le juge.

Si la conciliation intervient après la saisine du juge, il n'y a pas de difficultés sur ce point. Bernard Foucher insiste également sur la nécessité de disposer d'un conciliateur qui présente les mêmes garanties que celles d'un juge, d'une personnalité impartiale et indépendante, qui en impose, et qui dispose d'une compétence juridique marchés publics. « Ce n'est peut-être pas un juge mais il doit avoir toutes les apparences et les attributs. Ça, j'en suis convaincu. » Qui peut endosser ce rôle ? « Aujourd'hui, il n'y a pas de règles bien précises », avoue Bernard Foucher.

D'où l'intérêt, selon lui, que le magistrat qui va désigner le conciliateur (le conciliateur/médiateur est désigné par le président de la juridiction, voir l'article L.211-4 du code de justice administrative ^[3]) ait un dialogue avec les parties afin de pouvoir mesurer l'enjeu, l'impact et l'importance du dossier soumis.

Prendre le temps d'organiser le débat

Quatrième recommandation : faire du sur-mesure et donc prendre son temps. « Si les parties vont à la conciliation, elles attendent un traitement intuitu personae du dossier. Il faut prendre le temps d'écouter, d'organiser le débat », insiste Bernard Foucher. « J'ai par exemple passé 150 heures sur le dernier dossier que j'ai traité, pour lequel j'ai mené une dizaine de réunions. Cela a nécessité huit mois de travail au total. Qui peut se permettre cela, si on n'est pas dans un cadre de traitement personnalisé ? Lorsque je pratique cet exercice, c'est très passionnant mais aussi très prenant. J'ai vraiment l'impression de faire une justice d'hyperluxe ».

Il faut également offrir aux parties les mêmes garanties procédurales que devant un juge. « Le débat doit être contradictoire, il doit permettre à chacun de s'exprimer et chacun doit s'assurer que ce qui est dit sera confidentiel. » De même, il paraît indispensable que le conciliateur ait un rôle actif dans le débat en proposant des solutions pour faire aboutir la transaction.

Dernier point : tout doit être mis en œuvre pour faciliter et assurer l'exécution de la transaction. La rédaction de la transaction est névralgique. « Selon moi, ce sont soit les parties, soit leurs avocats qui la rédigent sous le contrôle du conciliateur », indique Bernard Foucher. « Je signe, avec les parties la transaction, c'est-à-dire que je m'engage », complète-t-il. Du côté des personnes publiques, il faut faire valider et approuver la transaction par l'assemblée délibérante. D'où, selon lui, l'importance de l'associer à la procédure.

POUR ALLER PLUS LOIN

- La médiation, une piste pour faire face à l'engorgement des tribunaux
- Projet de loi J21 : des changements à venir dans le contentieux des collectivités

JUSTICE

Projet de loi J21 : la médiation, une aubaine pour les collectivités ?

Gabriel Zignani | Actu juridique | France | Publié le 07/12/2016

Le législateur vient de créer un nouveau régime de résolution des conflits applicable aux acteurs locaux, et approprié à l'urbanisme, au social et aux travaux publics.



La résolution amiable des litiges en droit administratif est profondément renouvelée par le projet de loi de modernisation de la justice du XXI^e siècle ^[1]. Ainsi, les articles L. 211-4 ^[2] et L.771-3 et suivants ^[3] du code de justice administrative, qui régissaient cette manière de régler les conflits jusqu'à présent, ont été abrogés. Le législateur a tout remis à plat. Exit donc la conciliation et la médiation dans les litiges transfrontaliers.

Il ne reste plus qu'une procédure : la médiation, mise en place par l'article 5 du texte. Cette médiation est définie dans le texte comme « 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. »

Désengorger les tribunaux

Cette mise en avant des modes de résolution amiable des différends correspond, entre autres, à une volonté de désengorger les juridictions. Mais ce nouveau régime de la médiation en matière administrative permettra également de proposer aux parties, selon les situations, de meilleures solutions que celles imposées par le juge. Les collectivités pourront, elles aussi, se saisir de cette procédure. Dans leur cas, les contentieux les plus concernés semblent être ceux touchant les décisions individuelles d'urbanisme, comme les permis de construire,

ceux concernant les dommages de travaux publics, et le contentieux social, par exemple les aides personnalisées au logement et les cartes de stationnement pour adulte handicapé.

Le texte distingue deux types de médiation : celle à l'initiative du juge et celle à l'initiative des parties. Il en existe provisoirement une troisième : la médiation préalable obligatoire. Cette dernière est mise en place à titre d'expérimentation, pour quatre ans, notamment en matière de droits et obligations des fonctionnaires. Ce pré requis obligatoire au recours contentieux est surprenant, puisqu'il revient à vouloir forcer différentes personnes à se mettre d'accord, alors qu'elles ne le souhaitent pas. Quoi qu'il en soit, les collectivités auront intérêt à se saisir de cette procédure de médiation. Et ce même si le cadre juridique reste flou. Les avantages qu'elles peuvent en attendre sont, certes, les mêmes que ceux qu'elles auraient pu retirer de la conciliation. Mais jusqu'ici, il était difficile de mettre en place des transactions à l'amiable.

Le contentieux évité

« Les collectivités comme les citoyens avaient des doutes sur cette procédure, explique Yvon Goutal, avocat associé au cabinet Goutal, Alibert et associés. Désormais, ces transactions se dérouleront sous l'égide d'un juge. Il organisera, ou tout au moins validera, la procédure. Il n'y aura donc plus de raison à ce que les parties aient des suspicions. Cela permettra, dans certains cas, d'éviter le conflit ».

A lire aussi : La médiation, une piste pour faire face à l'engorgement des tribunaux ^[4]

Eviter le conflit, c'est le grand avantage que procure la médiation. Le fait de ne pas aller au contentieux, c'est-à-dire de ne pas voir le litige tranché par un juge, permet de ne pas risquer qu'il impose une solution tirée d'une interprétation stricte du droit, car celle-ci n'est pas toujours la plus appropriée et lèse toujours au moins l'une des parties. Ce qui fait dire à Daniel Chabanol, conseiller d'Etat honoraire, que cette procédure « est merveilleuse sur le plan social. Elle permet que les parties repartent sans amertume, puisque la solution adoptée a été acceptée par les deux. Elle laissera donc forcément moins de traces qu'une solution imposée par le juge. » L'autre intérêt majeur du recours à la médiation, ce sont les gains sur les plans financier et humain. « Et c'est aussi un énorme gain de temps, car une procédure contentieuse, c'est plusieurs années », ajoute-t-il.

Reste à savoir si les juridictions et les collectivités se saisiront de cette procédure. Mais même s'il sera difficile de réunir toutes les personnes impliquées autour d'une table, il semble que le jeu en vaille la chandelle.

REFERENCES

- Loi de modernisation de la justice du XXI^e siècle
- [Décision n° 2016-739 DC du 17 novembre 2016](#)

POUR ALLER PLUS LOIN

- La médiation, une piste pour faire face à l'engorgement des tribunaux
- [Projet de loi J21 : l'Assemblée nationale adopte définitivement le texte](#)
- [Projet de loi J21 : des changements à venir dans le contentieux des collectivités](#)
- [Projet de loi J21 : le Conseil constitutionnel valide le transfert du Pacs aux mairies](#)
- [Cartes d'identité : les mairies partiellement dessaisies de leur compétence](#)

« Les autorités politiques doivent mettre au premier rang la politique de simplification » – Patrick Gérard et Charles Touboull

ANNEXE 4



Illustration : Justine Tardy

Autres regards sur la médiation

Le chat, la belette et le petit lapin

La résolution du conflit par un tiers, juge ou arbitre, qui impose sa solution

Profitant de l'absence du lapin, la belette a pris possession de son terrier. Tous deux s'en remettent à l'arbitrage du chat, réputé pour sa sagesse. Il les met d'accord en les croquant.

Le transfert du pouvoir de décision aux mains d'un juge ou d'un arbitre implique l'abandon de la liberté de choisir. C'est parfois la seule option identifiable.

Il arrive aussi que les enjeux du conflit soient masqués, et relèvent de la dimension émotionnelle. Ils peuvent résulter d'une longue histoire faite de jugements, de contraintes, de surenchère, qui ont fini par empêcher toute discussion calme, objective et lucide.

Les protagonistes s'en remettent alors à l'autorité d'un tiers, qui va trancher sur la base des éléments juridiques et techniques du différend, sans aborder les émotions.

La voie judiciaire impose alors une issue au conflit, mais laisse irrésolue sa dimension émotionnelle. L'issue peut faire un gagnant et un perdant. Ou que des perdants.

LE CHAT, LA BELETTE ET LE PETIT LAPIN - Texte intégral

*Du palais d'un jeune Lapin
Dame Belette un beau matin
S'empara ; c'est une rusée.
Le Maître étant absent, ce lui fut chose aisée.
Elle porta chez lui ses pénates un jour
Qu'il était allé faire à l'Aurore sa cour,
Parmi le thym et la rosée.*

*Après qu'il eut brouté, trotté, fait tous ses tours,
Janot Lapin retourne aux souterrains séjours.
La Belette avait mis le nez à la fenêtre.*

*Ô Dieux hospitaliers, que vois-je ici paraître ?
Dit l'animal chassé du paternel logis :
Ô là, Madame la Belette,*

*Que l'on déloge sans trompette,
Ou je vais avertir tous les rats du pays.
La Dame au nez pointu répondit que la terre
Était au premier occupant.*

*C'était un beau sujet de guerre
Qu'un logis où lui-même il n'entraît qu'en rampant.
Et quand ce serait un Royaume
Je voudrais bien savoir, dit-elle, quelle loi
En a pour toujours fait l'octroi
A Jean fils ou neveu de Pierre ou de Guillaume,
Plutôt qu'à Paul, plutôt qu'à moi.*

*Jean Lapin alléqua la coutume et l'usage.
Ce sont, dit-il, leurs lois qui m'ont de ce logis
Rendu maître et seigneur, et qui de père en fils,
L'ont de Pierre à Simon, puis à moi Jean transmis.
Le premier occupant est-ce une loi plus sage ?*

*Or bien sans crier davantage,
Rapportons-nous, dit-elle, à Raminagrobis.
C'était un chat vivant comme un dévot ermite,
Un chat faisant la chattemite,
Un saint homme de chat, bien fourré, gros et gras,
Arbitre expert sur tous les cas.*

*Jean Lapin pour juge l'agrée.
Les voilà tous deux arrivés
Devant sa majesté fourrée.
Grippeminaud leur dit : Mes enfants, approchez,
Approchez, je suis sourd, les ans en sont la cause.
L'un et l'autre approcha ne craignant nulle chose.*

*Aussitôt qu'à portée il vit les contestants,
Grippeminaud le bon apôtre
Jetant des deux côtés la griffe en même temps,
Mit les plaideurs d'accord en croquant l'un et l'autre.*

*Ceci ressemble fort aux débats qu'ont parfois
Les petits souverains se rapportants aux Rois.*

Jean de la Fontaine

Autres regards sur la médiation

[La médiation illustrée par les fables de la Fontaine](#)

Diapason - Centre de médiation
RCS Paris - 437 959 836
7c place du Dôme - 92056 Paris la Défense
+33 1 48 04 76 08 - contact@diapason-mediation.fr

Copyright 2012-2013 diapason mediation - [Informations légales](#)

La dernière fable de Jean de La Fontaine (1693)

Extrait de la fable « Le Juge arbitre, l'Hospitalier, et le Solitaire »

*« Ô vous, dont le public emporte tous les soins,
Magistrats, Princes et Ministres,
Vous que doivent troubler mille accidents sinistres,
Que le malheur abat, que le bonheur corrompt,
Vous ne vous voyez point, vous ne voyez personne.
Si quelque bon moment à ces pensers vous donne,
Quelque flatteur vous interrompt.
Cette leçon sera la fin de ces ouvrages :
Puisse-t-elle être utile aux siècles à venir !
Je la présente aux Rois, je la propose aux Sages ;
Par où saurais-je mieux finir ? »*

Région



Provence-Alpes-Côte d'Azur

MISSION MEDIATION

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

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

missionmediation@regionpaca.fr

