



LE MEDIATEUR

RAPPORT D'ACTIVITE 2018

Michel SAPPIN
Préfet de Région Honoraire



TABLE DES MATIERES

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

1- La Médiation à la Région SUD, 3 ans après sa création

- 1-1 Rappel des domaines d'intervention du Médiateur
- 1-2 La Médiation, porte d'accès aux services de la Région
- 1-3 Le Médiateur, une fonction polyvalente

2- Les dossiers et activités en 2018

- 2-1 Carte d'identité des usagers et des requêtes
- 2-2 Les demandes relevant des compétences régionales
- 2-3 Les demandes réorientées ou non recevables
- 2-4 Une nouvelle mission confiée par le Président de la Région au Médiateur
- 2-5 Des relations renforcées avec les Directions et Services
- 2-6 Le Médiateur et l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales (AMCT)

3- Les nouvelles préconisations et recommandations

Conclusion

Annexes

- 1- Assemblée de l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales à Nice, le 07 juin 2018
- 2- Informations sur Le Médiateur des Entreprises
- 3- Proposition de loi du Sénat pour un Médiateur territorial dans les collectivités territoriales et question écrite sur l'expérience de la médiation dans les collectivités
- 4- Articles divers de 2018 sur la Médiation



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

En 2018, la Médiation est à la mode, mais le précurseur de la Médiation a été **le Médiateur de la République Antoine PINAY**, installé en 1973, qui fut un grand personnage de notre République.

Le Médiateur de la République est une autorité administrative indépendante spéciale, créée par la loi du 3 janvier 1973, pour aider à résoudre les conflits d'usagers avec l'administration. A cette période, chaque citoyen pouvait saisir le Médiateur de la République mais obligatoirement par l'intermédiaire d'un parlementaire, député ou sénateur de son choix.

Cette autorité a vu ses missions régulièrement renforcées et la fonction de Médiateur de la République a été remplacée en 2011 par celle de **Défenseur des droits**, portée par **Jacques TOUBON**, nommé par décret du Président de la République le 17 juillet 2014 pour 6 ans et non renouvelable. Le Défenseur des droits offre une meilleure accessibilité à tous les citoyens/usagers puisqu'ils peuvent le saisir directement sans passer obligatoirement par un élu parlementaire.

Ses attributions incluent celles exercées par le Médiateur de la République, le Défenseur des enfants et la Commission Nationale de Déontologie de la Sécurité (CNDS).

Il est représenté sur le territoire national par des délégués, créant un réseau du Défenseur des droits, constitué aujourd'hui de près de 500 délégués bénévoles.

La généralisation de la médiation avec les médiateurs judiciaires, le médiateur des entreprises, les médiateurs sociaux, le médiateur à la consommation ou encore les médiateurs bancaires, exprime actuellement l'impérative nécessité de résoudre une partie des conflits d'usagers dans des délais plus rapides que par voie de justice et désengorger ainsi les tribunaux afin de parvenir à des accords ou des solutions sur la plupart des litiges de proximité, qui peuvent être réglés localement et à l'amiable.

La Région est une collectivité qui n'a pas eu comme vocation initiale ce service direct à l'utilisateur/citoyen, contrairement aux communes ou aux départements même si avec l'évolution de la décentralisation, les Régions ont eu progressivement des domaines de compétences offrant un service direct à l'utilisateur. Cela représente une gestion relationnelle et administrative différente.

Les adresses faites auprès du Médiateur de la Région, et cette 3^{ème} année d'existence le confirme, relèvent souvent des attributions d'un **Service d'accueil, d'informations et de relations à l'utilisateur.**

C'est actuellement souvent la Mission médiation qui a cette fonction de bureau de renseignements ou de doléances des usagers et ceci pour 3 raisons :

1. La facilité d'accès par téléphone (numéro direct) ou mail direct pour accueillir les demandes.
2. Les difficultés rencontrées par divers publics avec le développement de la dématérialisation pour la plupart des procédures régionales.
3. L'absence d'interlocuteurs identifiés par les citoyens/usagers qui se cumule avec la méconnaissance de l'organisation interne de la collectivité, souvent modifiée au cours des dernières années pour tenir compte des compétences régionales, regroupées par thématiques dans la trentaine de directions de l'administration.

Cette tendance déjà notée en 2017 s'est renforcée en 2018, et les demandes d'intervention du Médiateur pour régler de réels conflits, nécessitant l'application de la procédure codifiée de la médiation par le Médiateur de la Région, sont peu fréquentes.

Il n'en reste pas moins, comme le montre l'augmentation du nombre de saisines reçues, que la Médiation a confirmé son utilité auprès des usagers de la Région, et les missions spécifiques confiées par notre Président, Renaud Muselier, la positionne sur un créneau novateur.



1 La Médiation à la Région SUD, 3 ans après sa création

1.1 Rappel des domaines d'intervention du Médiateur et fonctionnement de la Mission Médiation

Il est utile de rappeler les domaines d'intervention du Médiateur de la Région car la Mission Médiation reçoit encore un volume important de demandes ne relevant pas de ses possibles champs d'actions.

Il est intéressant de noter que pour la plupart des services ou missions de médiation déjà en place dans les collectivités territoriales, leur organisation repose sur le Médiateur de la Région qui a sous son autorité une équipe restreinte, constituée de 2 personnes, avec un chargé de mission ou référent médiation et une assistante.

Il est nécessaire de préciser que :

- **Le Médiateur intervient** sur les compétences qui sont dévolues aux Régions dans le domaine des transports, des lycées, de la jeunesse, de la formation, de la vie économique et de l'environnement.
- **Le Médiateur ne peut pas intervenir** pour
 - une affaire jugée ou en cours
 - les litiges relevant d'autres collectivités et administrations
 - l'attribution de subventions par la Région
 - les litiges entre la Région et ses agents (ARS et ARL)
 - les conflits entre particuliers
 - la verbalisation d'une infraction

La saisine du Médiateur, bien que sans formalisme excessif, doit respecter une procédure adaptée à l'administration.

La requête doit être formulée par écrit (courrier ou courrier électronique) :

- elle est gratuite, en aucun cas elle ne donne lieu à rémunération ou indemnité
- elle peut se faire à tout moment, sur initiative de l'utilisateur
- elle est couverte par la confidentialité

Le public pense parfois que le Médiateur de la Région peut intervenir sur tous les problèmes rencontrés à partir du moment où ils se déroulent sur le territoire géographique de la Région Sud.

Le Médiateur n'intervient pas selon un critère géographique mais en fonction de compétences dévolues à la Région.

Il ne peut pas y avoir d'ingérence sur les compétences d'une autre collectivité. C'est la raison pour laquelle le Médiateur réoriente souvent des demandes qui lui sont adressées et qui concernent le secteur social pour un public défavorisé, en attente d'aides d'urgence, pour des différends relevant de compétences communales ou celles concernant strictement des sociétés commerciales et des organismes bancaires, qui sont d'ailleurs dotés de leur propre médiateur.

Les usagers, qui recherchent un médiateur sur internet, s'arrêtent souvent au premier mot de « Médiateur » trouvé et ils ne font pas attention à sa qualification.

Pour ces messages qui ne concernent pas la Région, la Mission médiation adresse systématiquement une réponse expliquant les compétences du Médiateur de la Région Sud, afin que le requérant puisse transmettre sa demande au bon interlocuteur.

L'exemple ci-dessous en est une parfaite illustration :

Monsieur XXXX saisit le Médiateur du Crédit Agricole, il l'écrit dans son message, mais il l'adresse au Médiateur de la Région Sud, persuadé qu'il s'agit de la même personne. Sa requête ne concerne en rien la collectivité car il s'agit d'un problème avec son agence bancaire qui conteste le remboursement anticipé d'un prêt immobilier sans pénalité.

De : xxxxxxxx

Envoyé : dimanche 18 mars 2018 21:21

À : Mission médiation

Objet : REMBST ANTICIPE PRET CA TROP ONEREUX

Monsieur ou Madame le Médiateur du Crédit agricole PACA,
Ci-joint mon message du 160318 à mon conseiller CA, agence Toulon XXXX

Je désire rembourser un prêt CA.....

Réponse de la Médiation

De : Mission médiation

Envoyé : lundi 19 mars 2018 10:13

À : xxxxxxxx **Objet :** RE: REMBST ANTICIPE PRET

Bonjour Monsieur,

Vous avez fait erreur sur le Médiateur. En effet, vous avez adressé votre réclamation qui concerne votre prêt bancaire auprès du Crédit Agricole au Médiateur de la Région Provence Alpes-Côte d'Azur dont le domaine d'intervention ne peut que concerner les dossiers relevant de notre collectivité.

Les banques ont en effet des médiateurs, mais vous devez sans doute avoir ses coordonnées sur votre relevé de bancaire (écrit en tout petit en bas ou au dos du relevé) ou sur internet en recherchant « Médiateur Crédit Agricole du Var » et là vous trouverez toutes les explications et contacts, j'ai vérifié.

Je vous souhaite d'obtenir satisfaction

.

Avec mes meilleures salutations.

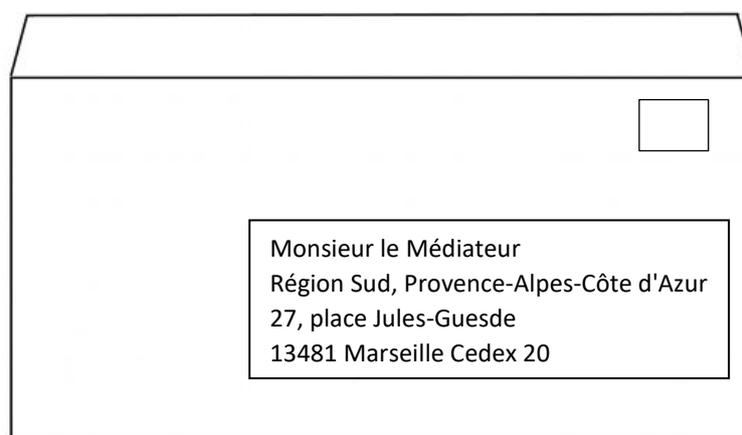
*La Référente Médiation
auprès du Médiateur de la Région*



1.2 La Médiation, porte d'accès aux services de la Région

Pour saisir le Médiateur, 4 moyens de communication sont mis à disposition de l'utilisateur.

Par courrier



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

Par internet, sur le site de la Région



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

Par l'adresse courriel

missionmediation@maregionsud.fr



Par téléphone (Lignes directes)



04 91 57 52 22
04 91 57 51 77

Il n'y a toujours que 2 régions françaises qui se sont dotées d'un Médiateur car plus que de véritables dossiers de médiation qui demandent le suivi de règles établies pour conduire une médiation, dans une Région, le Médiateur, comme on l'a dit précédemment, est surtout le contact facile avec la collectivité dont les domaines de compétences sont encore méconnus, et le développement de la dématérialisation des procédures a conduit à renforcer ce rôle « d'information » de la Mission Médiation.

La Médiation a des aspects totalement différents selon la catégorie de la collectivité territoriale : **il y a une adéquation entre l'échelon administratif et le type de médiation, de négociation ou de conciliation pouvant être appliqué.**

La Commune, vu ses compétences de vie quotidienne et de proximité, a le lien et le contact directs avec le citoyen/usager/électeur. Celui-ci peut facilement rencontrer un adjoint, un conseiller municipal ou un responsable administratif dans de brefs délais afin de gérer son litige rapidement.

1.3 Le Médiateur, un homme aux fonctions polyvalentes

En 2017, le Médiateur du Conseil départemental du Val-de-Marne, François CASTEIGNAU posait la question crûment « **Médiateur, homme à tout faire ?** ». En tant que Médiateur d'une Région, je me pose aujourd'hui également cette même interrogation, mais je préfère employer le terme de « polyvalent ».

Il est certain que d'être identifié sur le site internet de la collectivité avec un numéro d'appel direct (pas une plate-forme téléphonique) ainsi qu'une adresse mail missionmediation@maregionsud.fr garante de la plus stricte confidentialité représente, pour les usagers, une voie d'accès plus facile dans les arcanes de l'administration régionale .

La disponibilité et la patience de mes collaboratrices face aux requérants très diversifiés dans leurs interpellations de la collectivité, ainsi que des réponses de ma part à des messages sur des horaires inhabituels pour l'administration, ont encore plus développé cette impression de « bureau de renseignements ».

La dimension humaine dans la médiation est primordiale et dans les cas où la requête est en dehors du domaine d'intervention de la Région, j'ai toujours souhaité que des réponses soient données, même négatives ou indiquant et expliquant l'impossibilité d'intervenir, une réponse en retour est toujours la preuve du respect de l'utilisateur.

Les retours faits par les usagers aux informations données par la Mission médiation, sont le plus souvent aimables même si les renseignements fournis ne sont que partiels car la connaissance complète d'un thème précis n'est connue que de la direction ou du service concerné. Mais dans tous les cas, ils sont satisfaits de ne pas avoir été traités anonymement et qu'un fonctionnaire ait pris le temps de comprendre leurs difficultés et d'essayer au mieux de les encourager.

De : xxxxx@gmail.com>

Envoyé : mardi 6 novembre 2018 19:36

À : Mission médiation <missionmediation@maregionsud.fr>

Objet : Re: reception d'un virement

Bonsoir,

Je vous remercie de ces informations et de votre réactivité.

Avec tous mes plus vifs remerciements

Salutations respectueuses

De : xxxxx[mailto:xxxx@gmail.com]

Envoyé : mardi 29 août 2017 22:00

À : Mission médiation

Objet : RE: Demande de transfert

Bonjour Madame,

Je vous remercie beaucoup de m'avoir mis en relation avec les bonnes personnes. Si tout rentre dans l'ordre ce sera grâce à vous. Je serai très heureux de vous faire découvrir et goûter mes miels si vous avez l'occasion de passer à Gap.

Veuillez recevoir, Madame, mes sincères et respectueuses salutations.

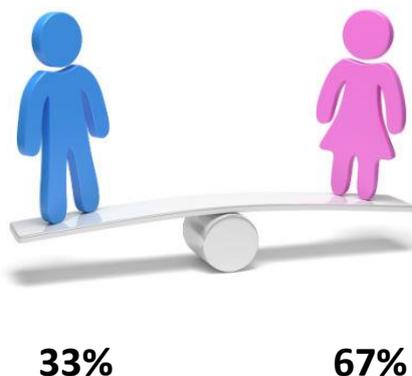
Xxxxxx, apiculteur

A l'occasion d'une procédure de médiation, même si ce n'est pas ouvertement exprimé de la part de l'administration, il y a un début d'évolution vers une reconnaissance possible « du droit à l'erreur ». Dans les cas où il n'est pas possible de revenir sur une procédure ou une décision, avec le temps, la collectivité prend conscience de ses possibles lenteurs, de sa rigidité et de son insuffisance d'adaptabilité.

2 Les dossiers et activités en 2018

2-1 Carte d'identité des usagers et des requêtes

- Répartition des saisines par sexe



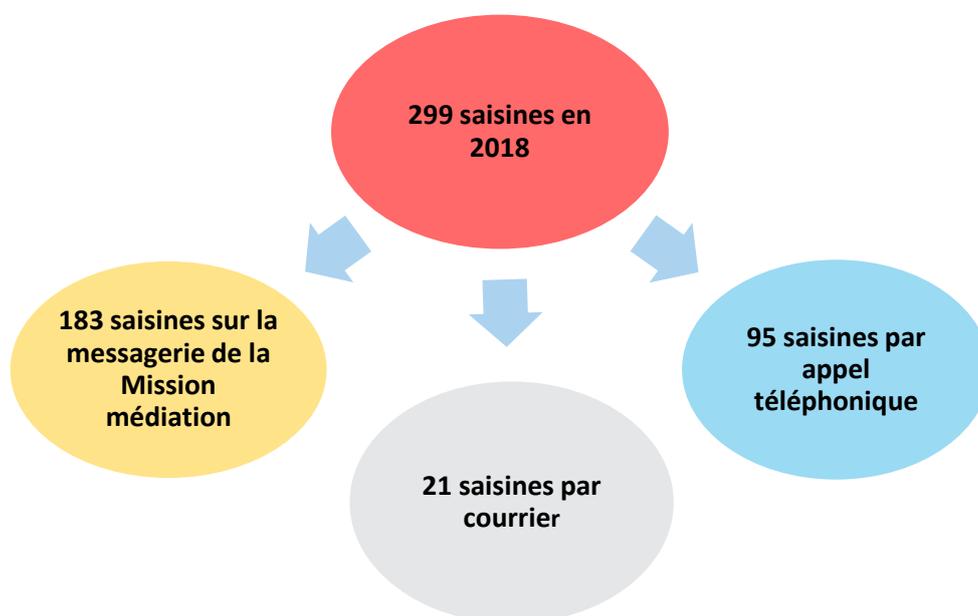
Les interlocuteurs de la Mission médiation ne sont pas les jeunes lycéens directement concernés par les compétences de la Région, mais ce sont leurs parents (moyenne d'âge 35/45 ans) ou leurs grands-parents (60/75 ans) qui interviennent pour exposer au Médiateur la réclamation concernant leurs enfants ou petits-enfants.

Les femmes sont les contacts les plus nombreux pour les aides à la formation, les bourses, la vie lycéenne. Ce sont elles qui saisissent la Région (au lieu du Conseil départemental) pour obtenir les aides sociales, le logement social ou qui ont besoin d'avoir des informations pour constituer un dossier auprès de la Commission de surendettement.

Les hommes s'adressent au Médiateur pour des questions de transports, TER et LER, d'économie ou des problèmes concernant des associations qu'ils président, de petites entreprises qu'ils dirigent, mais aussi de question de voisinage. Les saisines concernent alors :

- les remboursements des trajets en retard, annulés ou de leurs abonnements
- leurs dossiers de subventions, en attente, rejetés ou votés, pour contestation et pour demande de révision de procédure.
- les réclamations sont accompagnées de documents officiels, photos, constat d'huissier, dépôt de plainte, etc....

- Répartition par moyen de saisine du Médiateur



Les requêtes par voie postale sont réduites, elles concernent un public défavorisé, n'ayant pas accès et/ou ne maîtrisant pas l'informatique. Chaque année, le Défenseur des Droits, le constate.

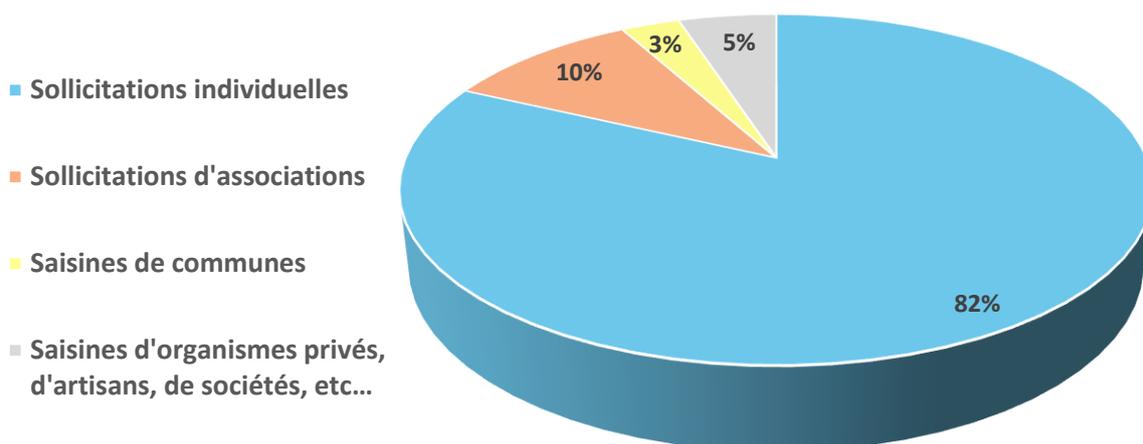
Ce sont les sollicitations qui concernent des demandes d'aides au logement, des problèmes d'aides sociales, en général toutes celles que le Médiateur réoriente vers les départements, la Caisse d'Allocations familiale ou les associations caritatives (resto du cœur, secours populaire, etc...).

Jacques Toubon a déclaré en octobre 2018 à l'occasion de la 4^{ème} convention de ses délégués :

« Cela fait quatre ans que nous posons le diagnostic que, si en 2022, on oblige les gens à accéder aux services publics par le numérique, il y aura 20 à 25% de personnes en difficulté. Il faut simplifier et ré-humaniser les services publics offerts aux citoyens »

- Répartition des saisines par catégorie d'usagers et origines géographiques

REPARTITION DES DEMANDES PAR CATEGORIES DE REQUERANTS 2018



C'est le département des Bouches-du-Rhône qui apporte toujours le plus de demandes auprès du Médiateur et comme en 2017, on voit les usagers du département des Alpes-de-Haute-Provence contacter la Mission médiation surtout pour les problèmes de transports.

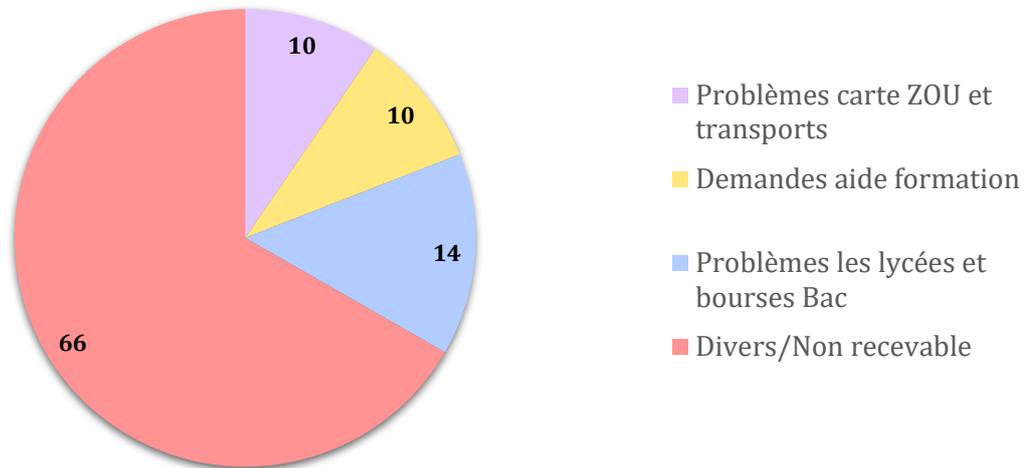
Les usagers du Vaucluse sont préoccupés par des problèmes de formation professionnelle.

Les administrés varois ont eu eux aussi des problèmes de LER à propos de lignes routières pour des changements de département sur leurs trajets.

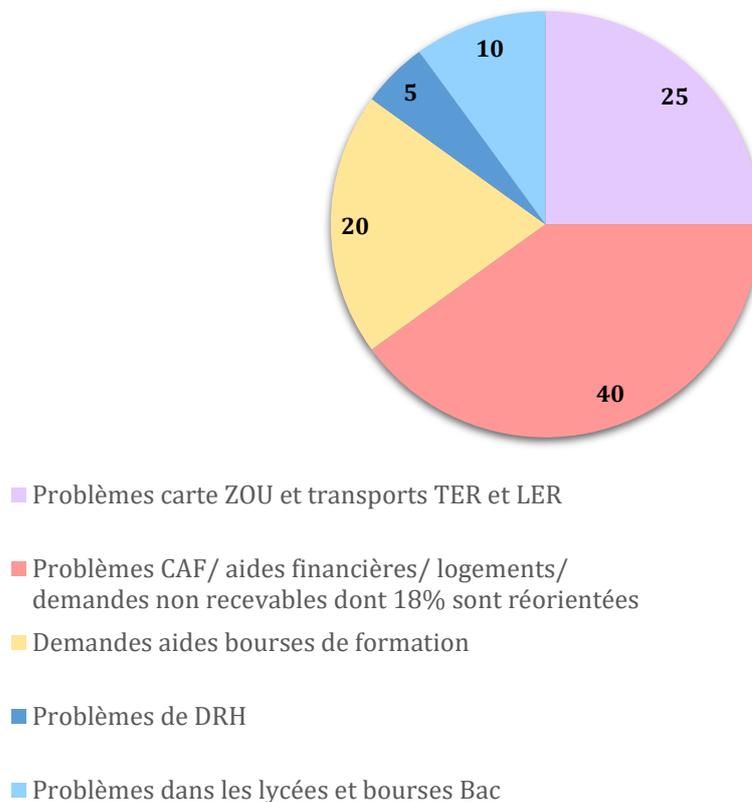
Les habitants des Alpes Maritimes, à part pour une demande concernant un souci sur une liaison de car entre une commune et l'aéroport de Nice Côte d'Azur et divers problèmes de TER, s'adressent peu à la Médiation de la Région SUD.

- Répartition des saisines par thème et mode de saisine

COURRIERS RECUS EN 2018 PAR THEME (en %)



MAILS RECUS EN 2018 PAR THEME (en %)



Comme les années précédentes, **la part des requêtes qui ne sont pas de compétence de la Région représente près de la moitié des contacts (40%).**

Il faut noter que ce sont ces sollicitations qui demandent le plus de temps pour y répondre, par mail ou comme par téléphone, car il faut expliquer pourquoi, qui a les compétences et qui peut m'aider ?

Le domaine concerné est celui de l'aide sociale, du logement et du surendettement, des pensions alimentaires non versées.

Ensuite, viennent **les problèmes des transports régionaux LER ou TER et en 2018**, avec les récentes compétences dévolues aux régions, le plus grand nombre de saisines, de contestations et d'insatisfaction a été généré par les **Transports scolaires et les Lignes Express Régionales** :

- Sur les lignes et arrêts des modifications ou des horaires qui ne donnent pas satisfaction aux parents d'élèves
- Cartes d'abonnement contestées.
- Des retards

Les bourses pour la réussite au baccalauréat avec mention Très Bien, ont été l'objet de multiples demandes auprès du Médiateur en raison des retards de versement de la bourse. Cette somme de **400 euros** était attendue pour les semaines après le succès au bac, mais il a fallu quelquefois plusieurs mois aux étudiants pour les percevoir.

Les demandes d'emplois, de stages au sein de la collectivité sont systématiquement envoyées à la Direction des Ressources Humaines, car le plus souvent elles arrivent par la messagerie de la Mission médiation.

2-2 Les demandes relevant des compétences régionales

Avec les nouvelles compétences en matière de transports interurbains et de transports scolaires, les saisines du Médiateur ont été nombreuses sur le sujet.

Si 90% des questions relevant des compétences de la collectivité peuvent recevoir une réponse, qu'elle soit positive ou non, on constate qu'il existe toujours une marge approximative de 10% qui fait référence à des cas particuliers auxquels la collectivité ne peut s'adapter pour des raisons de coûts supérieurs, de responsabilité mais surtout en raison de **l'impossibilité de privilégier le particulier face au collectif.**

Parmi ces requêtes à caractère très individuel, il y a parfois des situations qui posent des « cas de conscience » pour lesquelles l'utilisateur trouve qu'en raison d'un refus d'aménagement d'un arrêt, la réponse est inhumaine.

Cas n°1

Une demande d'un arrêt non prévu (au moins 1 fois par semaine, le mercredi) pour laisser des collégiens plus près de leur domicile. Le trajet à faire à pieds par les enfants est très risqué, car il les oblige à marcher sur une portion de route départementale très fréquentée donc très dangereuse alors que le car passe devant un arrêt existant qui ne correspond pas à son parcours défini dans le sens où les collégiens le prennent, mais qui est devant leur domicile.

Numéro de ligne Varlib : 5539

Direction : Le Thoronet

Arrêt : Les Codouls 1

Heure de passage théorique à l'arrêt : 13h15

Date de l'incident : 05/09/2018

Description :

Monsieur,

Mes deux enfants de 11 ans et 13 ans ont été déposés au Codouls 1 au lieu de la Brèche à 850 mètres plus loin(soit une minute en bus et 10 minutes à pieds) car le chauffeur leur a indiqué que cet arrêt ne figurait pas sur sa feuille de route.

La distance est dérisoire autant en bus (1 minute de trajet) qu'à pieds (10 minutes), mais le problème se situe au niveau de la dangerosité de cette D17 où les camions et voitures sont passés très près de mes enfants, qui sont rentrés terrorisés. Le matin nous sommes disponibles sans problèmes pour les déposer à la navette de la Ponche mais nous travaillons et pouvons à la limite se débrouiller pour le soir mais impossible pour nous de se libérer le mercredi midi.Pourriez-vous, s'il vous plaît avoir la gentillesse de rajouter l'arrêt de la Brèche au moins pour le mercredi midi afin que mes enfants rentrent à la maison en toute sécurité.

En espérant une réponse favorable de votre part, je vous prie de croire, Monsieur, à mes sincères salutations.

Nom : xxxxx

Prénom : Nathalie

Adresse mail :xxxxx@gmx.fr

Code postal : 83340

Ville : LE CANNET DES MAURES

Cas n°2

Madame xxx est au chômage, mais très active dans ses recherches d'emploi. Elle a eu deux propositions de travail qu'elle n'a pas pu honorer par manque de transports en commun aux horaires demandés avant 6h00 du matin et après 19h00. Elle demande si la Région ne pourrait pas prévoir des bus qui circuleraient plus tôt et plus tard dans la journée. Le nombre de demandes encore réduit ne permet pas d'adapter le service horaire.

D'autres saisines ont plus de chance:

Cas n°1

Le Médiateur a reçu le cas d'un usager qui utilise aussi bien les cars régionaux que le TGV pour se rendre à son lieu de travail. Il utilise le vendredi le car de Manosque à Aix TGV puis le TGV pour Paris. Un changement d'horaire dans les lignes de cars ne lui permettait plus de prendre le dernier TGV et l'obligeait sur le retour à prendre sa voiture.

Une alerte a été donnée au service des transports et les horaires des cars ont été adaptés aux évolutions des horaires des TGV. Les correspondances pourront donc se faire entre TER et TGV et l'utilisateur peut rentrer à son domicile les week-ends.

Cas n°2

Une vacancière suisse arrivant en France, le jour des changements d'horaires été/hiver, et méconnaissant cette information elle n'a pas pu prendre le car prévu à partir de l'aéroport. Elle a été contrainte de faire le trajet en taxi jusqu'à son hôtel. La requérante a demandé à la Mission Médiation le remboursement du coût de la course du taxi. Cette requête n'est pas recevable, toutefois le Médiateur souhaitant que la touriste suisse conserve une bonne image de l'accueil touristique dans la Région Sud, après avoir vérifié le bien-fondé de sa requête, a proposé qu'en terme de dédommagement il puisse être envoyé à cette touriste un titre de transport gratuit pour un trajet A/R sur cette ligne, cette personne venant régulièrement passer ses vacances au Rayol.

L'issue de la requête en médiation ne répond pas toujours aux attentes du requérant même si sa demande est traitée favorablement.

Exemple

Le Président d'une association régionale regroupant des radios associatives a sollicité le Médiateur après avoir reçu un courrier d'un Directeur général adjoint de la Région, gestionnaire du dossier. Une convention a été signée avec la Région pour 3 ans, jusqu'en décembre 2018, pour soutenir l'expression des radios associatives sur le territoire régional. Malgré cette convention, le Président a reçu un courrier du Directeur mettant fin à cette aide dès le début de 2018. Le délai de dénonciation pour la convention n'était pas respecté et aucun vote de l'exécutif entérinait cette décision de rupture de convention.

Sur l'intervention et l'alerte donnée par le Médiateur, l'aide a été votée au bénéfice des radios pour 2018 comme la convention l'indiquait. Toutefois après échanges avec la Direction concernée, il apparaissait que cette intervention en faveur des radios associatives devait faire l'objet d'une étude plus approfondie, notamment sur leur fonctionnement et leur utilité (soit sur les territoires soit sur leurs thématiques) et surtout vérifier qu'il n'y ait aucune radio à caractère culturel parmi celles aidées en fonctionnement et/ou en équipement, selon les besoins recensés.

Le Médiateur a préconisé qu'un audit soit réalisé par l'Inspection Générale de la Région afin de définir s'il devait y avoir une poursuite de financement et sous quelle forme. A ce jour, il n'a pas été décidé de poursuivre l'intervention régionale.

Le dispositif « Bourse au mérite » pour les bacheliers a fait l'objet de plusieurs saisines du Médiateur en raison des délais de versement des 400 euros, montant annuel de la bourse régionale. **Les requêtes reçues ont été réglées positivement pour les bacheliers.**



Cas n°1

Saisine du Médiateur

De : xxxxxx[mailto:@orange.fr]

Envoyé : jeudi 14 juin 2018 11:41

À : Mission médiation

Objet : Bourse au mérite région PACA de M.D.P

Bonjour Madame,

Suite à notre conversation téléphonique de ce matin, je vous envoie en pièces-jointes l'ensemble des documents déjà envoyés en recommandé avec accusé-réception ainsi que la copie de l'accusé réception par la région du 25/05/18. Nous n'avons obtenu ni réponse à ce courrier, ni paiement de cette bourse. J'ai appelé encore ce matin le 04 88 73 79 31 (numéro direct donné par le standard) mais impossible d'avoir quelqu'un au bout du fil.

Quant aux réponses du Crous, toujours la même réponse automatique : " le versement aura lieu prochainement" (cf copie des mails ci-jointe).

Le dernier paiement du Crous pour la Bourse Nationale a eu lieu le 10 juin et toujours pas de paiement des 400 euros de la bourse au mérite de la région PACA.

*Je vous prie de bien vouloir me tenir informé sur le règlement de cette situation. Merci.
Cordialement.*

Objet : RE: Bourse au mérite région PACA de M. D.P.M

De : Mission médiation

Envoyé : jeudi 14 juin 2018 12:28

Bonjour Monsieur, Je vous confirme la bonne réception de votre demande d'intervention auprès des services de la Région pour le versement de la bourse de 400 euros en raison de votre réussite au baccalauréat avec la mention Très Bien. Je vais consulter le Service en charge de ce programme afin d'obtenir les éclaircissements que vous attendez depuis trop de

temps, sans parvenir à avoir un contact pour une réponse explicative des services de la Région. J'espère vous recontacter rapidement. Avec mes sincères salutations.

Référente Médiation auprès du Médiateur de la Région 04 91 57 52 22



La médiation interroge le service compétent

Envoyé : vendredi 15 juin 2018 16:14

À : xxxxxx@maregionsud.fr>

Cc : xxxxxx@maregionsud.fr>

Objet : TR: Bourse pour les bacheliers avec mention TB de la Région- Dossier M. D.P

Bonjour,

Voici une nouvelle demande de précisions pour une bourse attribuée aux bacheliers avec mention.

Le CROUS lui donne toujours la même réponse « Bientôt » sans lui donner d'autres précisions.

Il termine maintenant sa première année d'étude à l'INSA de Lyon 2017/2018. Il n'a toujours pas perçu la bourse obtenue en juin 2017, année de son bac. Le CROUS de Nice, puisqu'il a passé le bac dans cette académie, ne lui apporte aucune explication et il ne parvient pas avoir ton service pour des informations précises.

As-tu des éléments à me donner ou à lui envoyer par retour de mail afin qu'il soit fixé sur la date à laquelle il recevra les 400 euros de la Région ? Je te remercie pour ton attention et ton aide. Bien cordialement

La Référente Médiation

Auprès du Médiateur de la Région 04 91 57 52 22

Réponse explicative du service

vendredi 15 juin 2018 18:09

À : Mission médiation

Cc : xxxxx

Objet : RE: Bourse pour les bacheliers avec mention TB de la Région- Dossier M.D. P.

Bonsoir, Il est fort probable qu'il soit boursier échelon 0 bis. En effet, j'ai eu à traiter plusieurs appels de parents dans le même cas et j'ai saisi le Crous de Nice à ce sujet. Ce que je peux te dire est que les 0 bis seront les derniers à être payés et que ce paiement était prévu pour la

mi-juin. En 2018, il lui appartiendra pour renouveler sa demande Région, de saisir un formulaire en ligne qu'il pourra trouver sur le site de la Région.

Je reste à ta disposition Bien cordialement

Xxxxx

Résultat de la médiation : paiement accéléré.

De : Mission médiation

Envoyé : mardi 26 juin 2018 11:52

À : xxxxx@mareregionsud.fr>

Objet : RE: Bourse pour les bacheliers avec mention TB de la Région- Dossier M.D.P.

Merci beaucoup pour ton intervention.

La bourse est bien parvenue au bénéficiaire le 19 juin.



Cas n°2

De : xxxx <@mareregionsud.fr>

Envoyé : jeudi 10 janvier 2019 15:42

À : missionmediation@mareregionsud.fr

Objet : RE: Récompense baccalauréat dossier : ARIM20171xxx

Madame, Bonjour,

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

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

Le SAIF va prendre attache auprès de Mme P. et éclaircir cela.

Bien à vous.

Les aides à la formation professionnelle ont également initié des saisines en nombre important auprès du Médiateur pour les raisons suivantes :

- La Direction concernée était en réorganisation en 2018.
- Des difficultés pour joindre un interlocuteur, la Direction étant en sous-effectifs.

- Des procédures dématérialisées parfois mal maîtrisées par les stagiaires et des problèmes de site internet, blocage en cas de modification de données sur les dossiers d'inscriptions pour les aides ou les bourses

2-3 Les demandes réorientées ou non recevables

Ce sont en partie, près de 50 % de celles qui sont non recevables par la Région et qui relèvent d'une autre collectivité ou d'une administration.

La Mission médiation répond au demandeur en lui donnant les coordonnées nécessaires pour avoir le bon interlocuteur.

Pour les autres (approximativement 20% restant), elles sont envoyées par la Mission médiation à diverses directions de la Région qui peuvent répondre directement à la sollicitation. Il s'agit de :

- ↳ La demande d'autorisation du logo de la Région pour une publication ou une brochure et que la Mission médiation envoie pour traitement à la Direction de la communication et de la marque.
- ↳ La demande de stage d'étudiant ou pour un emploi d'été qui est transmise à la Direction des Ressources Humaines
- ↳ La demande d'emploi, transférée aussi directement à la DRH

Les réorientations internes concernent chaque année une vingtaine de courriers ou courriels reçus à la Médiation.

Exemple

Madame, Monsieur,

Je m'appelle xxxxx. Je suis un étudiant diplômé d'une Licence Fondamentale en Droit Public de l'Université Hassan II de Casablanca. Je suis actuellement inscrit en deuxième année du Master Erasmus+ Européen « Crossing the Mediterranean : towards Investment and Integration ». C'est un Master conjoint entre trois universités européennes et méditerranéennes, à savoir l'Université Autonome de Barcelone, l'Université Ca' Foscari de Venise et l'Université Paul-Valéry de Montpellier.

Ma formation a débuté le 01/09/2017 à Barcelone, ensuite j'ai effectué mon deuxième semestre à l'Université de Venise avec une formation complémentaire à la fin du semestre à Varsovie au Collegium Civitas. Mon troisième et dernier semestre se déroule à l'Université de

Paul-Valéry 3 de Montpellier (c'est également un Master II en Migrations Inter-Méditerranéennes).

À présent, je suis à la recherche d'une institution qui pourrait m'accueillir dans le cadre d'un stage conventionné en vue de l'obtention de mon Master et pour la réalisation d'un mémoire. Mon stage doit commencer à partir du mois de Janvier 2019 et durer environs trois jusqu'à cinq mois. Je me permet de vous contacter pour vous demander de bien vouloir m'éclairer sur la procédure de demande de stage auprès de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur. Je vous remercie par avance de l'attention que vous porterez à ma demande.

Cordialement,

Réponse de la médiation

Bonjour Monsieur,

J'ai pris attentivement connaissance de votre demande de stage conventionné avec une institution.

La Médiation n'est absolument pas le service compétent pour vous répondre.

Je vous invite à suivre les instructions données dans ce guide d'accueil des stagiaires, lien ci-après) qui est encore d'actualité, vous trouverez les bons contacts (en page 6) ainsi que les informations utiles pour votre dossier de demande de stage. Ouvrir :

<<https://intranetmaregionsud.cr-paca.fr/pratique/communiquer/Publications/Docs/Publications/Guide d'accueil d'un stagiaire 2017.pdf>

Vous devez plutôt vous orienter vers la Direction des Ressources humaines.

Avec mes meilleures salutations.

Il est intéressant de noter que la réception de dossiers de saisines réorientés sur la Région sont très rares. Chaque année, 1 ou 2 requêtes seulement.

D'ailleurs en 2018, le Médiateur n'a reçu qu'un dossier transmis par le Médiateur de la Ville de Marseille, Monsieur José Allégrini.

Il s'agit d'une plainte formulée par un administré marseillais, ce qui explique qu'il se soit adressé au Médiateur de la Ville de Marseille, mais son conflit dépendait en fait de la Région car il concernait un problème de mitoyenneté avec un lycée, établissement scolaire de compétence régionale.

Le propriétaire d'une villa mitoyenne avec le lycée hôtelier de Bonneveine à Marseille se plaignait de l'envahissement par des acacias venant du jardin du lycée hôtelier dont les branches et les racines abîmaient le mur de séparation de sa villa.

L'élagage des arbres demandé auprès du proviseur n'ayant pas été rapidement suivi d'effet, le propriétaire a fait réaliser un constat d'huissier des dégâts causés par les arbres et leurs racines.

Il a envoyé son dossier à la Ville de Marseille. Après plusieurs services de la Mairie, il est enfin parvenu au Médiateur de la Ville, qui a fait suivre immédiatement cette demande au Médiateur régional, vu les compétences de la Région.

Le Médiateur a interrogé immédiatement la Direction des lycées. Il s'est avéré que celle-ci avait fait procéder à l'élagage depuis quelques mois !

Les demandes non recevables sont celles qui sollicitent des aides financières individuelles, des interventions pour faire enlever une amende, intervenir pour un jugement de justice ou pour des demandes de nationalité française.

2-4 Une nouvelle mission confiée par le Président de la Région au Médiateur

La première mission confiée par le Président de la Région au Médiateur portant sur le projet de Parc Naturel Régional du Mont-Ventoux, a permis de donner un nouveau souffle au projet de PNR et de renouer un dialogue avec tous les acteurs et partenaires concernés par ce projet.

La deuxième mission concerne le décalage constaté par le Président de la Région, Renaud Muselier, entre l'annonce politique d'une action et sa réalité d'application. Il s'étonne de voir, lors de ses visites sur le territoire régional et à l'occasion d'échanges avec la population, que les mesures et dispositifs, mis en place pour aider diverses catégories de population, ne donnent pas toujours satisfaction aux publics concernés.

En conséquence, le Président a décidé de saisir le Médiateur afin qu'il conduise une enquête de satisfaction auprès des usagers et des partenaires de la Région pour parvenir, en étant à leur écoute, à identifier les raisons du déficit d'impact positif des dispositifs, mesures et programmes votés par l'exécutif régional. Un rapport d'étape sur cette enquête sera remis en fin du 1^{er} trimestre 2019.

2-5 Des relations renforcées avec les Directions et Services

Il a fallu du temps pour que des relations suivies avec les Directions et les Services s'établissent.

La médiation peut être perçue comme un échelon supplémentaire dans le fonctionnement administratif.

Avec l'expérience, la Mission médiation permet d'alléger les services, surtout ceux avec lesquels les relations sont les plus fréquentes.

Des relations suivies se sont mises en place et permettent de saisir directement le bon interlocuteur avec

- La Direction des Trains régionaux et de l'Intermodalité
- La Direction des Transports scolaires et interurbains,
- La Direction de l'Emploi, de la Formation et de l'Apprentissage

Le Médiateur remercie leurs chefs de Services et équipes respectifs, toujours patients.

Ces échanges permettent d'avoir des informations rapides, claires à destination des usagers comme pour les réponses faites aux interrogations du Médiateur.

Ces liaisons nous permettent de voir quelquefois que l'utilisateur connaît finalement très bien l'organisation régionale et tente, par des sollicitations multiples, à s'informer auprès des Directions et de la Médiation, dans l'espoir d'avoir des avis divergents qui lui permettraient de jouer en sa faveur !

La Direction Générale Europe et coopération internationale a désigné une interlocutrice de la référente médiation selon les préconisations faites dans le rapport 2016 d'activité du Médiateur, c'est la seule DGA qui l'a fait alors que la Mission médiation a peu de saisines relevant des questions européennes et méditerranéennes jusqu'à ce jour !

Le Médiateur donne aussi rapidement l'alerte lorsque des dysfonctionnements apparaissent. Ce fut le cas en septembre quand la Mission médiation a reçu simultanément des plaintes de nombreux stagiaires en formation sur les retards de paiement des aides individuelles à la formation professionnelle. La Direction de l'Emploi, la Formation et l'Apprentissage a été informée de ces multiples saisines simultanées relevant du même motif. Ce retard important de paiement des aides était dû à un changement de prestataire et a rapidement été géré par la Direction.

De : xxxx<@hotmail.com>

Envoyé : mardi 25 septembre 2018 09:38

À : Mission médiation <missionmediation@maregionsud.fr>

Objet : L'AFPA

Bonjour, stagiaire à L'AFPA de 12 mars 2018 au 25 juillet pour une formation "employée commercial en magasin.

Voilà cela fait un mois que L'AFPA ne nous donne pas de renseignements sur ce qu'il reste à nous payer. Ils nous disent de voir avec la Région. Pourriez-vous nous donner plus d'info sur cette information ?

Cordialement

De : Mission médiation

Envoyé : mardi 25 septembre 2018 10:59

À : XXXXX<xxxx.hachim@hotmail.com>

Cc : SAPPIN Michel

Objet : RE: L'AFPA

Bonjour Monsieur,

La Médiation a reçu de nombreuses demandes d'informations au sujet de rémunérations non payées en juillet.

Les renseignements pris auprès de la Direction de la formation et de l'emploi, qui gère les dossiers des stagiaires, nous ont permis d'apprendre que ce dysfonctionnement venait d'un changement de prestataire pour le versement des aides mais qui n'intervenait qu'à compter du 4 août.

Jusqu'au 31 juillet, les versements doivent être assurés par l'ancien prestataire de la Région qui a du retard pour solder les aides.

La Direction de l'emploi s'efforce de régler ce problème dans les meilleurs délais.

Cordialement

La Référente médiation auprès du Médiateur

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

Tél. : 0491575222

2-6 Le Médiateur et l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales (AMCT)

L'Assemblée générale de l'ACMCT en 2018 s'est tenue à Nice, le 7 juin, grâce à l'initiative du Maire de Nice, Christian ESTROSI et de la Médiatrice de la Ville de Nice, Sophie HENRY, qui avaient lancé l'invitation l'année précédente. En effet, Le Président de l'AMCT, Eric FERRAND, Médiateur de la Ville de Paris, avait accepté cette proposition en Assemblée Générale à Quimper en juin 2017.

Le Président de la Région, Renaud Muselier, s'est félicité de recevoir, dans l'une des villes les plus emblématiques de son territoire, les médiateurs de diverses collectivités dont les rôles et missions prennent chaque année plus d'importance.

Cette rencontre a permis de discuter sur le projet de loi porté par Nathalie DELATTRE, sénatrice de la Gironde et François PILLET, sénateur du Cher, enregistré à la Présidence du Sénat le 30 juillet 2018 (en annexe 2) portant sur l'obligation d'instituer un médiateur territorial dans certaines collectivités.

C'est pour défendre cette proposition de loi que je l'ai évoquée avec **le Président du Sénat, Gérard Larcher, et le Président de la Commission des lois, Philippe Bas**, à l'occasion d'une rencontre, et que j'ai écrit aux sénateurs des 6 départements de la Région pour appeler leur attention sur cette initiative et solliciter leur soutien.

3 Les nouvelles préconisations et recommandations

Améliorer l'accueil téléphonique

C'est la première des remarques des usagers.

A la réponse de la Mission Médiation auprès d'un certain nombre d'interlocuteurs « Votre demande ne concerne vraiment en rien le Médiateur », la réponse est toujours la même :

« Nous n'avons aucun autre numéro et par le standard, on est en attente, c'est trop long ou c'est toujours occupé ! Alors on essaie les numéros qui sont sur internet »

 Adapter les procédures et les formulaires pour faciliter les demandes des usagers, essentiellement en les simplifiant.

 Accepter des inscriptions et des dossiers sur des formulaires en version papier.

Il est indiqué dans le guide des subventions de la Région que les dossiers en version papier doivent rester exceptionnels.

« La transmission dématérialisée remplace le dépôt papier. Cette transmission dématérialisée est le moyen le plus simple et le plus rapide de déposer votre demande de subvention, avec toutes les pièces nécessaires à l'instruction du dossier.

Il vous permet d'avoir aussitôt la confirmation que votre dossier est complet et il pourra ainsi être instruit plus rapidement par les services.

Si vous choisissez ce mode de transmission, inutile d'envoyer un dossier papier.

La transmission par courrier ou le dépôt à l'accueil de l'Hôtel de Région restent possibles en cas de difficultés exceptionnelles »

Il apparaît cependant que le « tout numérique » n'est pas encore entré dans les mœurs et dans tous les territoires, dans une région où des zones restent largement privées des réseaux internet. Il faut en tenir compte dans nos procédures et faire preuve d'un peu de patience et d'humanité.

Supprimer l'anonymat face aux citoyens/usagers

Même s'il n'y a qu'un agent qui est identifié par Direction, il est indispensable qu'une ligne directe avec son nom soit indiquée en priorité pour les directions qui, vu leurs domaines d'intervention, ont obligatoirement des relations avec les administrés.

C'est le cas de la Formation professionnelle, des Transports, de la Jeunesse.

Conclusion

Aujourd'hui le citoyen/usager, souvent perdu dans le « millefeuilles » administratif territorial, encore plus complexe avec la loi NOTRe de 2015, a besoin certainement d'une « éducation civique » sur les compétences des différentes collectivités pour répondre à ses questions qu'il formule ainsi :

Qui fait quoi ?

Qui peut m'aider dans la réalisation de mon projet ?

Quelles aides financières ?

Avec mes collaboratrices, à un modeste niveau, nous tentons lors des échanges avec les requérants de remplir cette mission. Nous nous efforçons de rapprocher le citoyen d'une collectivité qu'il connaît mal et qui le connaît mal, en raison d'une vocation originelle qui n'était pas celle des relations à l'utilisateur mais celle d'une « **Région architecte** » qui travaillait surtout pour et avec les autres collectivités.

Lors d'une rencontre avec le Médiateur des Entreprises, la Région Sud étant parmi les 4 régions expérimentales désignées par l'Etat, Pierre Pelouzet m'a fait part de son souhait d'avoir une porte d'entrée unique dans chaque Région sur les saisines des entreprises, que ce soit des PME ou des TPE, pour être son relais et les lui transmettre.

Pour la durée de cette expérimentation, le Médiateur de la Région peut avoir ce rôle d'accompagnement vers le Médiateur des Entreprises. Celui-ci envisage de faire évoluer son domaine d'action en travaillant sur une médiation de filière, qui permettrait de constituer le départ d'une collaboration active des différents médiateurs sur des thématiques qui posent des problèmes récurrents aux chefs d'entreprises (collectivités, URSSAF, Direction des finances, etc...).

La Médiation est en train de s'organiser dans tous les aspects de la vie d'un citoyen, qu'il soit un simple individu, un chef d'entreprise, un client, un patient ou un lycéen, etc... Elle doit lui permettre de faire valoir ses droits plus rapidement et plus aisément. La première des missions du Médiateur est d'être un facilitateur pour l'utilisateur en difficulté.



ANNEXES

ANNEXE 1



Adresse de l'article <https://www.lagazettedescommunes.com/590209/la-mediation-entre-les-entreprises-et-les-collectivites-se-generalise/>

CONTENTIEUX

La médiation entre les entreprises et les collectivités se généralise

Brigitte Menguy | Actu juridique | France | Publié le 06/11/2018

Avec la parution d'un décret le 28 octobre au Journal officiel, le médiateur des entreprises voit ses compétences élargies aux conflits relatifs à l'ensemble des démarches administratives entre les entreprises et les collectivités territoriales.



En application de l'article 36 de la loi pour un Etat au service d'une société de confiance, le [décret du 26 octobre](#) ^[1], paru le 28 au Journal officiel, crée à titre expérimental un dispositif de médiation généralisé entre les entreprises et les administrations, et confie cette mission au médiateur des entreprises.

Cet organisme, rattaché à Bercy et incarné par Pierre Pelouzet depuis 2016, s'adresse à tous les acteurs économiques, tant publics que privés, en les aidant à la résolution des différends contractuels ou relationnels. Ses missions s'articulent autour de trois axes : résoudre les conflits commerciaux, acheter responsable, faciliter l'innovation.

Expérience des marchés publics

En 2016, la médiation des entreprises a élargi son périmètre d'activité, en intégrant, les litiges liés à la commande publique. Désormais, ces litiges entre les entreprises et les acheteurs publics représentent 31,5 % des saisines du médiateur des entreprises.

Parallèlement, un groupe de travail réfléchit sur la problématique des délais de paiement des collectivités locales à l'égard de leurs fournisseurs. Il proposera d'ailleurs prochainement des solutions non contraignantes et incitatives pour toutes les collectivités ainsi qu'un ensemble de bonnes pratiques dans l'espace dédié aux acheteurs publics.

Expérimentation dans quatre régions

Fort de cette expérience d'intermédiaire entre acteurs privés et publics, le médiateur des entreprises a vu ses missions élargies avec le décret du 26 octobre. Il pourra ainsi être saisi tant par les entreprises que par les administrations de litiges de toute nature pouvant les opposer : refus de permis de construire, obtention difficile d'un certificat d'économie d'énergie, mise en application du règlement général sur la protection des données (RGPD) ...

Ce dispositif, expérimenté pour une durée de trois ans se déroulera dans quatre régions : Centre-Val de Loire, Grand Est, Normandie et Provence-Alpes-Côte d'Azur. Pierre Pelouzet, s'y déplacera afin de rencontrer les élus, les représentants des pouvoirs publics locaux, des secteurs économiques concernés et les médiateurs sur le terrain pour présenter la démarche, comprendre les enjeux locaux et se coordonner avec les dispositifs de médiation existants. A suivre donc.



ANNEXE 2

Proposition de loi visant à instituer un médiateur territorial dans certaines collectivités territoriales

30 juillet 2018 :

Instituer un médiateur territorial dans certaines collectivités (texte déposé au sénat - première lecture)

- Par Mme Nathalie DELATTRE et M. François PILLET

N° 699



SÉNAT

SESSION EXTRAORDINAIRE DE 2017-2018

Enregistré à la Présidence du Sénat le 30 juillet 2018

PROPOSITION DE LOI

visant à instituer un médiateur territorial dans certaines collectivités territoriales,

PRÉSENTÉE

Par Mme Nathalie DELATTRE et M. François PILLET,

Sénateurs

(Envoyée à la commission des lois constitutionnelles, de législation, du suffrage universel, du Règlement et d'administration générale, sous réserve de la constitution éventuelle d'une commission spéciale dans les conditions prévues par le Règlement.)

EXPOSÉ DES MOTIFS

Mesdames, Messieurs,

Dans une société de plus en plus complexe et en proie à de nombreuses tensions, jamais la médiation n'a été aussi nécessaire.

Ce mode de règlement des conflits civils a déjà fait ses preuves dans de nombreux pays dans des domaines très divers et selon des formules multiples.

En France, depuis l'introduction de la médiation dans le code de procédure civile en 1995 et de plusieurs textes récents sur la résolution amiable des conflits, les juges sont désormais invités à envisager les modes alternatifs de règlement des litiges, et particulièrement la médiation, comme un complément approprié de la mission de justice.

Dans le domaine administratif, le Défenseur des droits, qui a succédé au Médiateur de la République, est chargé de veiller au respect des droits et libertés par les administrations de l'État, les collectivités territoriales, les établissements publics, ainsi que par tout organisme investi d'une mission de service public.

La loi permet la saisine directe et gratuite du Défenseur des droits, étant observé qu'il ne peut intervenir qu'après que le réclamant a lui-même engagé, devant l'administration ou l'organisme concerné, toutes les démarches préalables utiles au règlement de son affaire et que celles-ci ont échoué.

En outre, le Défenseur des droits dispose d'un pouvoir de proposition de réformes dans l'ensemble de son champ de compétence, pour remédier aux dysfonctionnements qu'il a pu constater lors de l'instruction des réclamations individuelles ou à partir de toute autre source puisqu'il bénéficie d'une prérogative d'auto-saisine en la matière.

De grandes entreprises publiques et privées ont également instauré des médiateurs à l'intention de leurs clients. Il existe aujourd'hui un médiateur des relations commerciales agricoles.

Par ailleurs, les textes européens relatifs au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation tendent à généraliser la possibilité de recourir à la médiation dans le champ économique, hors services d'intérêt général et hors soins de santé^{1(*)}.

Dans quelque domaine que ce soit, la médiation a donc fait les preuves de son utilité et de son efficacité.

Au niveau local, plusieurs maires, s'inspirant de cette pratique, ont créé des médiateurs municipaux, compétents pour régler les litiges entre les usagers des services publics de leur commune et l'administration municipale. Il en est allé de même avec la création de médiateurs départementaux par des conseils départementaux et, plus récemment, d'un médiateur régional par deux conseils régionaux.

Ces expériences ont montré l'utilité de telles institutions qui se sont révélées propres à prévenir, réduire ou régler des conflits, à créer un climat d'écoute et de compréhension propice à améliorer la qualité du lien social.

L'ambition de ces structures de médiation consiste, d'une part, à agir en faveur du rapprochement des usagers avec l'administration en contribuant à une meilleure compréhension des règles de droit et des pratiques administratives et, d'autre part, à proposer des modifications de comportement ainsi que des suggestions d'amélioration pour remédier aux dysfonctionnements constatés.

Il est donc proposé de généraliser cette pratique en rendant obligatoire l'instauration d'un médiateur territorial compétent pour toutes les matières ressortant du domaine de la collectivité concernée, dès lors que les litiges ne sont pas pendants devant la justice.

Celui-ci serait désigné dans certaines collectivités territoriales : conseils régionaux, conseils départementaux et communes de plus de 60 000 habitants, ainsi que dans les établissements publics de coopération intercommunale de plus de 100 000 habitants.

Proposition de loi visant à instituer un médiateur territorial dans certaines collectivités territoriales

Article 1^{er}

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

« CHAPITRE II BIS

« Médiation

« **Art. L. 1112-24.** - I. - Sans préjudice des compétences du Défenseur des droits mentionnées aux articles 24 à 36 de la loi organique n° 2011-333 du 29 mars 2011 relative au Défenseur des droits, il est institué un médiateur territorial dans les communes de plus de 60 000 habitants et les établissements publics de coopération intercommunale à fiscalité propre de plus de 100 000 habitants, les conseils départementaux et les conseils régionaux.

« Dans les communes et les établissements n'excédant pas le seuil mentionné à l'alinéa précédent, le médiateur territorial peut être institué par délibération du conseil municipal ou de l'organe délibérant.

« II. - Le médiateur territorial est compétent pour :

« 1° Faciliter la résolution à l'amiable des différends portés à sa connaissance, par voie de médiation, entre la collectivité ou l'établissement et les citoyens ;

« 2° Formuler des propositions visant à améliorer le service rendu par la collectivité ou l'établissement aux citoyens.

« Le médiateur territorial est également compétent à l'égard des organismes et personnes de droit public et de droit privé chargés par la collectivité ou l'établissement de l'exécution d'une mission de service public.

« En cas de mise à disposition, de regroupement de services ou de services communs, dans les conditions définies aux articles L. 5111-1-1, L. 5211-4-1 et L. 5211-4-2, les modalités d'intervention du médiateur territorial sont déterminées par accord entre les collectivités ou les établissements concernés.

« III. - Le médiateur territorial est désigné par la collectivité ou l'établissement pour une durée de cinq ans.

« Un fonctionnaire territorial ne peut être désigné médiateur territorial dans la collectivité ou l'établissement où il exerce.

« Un élu ne peut être désigné médiateur territorial dans la collectivité ou l'établissement au sein duquel il est élu.

« Ses fonctions sont renouvelables une fois et non révocables sauf en cas de manquement grave à ses obligations légales ou d'incapacité définitive à exercer son mandat constaté par la collectivité ou l'établissement.

« Il exerce ses fonctions en toute indépendance.

« Dans la limite de ses attributions, il ne reçoit aucune instruction de la collectivité ou de l'établissement.

« IV. - Toute personne physique ou morale qui s'estime lésée par le fonctionnement de l'administration d'une collectivité ou d'un établissement ainsi que d'un organisme ou d'une personne visé au quatrième alinéa du II peut saisir le médiateur territorial.

« Le médiateur territorial peut également se saisir d'office d'une situation qui serait portée à sa connaissance et relèverait de son champ de compétence.

« La saisine du médiateur territorial est gratuite.

« Le médiateur territorial ne peut être saisi d'un différend dès lors que le litige est porté devant une juridiction, ni ne peut remettre en cause une décision juridictionnelle.

« Le médiateur territorial ne peut être saisi d'un différend entre l'administration d'une collectivité, d'un établissement, d'un organisme ou d'une personne visé au quatrième alinéa du II et de leurs agents.

« V. - La collectivité ou l'établissement met à la disposition du médiateur les moyens humains et matériels nécessaires à l'exercice de ses fonctions. La collectivité ou l'établissement informe les usagers de l'existence d'un médiateur territorial.

« Chaque année, le médiateur territorial transmet un rapport d'activité à la collectivité ou à l'établissement qui l'emploie.

« VI. - Un décret en Conseil d'État détermine les modalités d'application du présent article. »

Article 2

La présente loi entre en vigueur au 1^{er} janvier 2021.

Article 3

I. - Le livre V de la sixième partie du code général des collectivités territoriales est complété par un article L. 6501 ainsi rédigé :

« **Art. L. 6501.** - Les dispositions prévues au chapitre II **bis** du titre unique du livre I^{er} de la première partie sont applicables de plein droit en Polynésie française. »

II. - La loi n° du visant à instituer un médiateur territorial dans certaines collectivités territoriales est applicable en Nouvelle-Calédonie.

Article 4

I. - 1° Les conséquences financières résultant pour les communes, les établissements publics de coopération intercommunale à fiscalité propre et les départements de la présente loi sont compensées, à due concurrence, par une majoration de la dotation globale de fonctionnement.

2° La perte de recettes résultants pour l'État du 1° est compensée, à due concurrence, par la création d'une taxe additionnelle aux droits prévus aux articles 575 et 575 A du code général des impôts.

II. - Les conséquences financières résultant pour les régions de la présente loi sont compensées, à due concurrence, par une majoration de la fraction du produit net de la taxe sur la valeur ajoutée mentionnée au II de l'article 149 de la loi n° 2016-1917 du 29 décembre 2016 de finances pour 2017.

* ¹ Directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE (directive relative au RELC)

ANNEXE 3

Médiation dans les collectivités territoriales

15^e législature

Question écrite n° 06217 de M. Emmanuel Capus (Maine-et-Loire - Les Indépendants)

publiée dans le JO Sénat du 19/07/2018 - page 3559

M. Emmanuel Capus attire l'attention de M. le ministre d'État, ministre de l'intérieur, sur les expériences de médiation au sein des collectivités territoriales.

Plusieurs régions et agglomérations, ainsi qu'une vingtaine de départements et une quarantaine de villes ont pour projet, ou proposent déjà à leurs citoyens, une possibilité de médiation en cas de conflit, de litige ou de contentieux avec leurs services. Ces nouvelles pratiques de résolution amiable des conflits sont bien accueillies par les citoyens et les administrations locales car elles contribuent à l'amélioration continue de la qualité du service public local et consolident les liens entre les citoyens et les administrations locales. Le Gouvernement en est pleinement conscient puisqu'il a introduit la médiation dans plusieurs dispositions législatives récentes. Face à cette approche du règlement amiable des conflits, il lui demande si l'administration dispose d'observations quantitatives et qualitatives concernant ces initiatives pionnières. Par ailleurs, il lui demande s'il envisage de prendre des dispositions pour encourager une généralisation de la médiation dans les collectivités territoriales et, dans l'affirmative, lesquelles et à quel niveau de population.

Transmise au Ministère de la justice

Réponse du Ministère de la justice

publiée dans le JO Sénat du 18/10/2018 - page 5346

La médiation, qui constitue un des modes alternatifs de règlement des différends, apparaît comme un instrument efficace pour prévenir la judiciarisation de certains litiges. La loi n° 2016-1547 du 18 novembre 2016 de modernisation de la justice du XXI^e siècle a ainsi entendu développer le recours à la médiation en prévoyant notamment la possibilité pour les parties, parmi lesquelles les collectivités territoriales, de pouvoir en dehors de toute procédure juridictionnelle, organiser une mission de médiation et désigner la ou les personnes qui en sont chargées (art. L. 213-5 du code de justice administrative). La loi du 18 novembre 2016 précitée a également créé un nouveau dispositif d'expérimentation en matière de médiation préalable dans les litiges de la fonction publique et ceux relatifs 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. Pris en application de cette loi, le décret n° 2018-101 du 16 février 2018 impose donc, à peine d'irrecevabilité, la saisine d'un médiateur avant l'introduction d'un recours devant la

juridiction administrative. Ce dispositif expérimental est applicable à certaines décisions administratives relatives à la situation personnelle d'un agent public ainsi qu'à des décisions en matière de prestations sociales et dans un nombre limité de circonscriptions départementales, défini par arrêtés. Les collectivités territoriales ne sont pas absentes de cette expérimentation dans la mesure où ces dernières peuvent, de manière volontaire, signer avec le centre de gestion de la fonction publique territoriale compétent, une convention afin de lui confier la mission de médiation préalable obligatoire en cas de litige avec un de leurs agents. À ce jour, plusieurs centaines de conventions ont été signées et de nombreuses sont en cours de délibération, les collectivités territoriales pouvant adhérer à ce dispositif jusqu'au 31 décembre 2018. Les départements sont également concernés s'agissant des recours contentieux formés contre les décisions relatives au revenu de solidarité active, la médiation préalable obligatoire étant alors assurée par les délégués territoriaux du Défenseur des droits. Il est prématuré de tirer un quelconque bilan de cette expérimentation qui est entrée en vigueur le 1er avril 2018. Toutefois, elle fera l'objet d'une attention particulière. À cet effet, les médiateurs intervenant au titre de cette expérimentation doivent établir des rapports d'activités annuels qui seront transmis aux ministres intéressés ainsi qu'au vice-président du Conseil d'État. Ils devront y indiquer le nombre de saisines ayant abouti à une résolution totale ou partielle du litige, le nombre de médiations infructueuses ainsi qu'y exposer les éventuelles difficultés rencontrées. Sur la base de ces rapports d'activités, un rapport d'évaluation établi par la ministre de la justice sera communiqué au Parlement au plus tard six mois avant l'expiration de l'expérimentation afin d'envisager une éventuelle généralisation du dispositif. Enfin, en dehors de ce dispositif expérimental et de toute procédure juridictionnelle, les collectivités territoriales sont libres de mettre en place des mécanismes de médiation au sein de leurs structures dans le cadre des litiges pouvant les opposer aux usagers.

ANNEXE 4

Articles divers sur la Médiation en 2018

Médiateur civil

Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre), Ministère chargé de la justice

Expérimentation d'une médiation obligatoire préalable aux contentieux familiaux

12 avr. 2018

À titre expérimental et jusqu'au 31 décembre 2019, une tentative de médiation est obligatoire avant toute demande de modification des décisions et conventions homologuées fixant les modalités de l'exercice de l'autorité parentale dans les TGI de Bayonne, Bordeaux, Cherbourg-en-Cotentin, Évry, Nantes, Nîmes, Montpellier, Pontoise, Rennes, Saint-Denis et Tours.

Toutefois, cette obligation ne s'applique pas si des violences ont été commises sur un parent ou sur l'enfant.

Le médiateur civil est une personne indépendante chargée de trouver une solution amiable à des litiges civils : conflit de voisinage, litige entre propriétaire et locataire, etc. Un juge doit valider l'accord trouvé.

Missions

Le médiateur intervient dans divers litiges civils de la vie quotidienne :

- conflit de voisinage ;
- litige entre propriétaire et locataire ;
- impayés ;
- litiges de la consommation ;
- etc.

Il doit aider les parties à trouver elles-mêmes une solution à l'amiable. Son intervention permet donc d'éviter un procès.

Contrairement au [conciliateur de justice](#), le médiateur ne dispose pas de pouvoirs d'enquête. Toutefois, pour les besoins de la médiation, il peut entendre des tiers consentants avec l'accord des parties.

Attention :

la médiation civile ne doit pas être confondue avec la [médiation pénale](#).

Conditions pour être médiateur

Le médiateur civil peut être :

- une personne physique ;
- une personne morale (association....) représentée par une personne physique.

Cette personne doit :

- ne pas avoir fait l'objet d'une condamnation, incapacité ou déchéance inscrite au [bulletin n°2 de son casier judiciaire](#) ;
- ne pas avoir commis de faits contraires à l'honneur, à la probité et aux bonnes mœurs ;
- disposer de la qualification requise eu égard au domaine dans lequel il est appelé à intervenir ;
- justifier de capacités acquises en matière de médiation ;
- justifier de son indépendance à l'égard des parties (aucun lien financier, familial...).

À savoir :

Le médiateur est tenu à un devoir de confidentialité.

Déroulement de la médiation / Demande du juge

Le médiateur civil intervient à la demande d'un juge saisi d'un litige pour lequel la médiation semble possible et souhaitable. Les deux parties doivent donner leur accord.

Le litige peut relever du tribunal d'instance ou de grande instance.

La médiation ne dessaisit pas le juge chargé de l'affaire. Ce dernier peut intervenir à tout moment de la procédure, y compris [en référé](#) (par exemple, pour faire cesser des travaux).

Durée de la médiation

Le juge fixe la durée de la médiation et indique la date à laquelle l'affaire sera rappelée à l'audience.

La durée initiale de la médiation ne peut pas excéder 3 mois. Cette mission peut être renouvelée une fois, pour une même durée, à la demande du médiateur.

Le juge peut mettre fin à la médiation, à tout moment, sur demande d'une partie ou du médiateur. Il peut également y mettre fin d'office lorsque le bon déroulement de la médiation paraît compromis (par exemple, si les parties n'arrivent pas à s'entendre).

Conséquences de la médiation

- **Les parties ont trouvé un accord**

Le médiateur informe le juge du succès de sa mission.

L'affaire revient devant le juge. Ce dernier décide alors d'homologuer ou non l'accord :

- s'il est homologué, l'affaire est terminée et l'accord prend force exécutoire. C'est-à-dire qu'il doit être appliqué par les parties comme n'importe quel jugement. Par exemple, une partie doit verser une indemnisation à l'autre ;
- si le juge n'homologue pas l'accord (par exemple, s'il est contraire à la loi), l'affaire est jugée comme n'importe quel procès.

- **Les parties n'ont pas trouvé d'accord**

- Le médiateur informe le juge de l'échec de sa mission.
- L'affaire revient devant le juge et elle est jugée comme un procès classique.

Coût

Le recours à un médiateur est payant. Le juge fixe la rémunération du médiateur à la fin de sa mission.

Les parties s'accordent pour répartir le coût de la médiation. Si elles ne parviennent pas à se mettre d'accord sur une répartition, les frais sont répartis à parts égales sauf si le juge estime qu'une telle répartition n'est pas équitable.

Dans ce cas, il fixe lui-même la répartition en fonction de la situation économique des parties.

ACCÈS AU DROIT

La médiation, au centre des activités des délégués du Défenseur des droits

Gabriel Zignani | France | Publié le 19/10/2018

La 4e Convention des délégués du Défenseur des droits s'est déroulée les 17 et 18 octobre. La procédure de médiation mise en place par la loi de modernisation de la justice du XXIe siècle et la médiation numérique étaient au centre des débats.



Jacques Toubon, Défenseur des droits, a réuni ses 511 délégués – principale voie de saisine du Défenseur des droits – habituellement répartis sur l'ensemble du territoire pour accueillir gratuitement les personnes ayant des difficultés à faire valoir leurs droits. La 4e Convention des délégués du Défenseur des droits s'est tenue les 17 et 18 octobre. L'objectif était d'évoquer les sujets qui les préoccupent, de réfléchir à leurs missions, et de débattre de questions sur lesquelles les délégués interviennent au quotidien.

Ce que font ces délégués au quotidien, c'est traiter les réclamations qu'ils reçoivent par la voie du règlement amiable, et donc par la médiation. En 2017, 71% des règlements

amicales opérés par les délégués ont abouti favorablement. En 2017, ils ont traité 70 718 dossiers, soit 77% des demandes adressées à l'institution. Et c'est autour de ce sujet de la médiation qu'ont tourné les débats de la grande réunion du 18 octobre.

La médiation préalable obligatoire suscite l'inquiétude

La loi du 18 novembre 2016 de modernisation de la justice du XXI^e siècle (dite loi J21), a complètement refondu le régime juridique des procédures amiables de règlement des conflits, en mettant en place une nouvelle procédure de médiation, qui permet aux parties à un litige de chercher un accord, avec l'accompagnement d'un tiers indépendant. Un rôle joué régulièrement par les délégués du défenseur des droits lorsqu'une collectivité est impliquée.

- [Loi J21 : introduction de la médiation dans les litiges relevant de la compétence du juge administratif](#) ^[1]

Les collectivités peuvent effectivement décider de recourir à la médiation lorsqu'elle est en conflit avec un agent, un cocontractant ou un usager, plutôt que d'aller devant le juge, « ce qui implique d'accepter une application souple du droit, avec une dose d'équité, voire d'humanité », selon Patrick Mindu, délégué du défenseur des droits et conseiller d'Etat.

Une nouvelle procédure accueillie prudemment par Jacques Toubon, Défenseur des droits : « est-ce que c'est la société qui a envie de participer au règlement de certains conflits par la médiation, ou est-ce l'institution de la justice qui se défausse vers la médiation ? »

Jean-Marc Sauvé, ex vice-président du Conseil d'Etat, a tenté de la rassurer. « Il ne s'agit pas de vider les juridictions d'un pourcentage le plus élevé possible de requêtes en créant un circuit de dérivation. L'objectif est de diversifier le mode de règlement des litiges, afin de recréer du lien social. » Pour lui, dans certaines situations, la médiation est plus adaptée qu'une procédure juridictionnelle : « L'objectif est d'ouvrir aux parties des espaces d'échanges propices aux rapprochements des points de vue, et à trouver des solutions pragmatiques, acceptable en équité et en droit pour tout le monde. Ce qui permet de préserver l'avenir des relations entre les parties mieux qu'une décision juridictionnelle »

Une analyse qui fait consensus. Mais la loi J21 met aussi en place une expérimentation pour quatre ans de la médiation préalable obligatoire dans le contentieux de la fonction publique et dans certains litiges sociaux (notamment ceux relatif au RSA). Une expérimentation qui se concentre, en ce qui concerne les litiges sociaux, dans six départements depuis avril 2018.

- [La médiation préalable, une alternative aux tribunaux](#) ^[2]

Ce sont les délégués du défenseur des droits qui y jouent le rôle de tiers indépendant. Sur les 200 procédures réalisées dans ce cadre, Patrick Mindu estime que « 30 à 40% des procédures ont abouties, c'est-à-dire que toutes les parties étaient satisfaites de la solution trouvée ».

Une médiation préalable obligatoire qui peut faire peur. Un délégué a interpellé Jean-Marc Sauvé, lui demandant si cette procédure « ne transforme pas les délégués en auxiliaires bon marché du ministère de la justice. »

Une médiation numérique insuffisante ?

Cette 4e convention des délégués du Défenseur des droits fut également l'occasion pour Mounir Mahjoubi, secrétaire d'Etat chargé du Numérique, de rappeler son plan pour un numérique inclusif, lancé en septembre dernier à Nantes.

- [Le numérique inclusif lancé par un plan national](#) ^[3]

Jacques Toubon avait auparavant rappelé « cela fait quatre ans que nous posons le diagnostic que, si en 2022, on oblige les gens à accéder aux services publics par le numérique, il y aura 20 à 25% de personnes en difficulté. » Selon le Défenseur des droits « il faut simplifier et r -humaniser les services publics offerts aux citoyens »

Le secrétaire d'Etat désormais rattaché à Bercy a donc d  commencer par rassurer le Défenseur des droits. « Nous n'avons pas pour objectif 100% de procédures obligatoirement réalisées sur Internet. Nous souhaitons que 100% des procédures soient réalisables sur Internet. » Pour lui, ce sont même « 40 à 50% des Français qui disent que Internet est compliqué à utiliser » D'où son intention de simplifier les services publics en ligne.

Mais Mounir Mahjoubi est surtout venu pour insister sur le rôle que les délégués au défenseur des droits peuvent prendre dans le cadre du plan pour un numérique inclusif. « Localement, vous pouvez être des personnes exigeantes envers les collectivités territoriales. Vous pouvez notamment vous assurer que le pass numérique, dont le financement est de l'initiative des collectivités, soit bien distribué dans votre territoire. Vous pouvez également vérifier que des collectivités se portent candidates dans le cadre de l'appel à projet pour la création de hubs France connectée, qui auront pour mission de coordonner les acteurs de la médiation numérique sur l'ensemble du territoire »

- **Articles sur le Médiateur et le Parc Naturel du Mont Ventoux**



Vers le 9ème Parc Naturel Régional de la Région Sud Provence-Alpes-Côte d'Azur

com-ocean.com
smaemv.fr |

La Région Sud Provence-Alpes-Côte d'Azur, sous l'égide de Jacqueline BOUYAC, conseillère régionale en charge des Parcs naturels régionaux auprès du Président de région **Renaud MUSELIER**, vient de réunir à Malemort-du-Comtat les partenaires concernés par la relance du processus de création du Parc Naturel Régional du Mont-Ventoux.

La très forte participation des élus locaux (29 maires présents ainsi que 4 intercommunalités représentées), du sous-préfet de Carpentras, du Département de Vaucluse, de la CCI, de la Chambre d'Agriculture, ainsi que de France Nature Environnement et de la Fédération départementale des chasseurs a démontré toute l'attention et l'intérêt des acteurs locaux de voir se concrétiser ce projet ambitieux pour le Ventoux.

Cette réunion importante a été introduite par les propos du médiateur de la Région, Michel SAPPIN, ancien Préfet de Région. Il s'est attaché à résumer son rapport et a particulièrement insisté sur la simultanéité entre les aspirations du territoire pour un

développement concerté et maîtrisé et le souhait de la Région de consolider sa politique de développement rural et de préservation de l'environnement en faisant du Ventoux le 9^{ème} Parc de la Région Sud. Il a donc préconisé la reprise du projet en terminant un travail sur un territoire exceptionnel, qui doit désormais permettre une mobilisation sans précédent.

Un an après l'entrée en vigueur des accords sur le climat, la Région Sud Provence-Alpes-Côte d'Azur se veut une région exemplaire en matière d'environnement : « la Région avec une COP d'avance ». Elle a donc placé l'ensemble des Parcs naturels régionaux au cœur de sa stratégie politique. Au-delà d'être un incontestable vecteur d'attractivité pour notre Région, les Parcs sont en effet des acteurs majeurs de protection de la biodiversité et de l'éducation à l'environnement.

Michel SAPPIN a également rassuré l'assemblée en rappelant que le futur **Parc du Mont-Ventoux** incarnerait les Parcs de **nouvelle génération** usant d'une logique très collaborative et sachant tirer le meilleur des expériences des Parcs voisins et plus anciens.

Jacqueline BOUYAC, 1^{ère} Vice-présidente du SMAEMV aux côtés du président Alain GABERT, a confirmé la volonté du Président Renaud MUSELIER d'accélérer le processus visant à obtenir la création du Parc Naturel Régional du Ventoux pour la fin de l'année 2019. Dans ce contexte elle a présenté l'agenda qui débute par l'actualisation de la Charte du Parc. Pour se faire la Région, assistée des chargés de mission du SMAEMV dédiés à la préfiguration, organise en mars et avril un cycle d'ateliers réunissant l'ensemble des élu-e-s sur les quatre grandes thématiques incontournables : Tourisme durable / Climat et énergie / Urbanisme et paysages / Agriculture et pastoralisme.

C'est au terme de ces rencontres que sera réuni à nouveau le Comité de Pilotage.

Dans cette nouvelle dynamique, le SMAEMV confirme sa capacité à assurer l'assise technique et administrative du projet pour en mener à bien le processus dans toutes ses dimensions. Cela implique un véritable accompagnement au changement que le SMAEMV a mis en œuvre depuis déjà plusieurs années et qu'il s'engage désormais à accélérer pour répondre aux ambitions et aux adaptations budgétaires induites.

© 2011 Syndicat Mixte d'Aménagement et d'Équipement du Mont Ventoux | Conception : Com Océan



PROJET DE PARC NATUREL RÉGIONAL DU MONT VENTOUX (PNRMV) FAIT CONSENSUS

19 décembre 2018



Photo Wallis-C.Constant

Pour qui a connu les turbulences de 2018, l'ambiance du dernier comité de pilotage consacré au projet de parc était étonnante ce mercredi 19 décembre. À la quasi-unanimité, les maires autrefois opposés sont venus déclarer qu'en raison de la qualité du projet, ils demanderaient à leur conseil municipal de voter pour la création du PNRMV.

Le menu du CoPil aurait pourtant pu prêter à contestations, puisqu'y étaient abordés les statuts du futur Syndicat Mixte de gestion du parc (objet, composition, rôle et fonctionnement...) ainsi que les contributions financières.

Jusqu'au tout dernier jour, des échanges, tractations, mises au point et réassurances ont eu lieu pour arriver au vote massif (38 maires pour, 1 contre) en faveur du parc.

Ce parc devra beaucoup à Michel Sappin, médiateur de la Région, qui a entendu toutes les parties et a osé des structures originales, telles le comité de massif ou la présence d'associations dans le Syndicat Mixte. Il devra énormément à Jacqueline Bouyac, conseillère régionale en charge des parcs de Sud-PACA, qui s'est dépensée sans compter pour mettre en musique la partition écrite par le

médiateur. Reconnaissons enfin qu'il ne verrait pas le jour sans la volonté rigoureusement tenue de Renaud Muselier, président de Région.

FNE Vaucluse communiquera sur son site les statuts du futur Syndicat Mixte dès que la toute dernière version lui sera parvenue (le 19 au matin, l'encre n'était pas encore sèche !). Les aspects politiques et financiers sont déjà, ou seront, accessibles dans les médias ([France Bleu Vaucluse](#), par exemple)

En ce qui concerne notre collectif de soutien au projet de parc, nous notons avec satisfaction que

- « La protection des paysages et du patrimoine naturel et culturel, notamment par une gestion adaptée » est la première des missions du Syndicat
- Sont membres du Syndicat, avec voix consultative, les chambres consulaires et la « Fédération départementale des chasseurs de Vaucluse, l'association France Nature Environnement Vaucluse et les Carnets du Ventoux »
- Un conseil scientifique est instauré
- Des commissions thématiques mixtes pour la mise en œuvre de la charte sont créées. La présence des associations au sein du Syndicat Mixte leur permettra le cas échéant, d'animer une ou plusieurs de ces commissions

[Le décret de création du parc naturel est espéré en décembre 2019.](#)

D'ici là

- deux grands moments restent à organiser : la participation à l'enquête publique, en avril-mai, le calendrier sera communiqué prochainement et l'organisation de notre représentation.
- Et la vigilance reste de mise, notamment pour ce qui concerne les points délicats relevés par la Fédération Nationale des Parcs Naturels Régionaux (FNPNR) : réglementation de la publicité, circulation des véhicules terrestres motorisés. Il ne faudrait pas non plus que la perspective d'argent frais permette l'exhumation de projets calamiteux pour la biodiversité ou les paysages



MISSION MEDIATION

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

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

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

