

LE MÉDIATEUR

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉ 2024

maregionsud.fr





En 2024, plus peut-être que dans les années précédentes, nous avons connu une multiplication rapide des crises et des conflits qui agitent au quotidien nos sociétés, en France et dans le monde, et provoquent un désir grandissant chez nos concitoyens de voir se créer des espaces de dialogue apaisés.

Les usagers, en cas de difficultés ou de refus de la part des administrations ou des services qui interviennent dans leur vie quotidienne, souhaitent de plus en plus voir se créer des espaces de contacts et de discussions. La médiation peut leur offrir cette écoute, leur expliquer les motifs des décisions prises, et rechercher des solutions équitables dans le cadre des recours à l'amiable acceptés par les deux parties.

Simple d'accès par une saisine qui peut se faire par téléphone ou par courriel, mais aussi « à l'ancienne » par courrier postal, gratuite pour tous, la médiation peut aussi orienter vers d'autres collectivités ou administrations des demandes ne concernant pas la Région.

Le monde de la médiation s'élargit à tous les secteurs d'activités et à tous les territoires, les contacts entre médiateurs se multiplient avec des rencontres de plus en plus fréquentes, des réflexions communes sur la pratique quotidienne, l'éthique et les procédures à respecter.

La médiation bénéficie du très large soutien des Hautes Autorités de l'État, en particulier du Ministère de la Justice qui a créé un Conseil National de la Médiation dont l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales que je préside est l'un des membres importants. Par ailleurs, la Défenseure des Droits, le Conseil d'État et les Tribunaux administratifs et judiciaires montrent également leur grand intérêt. Plusieurs dossiers de médiation importants, opposant notamment des entreprises à notre Région, nous ont ainsi été confiés et représentent une part très importante de la charge portée par notre Mission.

Et comme vous le verrez dans ce Rapport, le Médiateur a également la possibilité de présenter chaque année au Président de la Région et à son équipe des recommandations pour améliorer la lisibilité, le contenu et le mode d'emploi de dispositifs mis en place, à la lumière des demandes reçues, des dossiers examinés, des solutions trouvées, et des leçons à en tirer. Aboutir à l'amiable à la résolution d'un conflit peut ainsi permettre d'en éviter d'autres.

Ma dernière observation s'appuie sur la conclusion de plusieurs enquêtes et sondages qui montrent qu'un français sur deux, et trois sur quatre chez les plus de 60 ans, souhaitent pouvoir toujours disposer pour leurs démarches administratives d'une autre solution que le recours obligatoire à Internet, en particulier la possibilité d'envoyer leurs demandes et les pièces à joindre par la voie postale. Ce souhait très compréhensible doit être pris en compte pour nouer de vrais liens de confiance et respecter les attentes très légitimes d'équité de nos concitoyens dont la culture, la santé, l'âge et souvent l'isolement culturel ou géographique, ne les placent pas sur une même compréhension du monde moderne.

Michel SAPPIN

Préfet de Région Honoraire

Le code général des collectivités territoriales⁽¹⁾ prévoit que le Médiateur régional produit chaque année un rapport d'activité détaillé, rédigé dans le respect du principe de confidentialité de la médiation. Dans ce cadre, le Médiateur met en évidence les attentes et pistes d'améliorations susceptibles d'être apportées au fonctionnement du service public régional.

(1) Cf. annexe n° 1

DÉFINITION ET PRINCIPES DE LA MÉDIATION

RAPPORT D'ÉTAPE DU CONSEIL NATIONAL DE LA MÉDIATION
- JUIN 2023/NOVEMBRE 2024 -

DÉFINITION DE LA MÉDIATION

La médiation est un processus volontaire et coopératif dans le cadre duquel des personnes entreprennent au moyen, d'échanges confidentiels et avec l'aide d'un [ou plusieurs] tiers, le médiateur [ou les médiateurs] d'établir ou

de rétablir des liens, de prévenir ou de régler à l'amiable un conflit. Le médiateur, tiers indépendant, impartial, formé à la médiation, sans pouvoir de décision, favorise l'écoute mutuelle et le dialogue entre les participants.



CARACTÉRISTIQUES ESSENTIELLES DU PROCESSUS DE TOUTES MÉDIATIONS



1

Autonomie et Liberté des personnes durant tout le processus de médiation : décision d'y recourir et d'y mettre fin à tout moment.

2

Confidentialité du processus

SINGULARITÉ DE LA POSTURE DU MÉDIATEUR

- tiers indépendant
- impartial
- formé à la médiation
- sans pouvoir de décision
- qui favorise l'écoute mutuelle et le dialogue entre les personnes participant à la médiation.





LA MÉDIATION RÉGIONALE

SUD PROVENCE-ALPES-
CÔTE D'AZUR

QU'EST-CE QUE C'EST ?

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



LA MÉDIATION RÉGIONALE :

une réponse innovante de l'Institution dans ses relations avec les administrés.

LES MOYENS DU MÉDIATEUR POUR MENER À BIEN SES MISSIONS

La Région a créé la **fonction de la Médiation** en avril 2016. Le Médiateur dispose de bureaux et de moyens logistiques au sein de l'hôtel de Région.

Le Statut du Médiateur de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur² renouvelé fin décembre 2021, rappelle que le **Médiateur est indépendant vis-à-vis de l'administration régionale et de ses élus.**

Cela signifie que dans le cadre de ses attributions il ne reçoit d'instructions d'aucune autorité régionale. Pour garantir cette indépendance, la Région met à disposition du Médiateur les **moyens nécessaires lui permettant de mener à bien ses missions et de les exercer de manière indépendante et confidentielle.**

L'ÉQUIPE DE LA MISSION MÉDIATION :



“

« Ecouter la personne, considérer individuellement son cas et favoriser le dialogue avec les services régionaux est notre première mission. La mise en œuvre ensuite d'une médiation permet de décortiquer les sources d'un blocage ou d'un dysfonctionnement afin de les prévenir pour l'avenir. Un service public de proximité oblige à privilégier le dialogue en cas de réclamation d'un usager car les services peuvent ainsi s'assurer que l'autre a bien compris le dispositif, la demande ou le point de blocage, en adaptant si besoin le discours. »

Caroline BRONSARD
Médiatrice adjointe

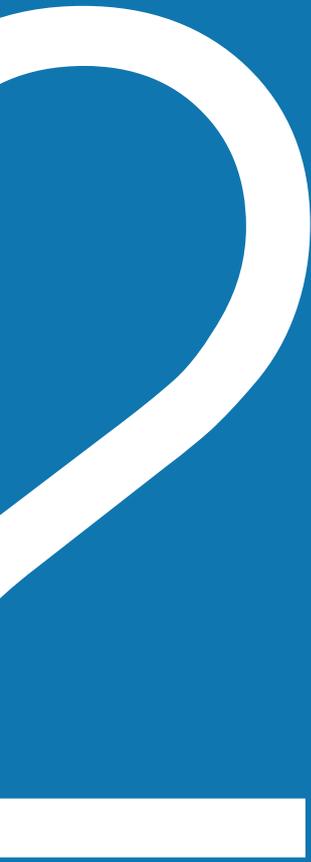


“

« Rétablir un lien direct avec l'utilisateur, se sentir utile dans la résolution des conflits, aider à l'amélioration des dispositifs régionaux, tous ces enjeux sont possibles grâce à la médiation ».

Emmanuelle ESNAULT
Chargée de médiation

(2) Cf. Annexes 2 et 3



LES OBJECTIFS DE LA MÉDIATION RÉGIONALE

QUEL EST L'OBJECTIF DE LA MÉDIATION RÉGIONALE ?

*Répondre à une société en demande d'humanité, grâce à la prévention et à la résolution de désaccords ou situations de blocage où **l'humain est placé au cœur des décisions.***

Faciliter le dialogue entre les services régionaux et les demandeurs, en positionnant l'administré et l'administration d'égal à égal.



Elle facilite l'accès au droit des personnes



Elle cherche l'amélioration de la qualité de service de l'administration et fait évoluer certains dispositifs régionaux



Elle règle à l'amiable des différends entre les demandeurs et la Région et pacifie les relations



Elle a une fonction pédagogique



Elle offre une véritable alternative à la voie contentieuse d'un désaccord car la saisine recevable interrompt les délais de recours contentieux et suspend les délais de prescription



Elle évite les recours contentieux et prévient les litiges

OBJECTIFS DE LA MÉDIATION

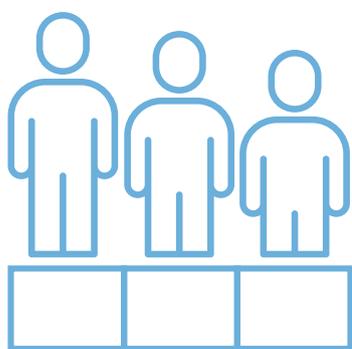
8



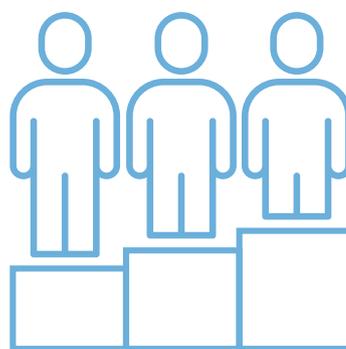
**LE RÔLE
DU MÉDIATEUR
ET DE LA MISSION
MÉDIATION RÉGIONALE**

Par son rôle de **facilitateur de communication**, le Médiateur humanise les relations administratives et incarne l'espace de dialogue souhaité par l'institution régionale.

Par son rôle de **facilitateur de négociation**, le Médiateur met en œuvre un processus de médiation pour parvenir à une solution ou un accord amiable.



ÉGALITÉ



ÉQUITÉ

Le Médiateur n'est pas un juge, il ne tranche pas un litige, il ne rend aucune décision. Il tente avec les Parties de trouver une solution amiable à un différend en toute indépendance, impartialité et en équité. En effet, **le médiateur peut tenir compte de l'équité** dans ses avis ou recommandations en fonction des situations particulières.

Le Médiateur formule des recommandations **visant à améliorer le fonctionnement des services publics régionaux** sur la base des situations de blocage qu'il a rencontrées au cours des dossiers.

Le Médiateur **favorise la promotion de l'amiable dans le cadre de partenariats** avec les autres Médiateurs des services publics et partenaires tels que les délégués défenseurs des droits ou les médiateurs institutionnels.

Le Médiateur **participe à la prévention des litiges et à la pacification** des relations avec les citoyens.

4



DOMAINE D'INTERVENTION DU MÉDIATEUR RÉGIONAL



Éducation



Emploi et formation
professionnelle



Transports



Développement
économique



Aménagement
du territoire
et environnement

Le Médiateur de la Région est compétent pour intervenir pour des litiges, désaccords ou difficultés liés aux domaines de compétence et d'intervention de la Région y compris ceux des organismes agissant pour le compte de la Région, et pour les désaccords concernant les agents régionaux.

Éducation, Emploi et formation professionnelle, Transports, Développement économique, Aménagement du territoire et de l'environnement, Fonctionnement interne, Ressources Humaines.

Lorsqu'une saisine est hors de son champ de compétence, la Mission Médiation réoriente et accompagne systématiquement les réclamants vers l'organisme compétent qui prendra en charge la réclamation.



COMMENT CONTACTER LE MÉDIATEUR RÉGIONAL



Par courrier à l'adresse suivante :
Monsieur le Médiateur
de la Région Provence-Alpes-Côte
d'Azur
Hôtel de Région,
27 place Jules Guesde
13481 Marseille Cedex 20



Par courriel à l'adresse suivante :
missionmediation@maregionsud.fr



Par téléphone :
04 91 57 52 22

QUI PEUT SAISIR LE MÉDIATEUR ?

Le Médiateur régional peut être saisi par les usagers, administrés, une autre collectivité ou organisme, mais aussi en interne par les agents de la collectivité, les services de la Région, les élus, la direction générale ou le Président dans le cadre d'une lettre de mission spécifique.

NB. En ce cas, toute demande officielle de médiation ou de saisine doit être faite par écrit (lettre, courriel, formulaire de saisine) adressée au Médiateur et complétée de pièces justificatives.

Depuis 2021, le Médiateur est également **désigné par les tribunaux**, dans le cadre de litiges contentieux en cours impliquant la Région, **pour conduire une Médiation** dite juridictionnelle à l'initiative du juge.

NB. En ce cas, après accord des Parties pour entrer en Médiation, le Médiateur institutionnel est désigné par une ordonnance du Juge pour conduire une mission de médiation dans un délai de 3 mois renouvelable.

LES CONDITIONS DE VALIDITÉ D'UNE SAISINE

CONDITIONS DE RECEVABILITÉ



La demande ne doit pas être anonyme

La demande doit être écrite et accompagnée de pièces justificatives nécessaires à l'examen de la recevabilité



La demande doit relever de la compétence du médiateur

Formation professionnelle
Transports
Développement économique
Environnement
Subventions
Éducation
Aménagement du territoire
Agents territoriaux
Marchés publics



La demande ne doit pas faire l'objet d'un contentieux

Sauf dans les cas prévus par la loi.
Médiation administrative à l'initiative du juge par exemple



Recours ou réclamation préalable auprès de l'administration

L'utilisateur doit avoir effectué une réclamation ou un recours gracieux auprès de l'administration et la réponse doit demeurer insatisfaisante ou inexistante



Auto-saisine

Le médiateur peut s'auto-saisir de situations dont il a connaissance

EFFETS D'UNE SAISINE RECEVABLE

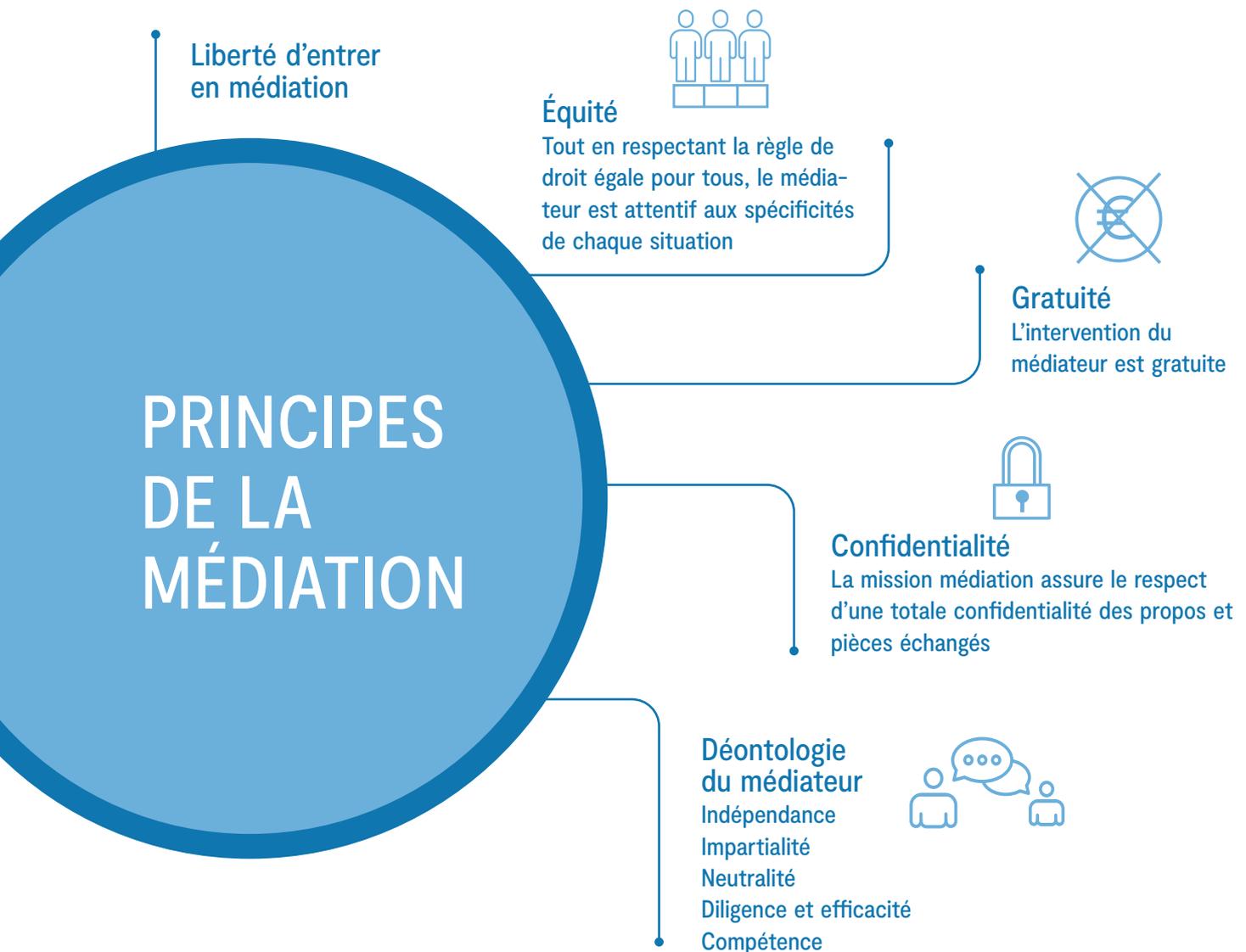
La Saisine déclarée recevable a pour **effet d'interrompre les délais de recours contentieux et suspend les délais de prescription.**

MÉDIATION DE LA RÉGION PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR PRINCIPES ET DÉONTOLOGIE

Le Statut du Médiateur régional répond aux exigences du Code Général des Collectivités Territoriales et aux principes déontologiques applicables à la Médiation territoriale.

PRINCIPES

1. Libre acceptation de l'intervention du Médiateur ou d'une entrée en Médiation
2. Gratuité de l'intervention du Médiateur
3. Respect du contradictoire
4. Respect de la légalité et de l'état de droit, tout en tenant compte de l'équité
5. Respect du principe d'égalité devant le service public et examen attentif des spécificités de chaque situation, du contexte
6. Les solutions amiables n'ont pas vocation à faire jurisprudence
7. Confidentialité du processus de médiation



MÉTHODOLOGIE DE LA MÉDIATION À L'INITIATIVE DES PARTIES (ADMINISTRÉS OU ADMINISTRATION)

I SAISINES COURRIEL/VOIE POSTALE/TÉLÉPHONE

Si la saisine est orale ou incomplète, le Médiateur peut s'autosaisir s'il y a urgence ou en cas d'impossibilité de produire l'écrit, la mission médiation accompagne l'intéressé.

Toute demande fait l'objet d'un accusé de réception avec envoi d'un formulaire de saisine ou d'une réponse directe le cas échéant.

I PHASE D'EXAMEN DE LA RECEVABILITÉ DE LA DEMANDE

Les conditions de recevabilité de la saisine sont examinées dans un délai raisonnable, parfois des éléments complémentaires sont demandés dès cette phase.

DOSSIER RECEVABLE

- Réception de la demande et constitution du dossier.
- La recevabilité de la saisine doit ensuite être confirmée par écrit pour produire ses effets.
- Demande de compléments de documents et justificatifs si nécessaire.

DOSSIER IRRECEVABLE/HORS COMPÉTENCE

→ Les dossiers irrecevables ou ne relevant pas de la compétence du médiateur font l'objet d'une réorientation ou d'un conseil adapté à leur situation.

I PHASE DE MÉDIATION

Un dialogue est établi avec le requérant et les services de l'administration, la demande fera l'objet d'un traitement individuel attentif permettant d'analyser la situation et de croiser les informations. Si le dossier le nécessite des entretiens, réunions, confrontations en présence du Médiateur, voire déplacements sur place sont envisagés.

I PHASE D'ÉLABORATION DE L'AVIS OU DES RECOMMANDATIONS

→ Le Médiateur émet un avis, formule des recommandations et non pas des décisions.

I PHASE DE CLÔTURE DE MÉDIATION

Les processus de médiation prennent fin concrètement soit par la conclusion d'un protocole d'accord transactionnel, soit par un constat d'accord ou de désaccord du Médiateur.

LES ÉTAPES DE LA MÉDIATION



1 Saisine du médiateur

Envoi d'un accusé de réception et du formulaire par mail



2 Recevabilité

Si la demande est irrecevable, réorientation ou pédagogie apportée



3 Entretien

Un dialogue est établi avec le requérant et les services de l'administration



4 Études des justificatifs

Le médiateur croise les informations fournies par le demandeur et l'administration



5 Rencontre des parties

Si nécessaire, des entretiens physiques, confrontation ou déplacement sur place sont organisés par le médiateur



6 Formulation d'avis ou recommandation

Le médiateur propose à l'administration un angle nouveau afin d'analyser le dossier en équité par rapport à la situation



7 Clôture de saisine

Le médiateur clôt le dossier en cas :

- d'accord entre les parties
- de désaccord entre les parties sans possibilité de faire évoluer la situation
- de désistement d'une des parties

MÉTHODOLOGIE DE LA MÉDIATION À L'INITIATIVE DU JUGE ADMINISTRATIF

En fonction de la pratique des tribunaux le Médiateur institutionnel est désigné par le juge via une ordonnance classique ou une ordonnance dite 2 en 1.

■ PHASE DE RECUEIL DE L'ACCORD D'ENTRER EN MÉDIATION

Le tribunal propose et recueille l'accord du recours à la Médiation par les Parties ou laisse au Médiateur le soin de le faire dans l'ordonnance 2 en 1.

■ PHASE DÉSIGNATION

Le Médiateur désigné par ordonnance du tribunal, vérifie les exigences déontologiques au regard du dossier de médiation proposé.

Le Médiateur explique aux Parties les modalités de déroulement et principes spécifiques à la Médiation régionale. Il vérifie que tout est clair et bien compris.

■ PHASE DE MÉDIATION

Le processus mis en œuvre par le médiateur désigné par ordonnance d'un juge pour conduire la mission est adapté à la situation contentieuse et à la présence des avocats le plus souvent.

Ce type de médiation nécessite le plus souvent un déroulement complet du processus de médiation avec questionnaire préalable, entretien individuel et 2 à 4 séances de médiation dites plénières réunissant les Parties et leur avocat ou l'accompagnateur en médiation.

■ PHASE DE CLÔTURE

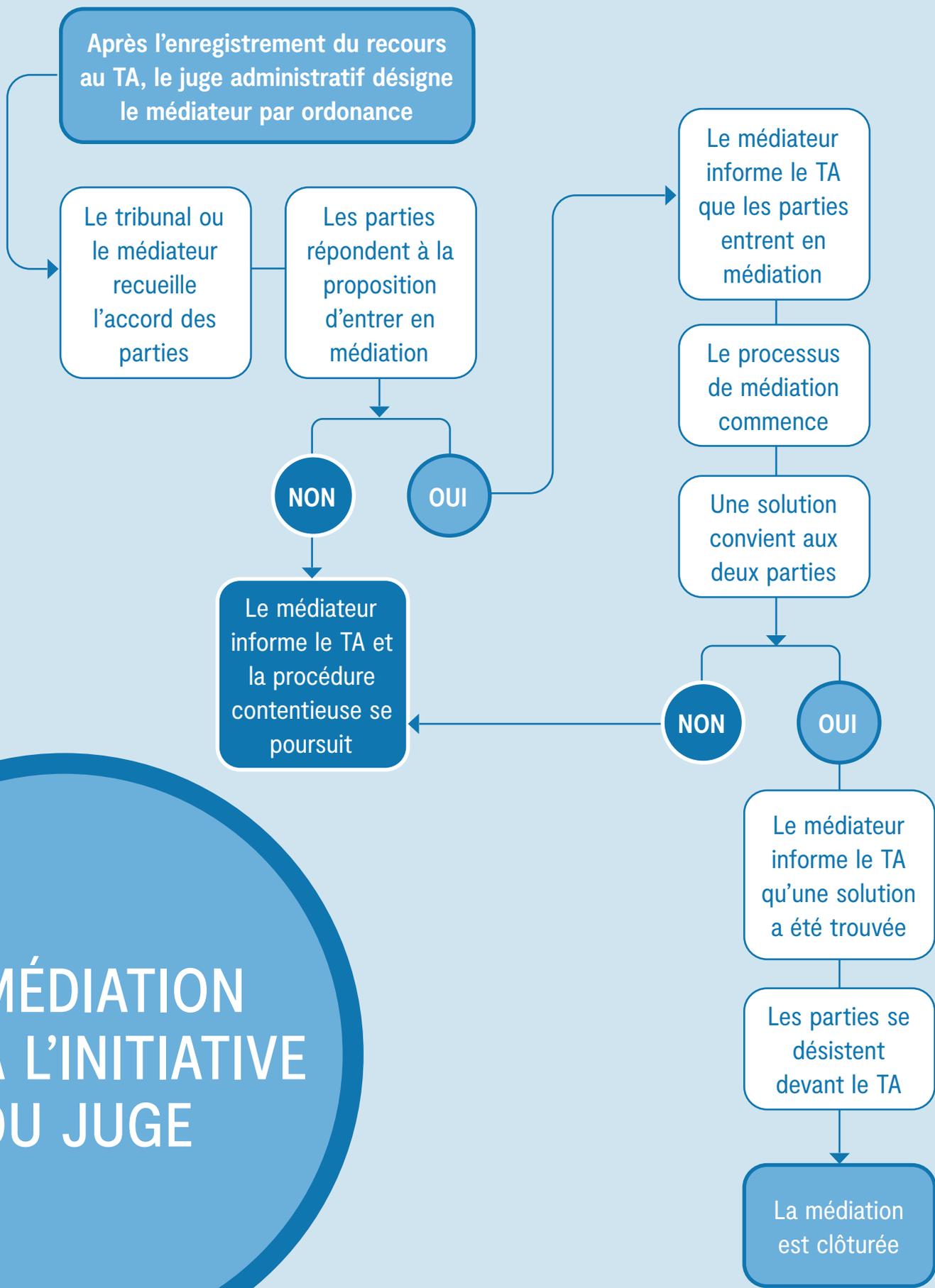
En fin de médiation, le Médiateur informe le tribunal de l'existence ou non d'un accord sans en dévoiler le contenu et met fin à sa mission de Médiation.

Concrètement la médiation prend fin soit par la conclusion d'un accord transactionnel, soit par un constat d'accord ou de désaccord du Médiateur.

Le Code général des collectivités territoriales prévoit que les médiations conduites par le Médiateur territorial sont des médiations administratives soumises au code de justice administrative.

Le Médiateur territorial ne peut pas intervenir lorsqu'un contentieux est déjà engagé devant une juridiction ou si le litige a déjà fait l'objet d'un jugement définitif, mais cela devient possible lorsque le médiateur est désigné par un magistrat dans le cadre d'une « médiation dite à l'initiative du juge » prévue aux articles 213-7 et suivants du Code de justice administrative.

MÉDIATION À L'INITIATIVE DU JUGE





BILAN D'ACTIVITÉ DU MÉDIATEUR DE LA RÉGION EN 2024

NOMBRE DE SAISINES EN 2024

+23
saisines de
l'année 2023
en cours
de traitement
en 2024



134

nouvelles demandes
ont été enregistrées

114

saisines ont relevé
de la compétence
du médiateur
soit **85%**
des saisines

20

saisines ont été qualifiées
« hors compétences
du médiateur »
soit **15%**
des saisines

Les demandes qualifiées hors compétences font l'objet d'un accompagnement et d'une réorientation systématique avec l'accord du demandeur, le Médiateur régional oriente le demandeur vers le Médiateur territorial ou institutionnel compétent ou vers le défenseur des droits, ou l'organisme qui pourra faire avancer la situation de blocage rapportée.

Le Médiateur clarifie la saisine du demandeur avant de la transmettre à d'autres interlocuteurs pour qu'elle soit prise en compte dans les meilleures conditions.

EN **2024**

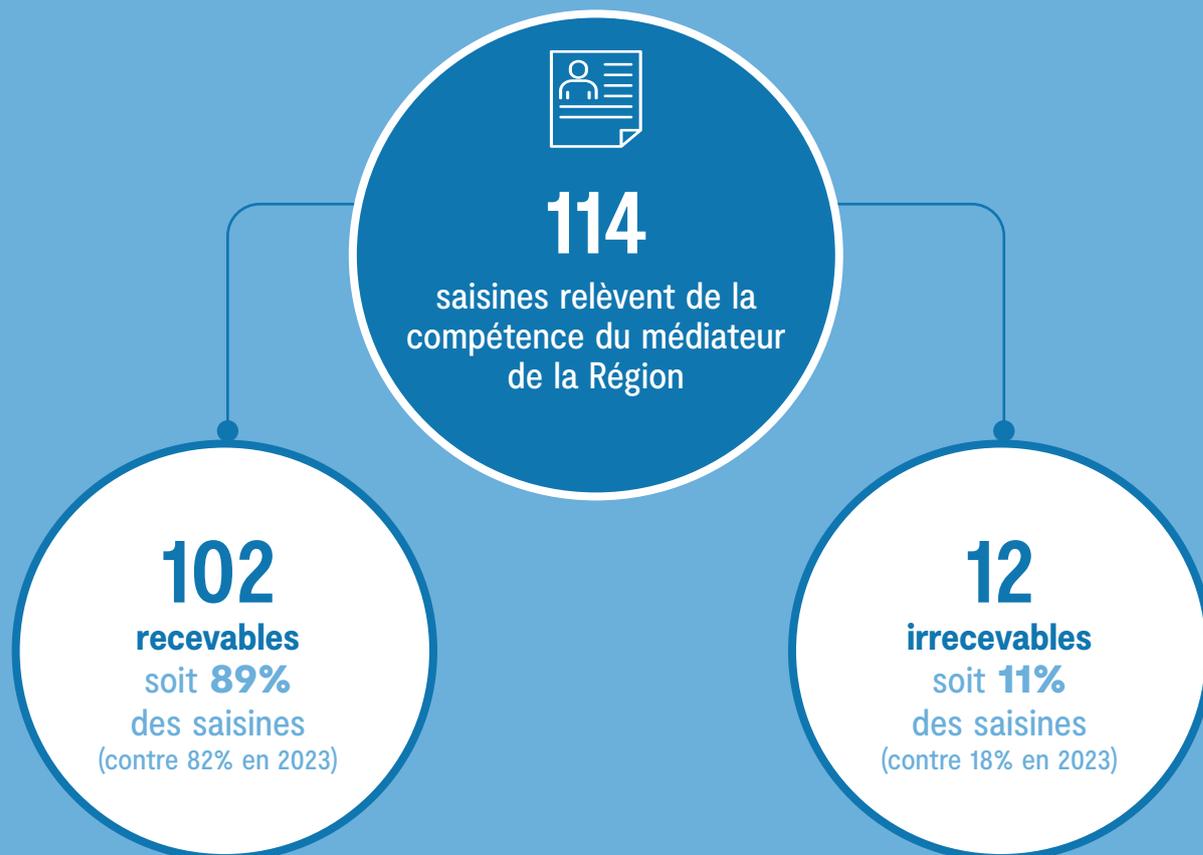
3

SAISINES INITIÉES PAR UN
COLLECTIF DE PERSONNES POUR
RÉGLER DES SITUATIONS
INDIVIDUELLES OU DES SITUATIONS
COLLECTIVES

10

PROPOSITIONS DE MÉDIATION
ÉMANENT DU TRIBUNAL
ADMINISTRATIF

RECEVABILITÉ DES SAISINES



Parmi les saisines relevant de la compétence du Médiateur, 11 % seront qualifiées d'irrecevables au regard des critères attendus :

- Existence préalable d'une contestation ou d'un recours du demandeur
- Décision contestable selon le demandeur ou réponse non satisfaisante
- Silence prolongé des services de l'administration concernant une demande
- L'absence de recours contentieux en cours ou d'une décision de justice définitive

Les dossiers dits recevables font l'objet d'un processus structuré de médiation pour tenter de régler amiablement un désaccord entre le demandeur et l'administration.

La recevabilité d'une demande a pour effet de produire les effets juridiques de la saisine du médiateur territorial, soit l'interruption des délais de recours contentieux.

Les demandes non recevables ne font pas l'objet d'une médiation mais sont néanmoins examinées et traitées car la mission médiation accompagne systématiquement le demandeur.

LES MODES DE SAISINES



104
par mail
soit **78%** des saisines

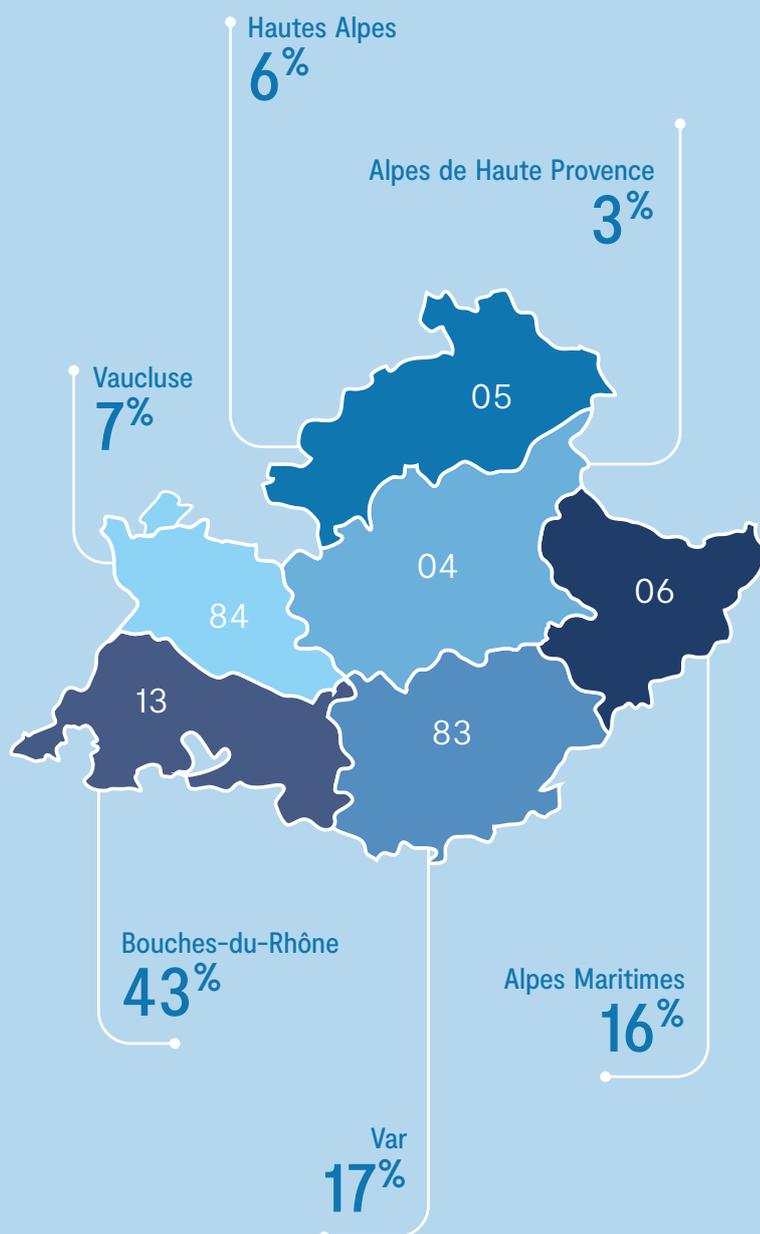


24
par courrier
soit **18%** des saisines



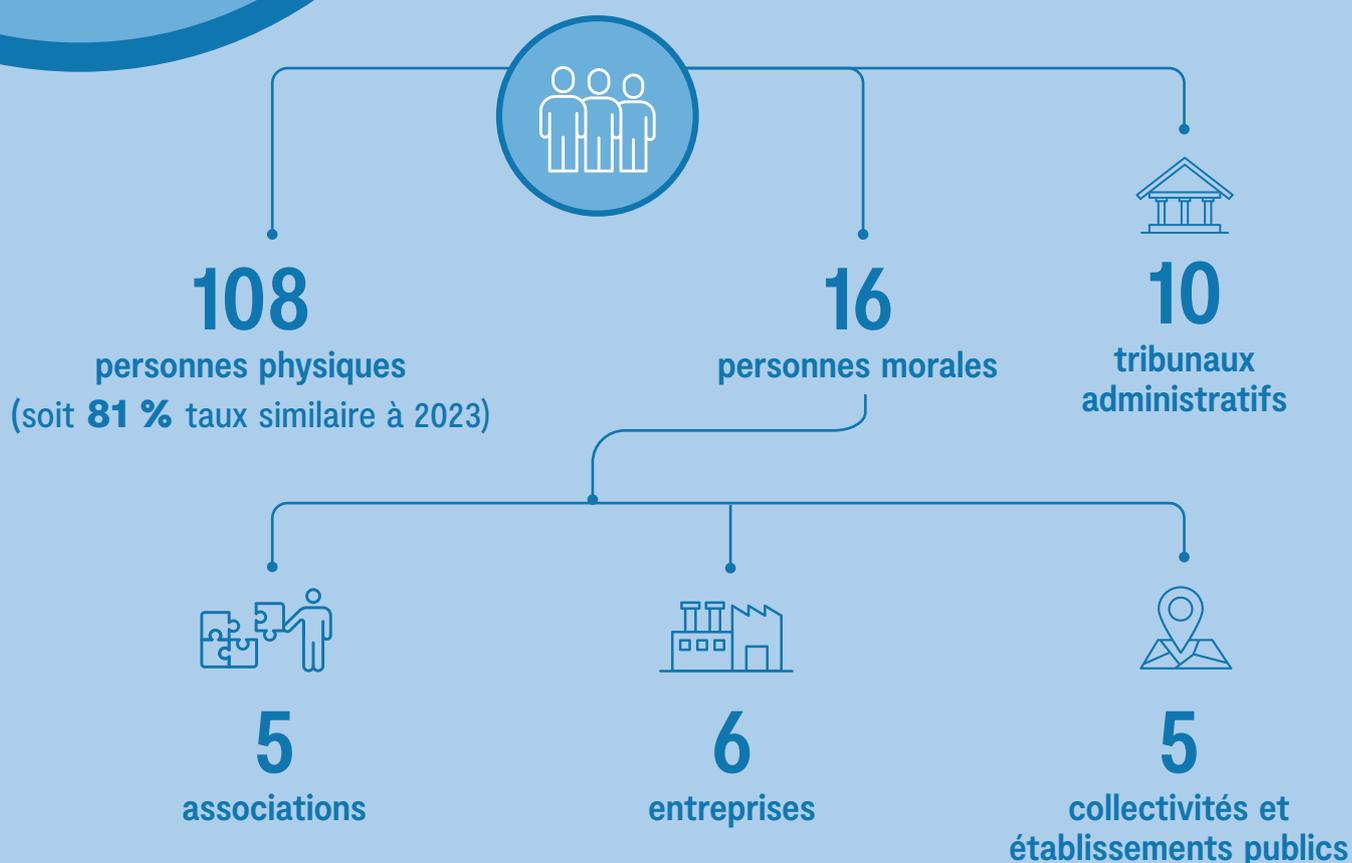
6
par téléphone
soit **4%** des saisines

RÉPARTITION DES SAISINES PAR ZONE GÉOGRAPHIQUE



QUI SAISIT LE MÉDIATEUR ?

RÉPARTITION DES DEMANDEURS PAR CATÉGORIES DE DEMANDEURS



« L'utilisateur individuel » reste l'interlocuteur privilégié de la Mission médiation car 80% des saisines sont effectuées par des personnes physiques pour un litige individuel.



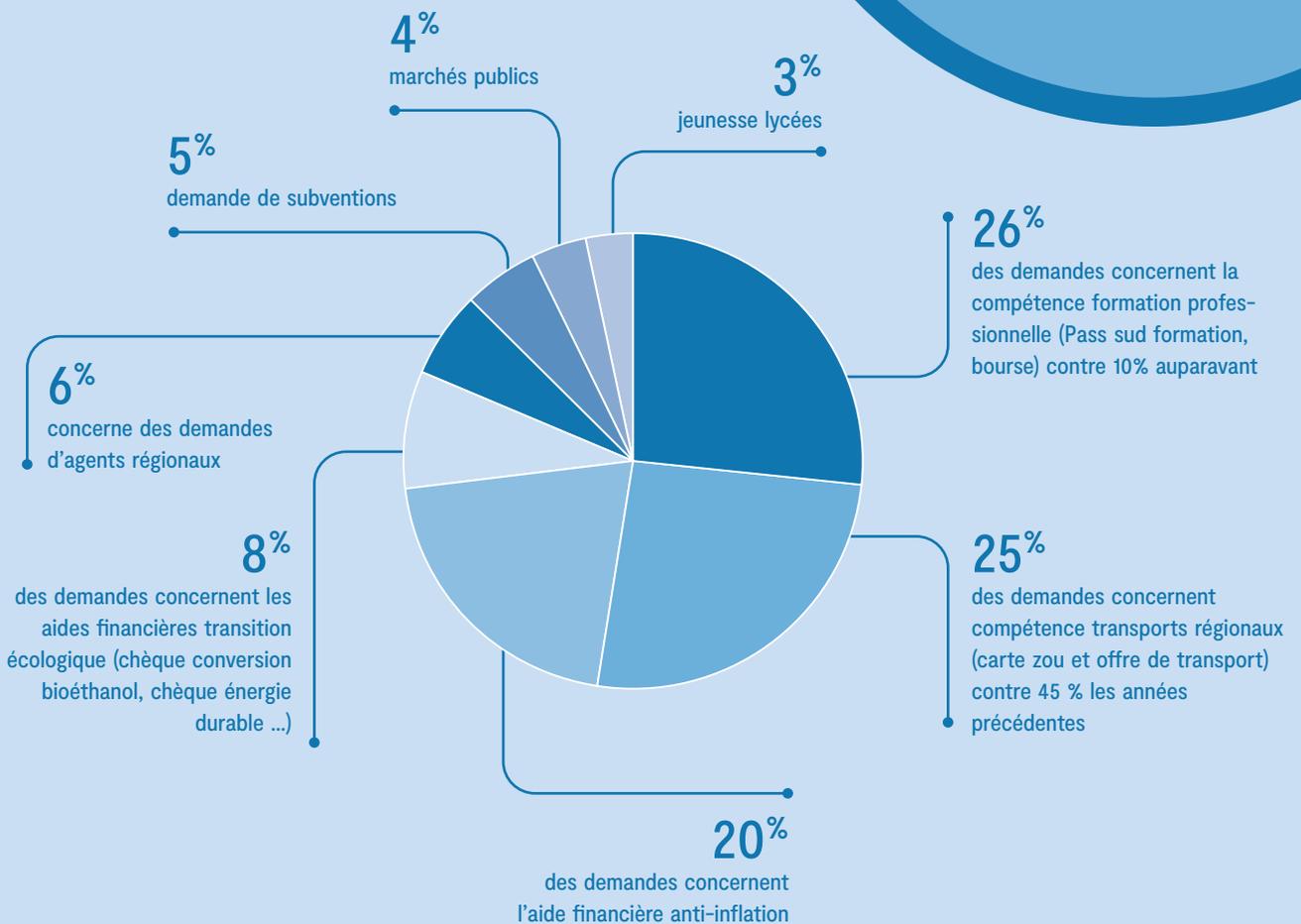
Désignation du Médiateur par les Tribunaux administratifs

10 dossiers

Le nombre de proposition de médiation à l'initiative du tribunal administratif a triplé : de 3 propositions de médiation à l'initiative du Juge en 2021 et 2022, le médiateur régional s'est vu proposé 10 médiations à l'initiative du juge en 2023 et 10 en 2024.

POURQUOI LE MÉDIATEUR EST-IL SAISI EN 2024 ?

Sur la base des saisines
recevables au sens du Statut du
Médiateur régional (102 saisines).

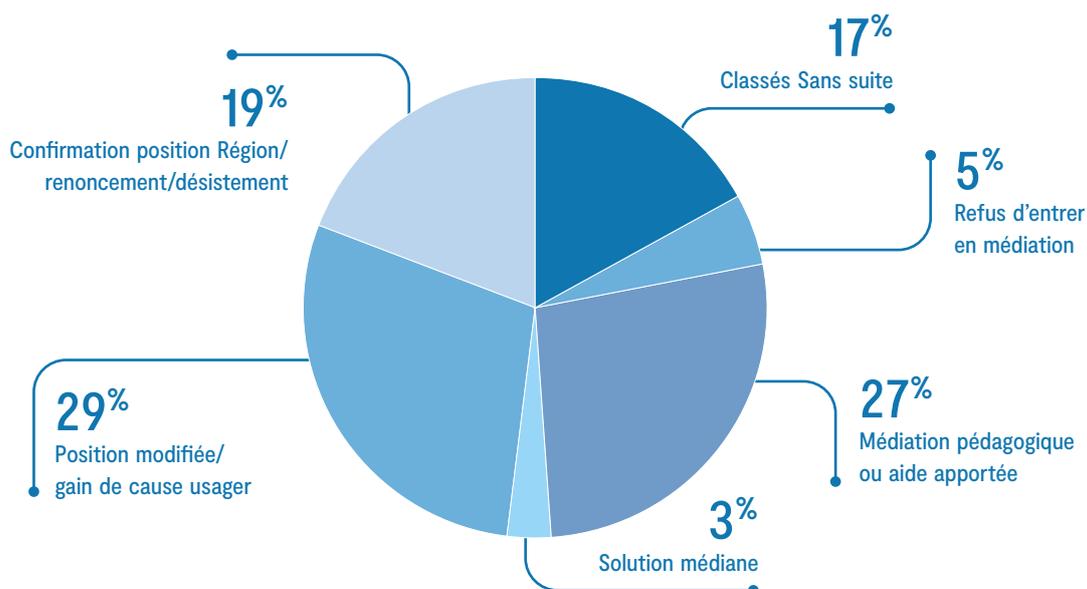


En 2024, les demandes concernant les transports régionaux ont diminué de moitié. Le motif « remboursement/tarifification » qui était prépondérant est devenu quasi inexistant. La simplification de la gamme tarifaire et les évolutions techniques liées à l'achat du tarif Zou ! expliquent sans doute ce constat.

En 2024 la compétence formation professionnelle devient la 1^{re} cause des demandes. Cette augmentation significative s'explique toutefois, en grande partie, par l'ajout de la possibilité de saisir le médiateur régional avant de saisir le tribunal, dans les mentions des délais et voies de recours sur les courriers de rejet, conformément aux recommandations du médiateur.

Le nombre des saisines en valeur absolue montre un niveau de conflictualité plutôt faible sur l'ensemble du service public régional.

LES RÉSULTATS DES MÉDIATIONS EN 2024



En 2024 sur l'ensemble des dossiers clôturés, environ 22% des dossiers ne peuvent être réellement approfondis et ne font pas l'objet d'un processus de médiation soit parce que la Région ou l'autre partie refusent d'entrer en médiation (5%) soit parce que le demandeur le plus souvent décide finalement de ne pas poursuivre la médiation lorsque des justificatifs sont demandés (17%).

Pour le reste environ 50% des dossiers se terminent par une médiation réussie car le désaccord ou le blocage n'existe plus après le traitement du dossier par des décisions d'accord suivantes :

- Soit un accord des parties pour une position médiane.
- Soit une modification de la décision initiale de l'administration.

→ Soit un maintien de la décision initiale de l'administration mais le demandeur renonce au litige.

Près de 30 % des dossiers fait l'objet d'une **médiation dite pédagogique**. Cela correspond à des situations nécessitant une explication de la décision administrative parfois incomplète, lapidaire ou simplement trop complexe, l'aide pédagogique permet à l'administré de comprendre la situation et la décision de l'administration. Cela correspond aussi souvent aux dossiers dits réorientés avec un accompagnement, une explication de la situation voire une aide à la reformulation d'un argumentaire destiné aux interlocuteurs idoines.

TRAITEMENT DES DEMANDES ET DÉLAIS MOYENS DE TRAITEMENT EN 2024

80% des demandes sont traitées directement et 20% sont réorientées vers un interlocuteur idoine contre environ 70%/30% en moyenne les années précédentes.

Le délai moyen de traitement, toutes saisines clôturées confondues, est d'un mois et 3 semaines. Le délai le plus long d'une médiation en 2024 correspond à 11 mois.

→ Concernant les médiations conventionnelles : Pour l'année 2024, le délai moyen des saisines clôturées non recevables est de 10 jours correspondant au temps d'examen des conditions de recevabilité et le délai moyen des saisines clôturées recevables est de 2 mois et une semaine.

→ Concernant les médiations à l'initiative du Tribunal : avec un processus et une organisation spécifique En 2024, le délai moyen des médiations à l'initiative du juge est de près de 3 mois avec des variations importantes selon les dossiers.

Délai moyen de traitement varie entre 10 jours et 3 mois en fonction du type de dossiers.



ILLUSTRATIONS DES SAISINES

PASS SUD FORMATION

FORMATION PROFESSIONNELLE

Madame X. a déposé une demande d'aide individuelle pour financer sa deuxième année de MASTER Intervention et Développement Social, parcours handicap et dépendance.

Son dossier a été rejeté une première fois aux motifs que la demande est hors délai et pour avoir coché la case manifestant son intention de mobiliser le montant disponible sur son Compte Personnel de Formation. Dans son recours gracieux Madame X justifie sa demande hors délais par la modification du calendrier de la formation à l'initiative de l'université Aix Marseille et elle assure ne pas mobiliser son CPF si ce point était bloquant dans l'instruction du dossier. La Région maintient néanmoins sa décision malgré ses arguments.

Madame X. sollicite le médiateur à qui elle fournit les deux calendriers de formation différents et un mail de l'université. Le 1er document prévoit un début de formation compatible avec la date du dépôt de son dossier, respectant ainsi les délais prévus dans le cadre d'intervention. A la demande des services instructeurs, Mme X transmet un nouveau devis dans lequel le calendrier de formation avait été modifié par l'université Aix Marseille. La formation débutait 15 jours plus tard rendant sa demande initiale hors délai. Ce changement initié par l'université avait eu pour effet de rendre la demande d'aide de Madame X hors délai pour l'avoir déposée 9 jours trop tôt.

Concernant la mobilisation du CPF, la formation ayant un certain coût (7500 euros), Madame X pensait que son intention de faire diminuer le montant de l'aide régionale sollicitée serait utile. De plus elle indique avoir été encouragée dans cette démarche par son conseiller France Travail. Madame X. a apporté la preuve que son CPF n'avait pas été mobilisé.

Enfin, le projet professionnel de Madame X était particulièrement préparé, et en tant que mère célibataire, elle ne pouvait envisager cette formation sans le soutien de la Région.

AVIS DU MÉDIATEUR

Madame X a pu justifier les points bloquants. Le médiateur a demandé que le dossier soit réexaminé à la lumière de ces nouveaux éléments. La nouvelle instruction du dossier de Madame X a conduit à une décision favorable pour le financement de sa formation.

TÉMOIGNAGE DE MADAME X

« Je tenais à vous remercier pour votre travail et votre disponibilité suite à la décision favorable de Pass Sud Formation. »

RECOMMANDATION

Le médiateur invite les services régionaux à modifier la formulation du questionnaire au sujet de la mobilisation du CPF qui peut être équivoque. En effet, pour répondre au cadre d'intervention et à la réglementation il ne faut PAS mobiliser son CPF mais cette règle indépendante des services de la Région est contre intuitive.

Préférer une formulation directe et conforme aux attentes du cadre d'intervention du type. Je confirme : NE PAS mobiliser mon CPF oui/ non

Le médiateur invite les services régionaux à faire un point sur le dispositif avec France Travail sur la mobilisation du CPF. En effet, en 2024 et 2025 les usagers ont souvent précisé avoir été encouragés par France Travail à mobiliser le CPF il y a sans doute une information à clarifier à nouveau.

SUBVENTION RÉGIONALE

Monsieur et Mme X ont saisi le Délégué du Défenseur des Droits près de leur domicile pour tenter de régler leurs difficultés à rétablir un contact par téléphone ou messagerie avec les services de la Région dans le cadre du versement d'un solde de subvention.

Le Délégué défenseur des droits saisit le médiateur régional.

Monsieur X a déposé un dossier de subvention,

pour la construction d'un bâtiment auprès de la Région, qui a reçu un avis favorable. La première partie de la subvention a bien été versée. Il dépose ensuite les éléments attendus pour la seconde partie du versement mais n'arrive plus à obtenir d'information sur le traitement de son dossier. Les services régionaux ont fait part de difficultés internes sans avoir la capacité de donner une échéance de traitement du dossier. Or, M X devait rassurer l'établissement bancaire porteur du projet de grande envergure. M X a tenté à plusieurs reprises d'obtenir à minima le calendrier de traitement de son dossier sans succès.

AVIS DU MÉDIATEUR

Les services reconnaissent le retard dans le traitement des dossiers, mais le médiateur propose qu'une solution intermédiaire permette de rassurer Monsieur X et l'établissement bancaire. Les services ont proposé un écrit à destination de l'établissement bancaire afin de justifier le retard dans les échéances à venir. Les services régionaux ont ensuite régulièrement tenu informé Monsieur X. et la médiation de l'avancement du dossier. Monsieur X a depuis obtenu le versement du solde de sa subvention.

TÉMOIGNAGE DE MONSIEUR X

« La région m'a recontacté, nous avons visé les documents manquants et tout est à jour. Leur nouvelle plateforme réouvre et le dossier devrait être traité dès demain et envoyé de suite au comptable pour paiement. »

RECOMMANDATION

Dans le cadre du déploiement d'un nouveau logiciel de traitement des subventions, les services régionaux ont été confrontés à des difficultés lors de la migration des dossiers.

BOURSE AU MÉRITE AIDE JEUNESSE

Madame X. a bénéficié de la bourse au mérite suite à l'obtention de la mention très bien à son baccalauréat. En tant que boursière, cette bourse au mérite a été reconduite durant ses deux premières années de licence comme le prévoit le dispositif régional. Mme X a donc naturellement déposé une demande pour sa troisième année de licence. Un des justificatifs émanant du CROUS devait mentionner explicitement qu'elle bénéficiait de la bourse au mérite national. Ce dernier n'a transmis le document attendu que tardivement à Madame X la privant ainsi de la bourse régionale.

AVIS DU MÉDIATEUR

Le médiateur propose de considérer l'impossibilité de tenir les délais pour finaliser la demande comme relevant d'un tiers le CROUS. Le médiateur demande aux services de réexaminer le dossier en tenant compte de cette circonstance indépendante de la volonté de Mme X. Après une nouvelle étude, le dossier de Madame X a connu une issue favorable en commission de recours.

PRIME EMPLOYEUR D'APPRENTI AIDE FORMATION PROFESSIONNELLE

Une apprentie avait signé un contrat d'apprentissage avec la société de Mme X. Le dispositif d'aide aux employeurs d'apprentis prévoyait à l'époque le versement d'une prime annuelle de 1000€ durant l'apprentissage. Cette prime avait été versée pour les deux années correspondant au contrat initial. Or ce contrat d'apprentissage avait fait l'objet d'un avenant pour une troisième année mais l'entreprise n'avait jamais reçu la prime correspondant à cette dernière année. Pourtant l'entreprise démontrait avoir effectué des demandes via des messengeries génériques de la Région, mais celles-ci n'étaient plus actives pour les services, la crise sanitaire en 2020 ayant participé au ralentissement du traitement des dossiers. La réclamation de l'entreprise est finalement parvenue dans les services mais entretemps le dispositif d'aide aux employeurs

d'apprentis n'existait plus et les services de la Région n'avaient plus la possibilité technique (plus de droits logiciels) d'accéder aux plateformes régionales informatiques pour vérifier la véracité des propos et des documents communiqués à l'époque. Néanmoins, Madame X démontre que les démarches nécessaires pour obtenir ce financement avaient bien été effectuées en leur temps produisant certains éléments probants. La médiation a pris contact avec le CFA en charge des formalités et la chambre de commerce qui s'occupait d'enregistrer les contrats. Ces organismes extérieurs confirment les éléments essentiels du dispositif et avoir bien transmis les éléments sur la plateforme en lien avec les services de la Région. Tous les éléments concordants ont pu être justifiés et vérifiés.

AVIS DU MÉDIATEUR

Le médiateur estime que les documents probants et confirmés par des organismes extérieurs permettent de réexaminer, au regard des éléments, les conditions pour obtenir cette prime. Le doute doit profiter à l'utilisateur dans la mesure où la Région n'a pas trace d'éléments contraires aux faisceaux d'indices et preuves rapportées par l'entreprise et les organismes extérieurs. La saisine de Madame X. a donc connu une issue favorable et la prime a été versée.

TÉMOIGNAGE DE MADAME X

« Je vous remercie pour votre intercession efficace dans ce dossier.
Je ne manquerai pas, bien entendu, de vous tenir informée des suites. »

RECOMMANDATION

Les services de la Région ont saisi le médiateur car le dossier revenait depuis plus de deux ans sans solution apparente et ni satisfaisante. Le Médiateur encourage les services à saisir la mission médiation au plus tôt en cas de difficulté. Cela évitera une perte de temps considérable en raison de la situation de blocage pour toutes les personnes concernées.

COUP DE POUCE ÉNERGIE

AIDE ANTI-INFLATION

La Région a mis en place un dispositif d'aide financière individuelle « coup de pouce énergie » au profit de citoyens habitant le territoire régional et justifiant de faibles revenus.

Madame X, par le biais du CCAS de sa commune, a déposé un dossier de demande d'aide régionale. L'analyse de l'éligibilité des dossiers et le versement de l'aide financière étaient confiés à l'Agence de Service et de Paiement.

Le dossier de Madame X. pour une raison inexplicquée selon le CCAS a été déposé sur la plateforme ASP d'Ile de France. Par conséquent Mme X a reçu une notification de rejet de l'aide coup de pouce Energie.

Le CCAS avait déposé une vingtaine de dossiers pour le compte de ses bénéficiaires et n'a pas compris pourquoi celui de Madame X. s'est retrouvé sur la plateforme Ile de France en lieu et place de la plateforme Provence Alpes Côte d'Azur. L'éligibilité du dossier de Madame X. avait bien été vérifiée par son CCAS et ces éléments ont été communiqués à nouveau.

AVIS DU MÉDIATEUR

Compte tenu, soit de l'erreur éventuelle attribuable au CCAS, tiers par rapport au demandeur, soit d'un bug informatique de la plateforme ASP, compte tenu des justifications apportées par le CCAS et de l'impossibilité pour le demandeur d'obtenir réparation de la part du CCAS qui a bien voulu aider les personnes en difficulté à déposer un dossier.

Le médiateur a demandé aux services de la Région et de l'ASP un examen du dossier de Mme X qui réunissait bien toutes les conditions pour obtenir l'aide déposée dans le délai attendu. Les services de l'ASP et de la Région ont rendu un avis favorable à l'attribution de l'aide à cette personne en difficulté financière qui avait pris soin de passer par un CCAS en l'absence d'outil informatique.

RECOMMANDATIONS

Le dispositif coup de pouce énergie, ne prévoyait pas dans les conditions essentielles d'éligibilité, la communication d'un justificatif de paiement d'énergie, une facture personnelle. De fait la facture EDF ou gaz ou autre n'était demandée que pour justifier du domicile. Or il y avait de nombreux dossiers dans lesquels les personnes justifiaient de leur domicile par un bail ou une attestation ou facture internet mais en réalité, ces personnes ne payaient pas et n'avaient donc pas de facture d'énergie.

De plus, dans ce dispositif les demandeurs complétaient leur RIB directement sans avoir à le joindre. Il était donc impossible de vérifier que les RIB appartenaient bien aux demandeurs de la subvention.

Enfin, dans le contrat entre la Région et l'ASP il n'est pas prévu que les effets du contrat se poursuivent pour les situations contentieuses qui par définition peuvent perdurer dans le temps, au delà de la fin du contrat, compte-tenu des délais de procédure.

LES SAISINES DES AGENTS REGIONAUX MEDIATIONS INTERNES

En 2024, 9 saisines dont deux collectives ont concerné une quinzaine d'agents régionaux en majorité des services.

Les motifs de saisines étaient très variés : problème d'organisation avec la hiérarchie d'un service, NBI, problème d'affectation et de mobilité, problème GITT.

TÉMOIGNAGE D'UN AGENT RÉGIONAL POUR UNE DEMANDE COLLECTIVE

« Comme vous le savez notre demande a été satisfaite par notre collectivité. Je me permets de vous contacter pour vous remercier de votre intervention et votre engagement. Je vous transmets aussi les remerciements de mes collègues. »

LES DÉSIGNATIONS DU MÉDIATEUR PAR LE TRIBUNAL ADMINISTRATIF EN 2024

Le Médiateur a été désigné 10 fois par le tribunal administratif de Marseille et de Toulon pour conduire une médiation dans 9 situations contentieuses engagés par des requérants contre la Région et une situation précontentieuse dans le cadre d'une médiation demandée par les deux Parties devant le juge.

Sur ces 9 situations contentieuses la Région a refusé d'entrer en médiation pour 5 cas et un requérant a refusé d'entrer en médiation avec la Région pour une situation.

Sur les 3 autres contentieux, la médiation a été conduite en co médiation avec le médiateur institutionnel de l'ASP. Ces 3 co-médiations ont abouti à 3 désistements de la part des requérants.

ILLUSTRATION D'UNE DÉSIGNATION EN CO-MÉDIATION

Madame X a été reçue en co-médiation avec le Médiateur de l'ASP et la médiation régionale. Lors des échanges, Madame X s'est rendue compte que son recours n'était pas fondé. En effet, en expliquant son point de vue puis en écoutant celui de l'ASP, Madame X a compris les motifs de refus de son dossier. Elle a reconnu son erreur et indiqué qu'elle allait l'assumer. Elle a donc souhaité renoncer à son recours en se désistant auprès du tribunal administratif.

8



RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR

■ OFFRIR SYSTÉMATIQUEMENT UNE ALTERNATIVE AUX DÉMARCHES DÉMATÉRIALISÉES

Pour les citoyens qui sont éloignés des ressources informatiques en termes de compétences ou au plan matériel.

■ SIMPLIFIER LES DISPOSITIFS RÉGIONAUX D'AIDES INDIVIDUELLES

Adapter l'accompagnement humain des usagers lors des dépôts de dossier en fonction du public bénéficiaire.

Adapter les cadres d'intervention aux contraintes réelles et concrètes rencontrées par les usagers dans le montage de leur dossier. Par exemple délais de travaux trop courts (6 mois) pris en compte pour des rénovations totales ou lourdes d'une résidence principale, ou achat récent d'une habitation à rénover.

■ DISPOSITIFS RÉGIONAUX : PASS SUD FORMATION ET AIDES À LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

Lors de la vérification de l'éligibilité d'un dossier par les services

Analyser l'entièreté d'une demande d'aide afin de préciser la liste complète des non-conformités ou des points bloquants en cas de rejet. Cela doit permettre de ne pas soulever, de manière progressive, de nouveaux points car cela laisse croire à l'utilisateur qu'il a la possibilité de compléter son dossier au fur et à mesure alors que le cadre d'intervention ne le prévoit pas et que ce point est opposé à l'utilisateur en dernier recours.

Lors de l'élaboration d'un courrier de rejet par les services

Préciser dans le courrier de rejet les justificatifs attendus dans le cadre du recours gracieux. Par exemple si l'utilisateur n'a pas fourni un document lors du dépôt, lui demander de justifier l'impossibilité de fournir ce justificatif des lors qu'il émane d'un organisme tiers (France travail, Organisme de formation, ANTS,) et non pas en situation d'un simple oubli de l'utilisateur.

■ FAIRE ÉVOLUER LA MENTION DE VALIDITÉ SUR LE SUPPORT DE LA CARTE ZOU SOLIDAIRE, LA SUPPRIMER OU LA PRÉCISER

Il y a une confusion entre la date de validité du profil « solidaire » de l'utilisateur, profil qui doit être revu chaque année en fonction de l'avis d'imposition, et la date de validité du support de la carte Zou solidaire qui est valable 5 ans. Le support du pass Zou solidaire ! indique une date de validité à 5 ans à compter de sa fabrication, les usagers ne comprennent pas qu'un nouveau dossier doit être refait chaque année.



Bien que 67% des français considèrent que le numérique facilite leur vie quotidienne, 42% plébiscitent un accompagnement physique et gratuit pour surmonter leurs difficultés avec le numérique. « Près d'un français sur deux (44%) rencontre des difficultés dans la réalisation des démarches administratives en ligne ». Le baromètre du numérique 2025 précise que la difficulté est davantage liée (47%) à « la désintermédiation de la relation citoyen-administration » produite par la dématérialisation qu'aux compétences numériques (11%). Il s'agit notamment de la peur de se tromper, l'incompréhension de ce qui leur est demandé ou la mauvaise conception du site internet de la démarche. En effet, ces démarches impliquent que les usagers maîtrisent à la fois le langage et des procédures de l'administration en question. A noter que les jeunes adultes (18-24 ans) sont de très loin (69%) les plus nombreux à éprouver des difficultés concernant la réalisation de démarches administratives en ligne.

*Baromètre du numérique – synthèse des résultats
ANCT- Pôle Société du CREDOC – février 2025*

SUIVI DES RECOMMANDATIONS DES ANNÉES PRÉCÉDENTES

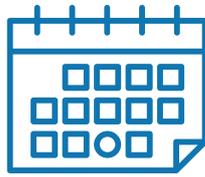
« Globalement les recommandations précédentes sont mises en œuvre et les pistes d'amélioration proposées sont prises en compte »



9



**EVÈNEMENTS
MARQUANTS
ET PARTENARIATS EN 2024**



PARTENARIAT AVEC LES TRIBUNAUX ADMINISTRATIFS

13 JUIN 2024

→ Réunion des médiatrices et médiateurs – initiée par le tribunal administratif de Marseille

20 SEPTEMBRE 2024

→ Audience solennelle tribunal administratif Marseille

PARTENARIAT AVEC LES AUTRES MÉDIATEURS

5 FÉVRIER 2024

→ Rencontres des médiateurs institutionnels du territoire régional – Marseille

3 AVRIL 2024

→ Rencontre Mission médiation – Médiation de la SNCF

Sur les transports ferroviaires régionaux en présence de la *Médiatrice adjointe de la SNCF* et de la *responsable juridique de la Médiation de la SNCF* – Hôtel de Région - Marseille

4 JUILLET 2024

→ Réunion avec le médiateur régional des entreprises

7 OCTOBRE 2024

→ Rencontre médiateurs institutionnels et tribunal administratif – Marseille

6 NOVEMBRE 2024

→ Les Rencontres de la Médiation Entreprises : Médiateur national des entreprises et Médiateur national du Crédit – Préfecture - Marseille

ÉCHANGES AVEC LES SERVICES DE LA RÉGION

10 JUILLET 2024

→ Réunion avec la Direction de la Transformation de l'innovation et des services aux usagers concernant la démarche d'amélioration continue « Services Publics + »

7 OCTOBRE 2024

→ Présentation de la Médiation aux Directeurs Généraux adjoints des services et Directeurs de la Région

L'ASSOCIATION DES MÉDIATEURS DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES (AMCT)

DONT LA RÉGION EST MEMBRE
ET MONSIEUR SAPPIN PRÉSIDENT

PARTICIPATION MENSUELLE

au Comité de Pilotage du 3^e congrès international des médiations

21 MARS 2024

→ Participation à une session du Conseil National de la Médiation – Paris

28-29 NOVEMBRE 2024

→ Rencontre des médiateurs territoriaux – Assemblée Générale de l'AMCT à Lyon



Site de l'AMCT pour
consulter toutes les
informations
amct-mediation.fr



ANNEXES

ANNEXE 1

CODE GÉNÉRAL DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES - ARTICLE L1112-24

CRÉATION LOI N° 2019-1461 DU 27 DÉCEMBRE 2019 - ART. 81

Sans préjudice des dispositifs de médiation existants, les communes, les départements, les régions et les établissements publics de coopération intercommunale à fiscalité propre peuvent instituer, par délibération de l'organe délibérant, un médiateur territorial, soumis aux dispositions du présent article.

La délibération qui institue le médiateur territorial définit le champ de ses compétences détermine les moyens mis à sa disposition pour l'exercice de ses fonctions et fixe la durée de son mandat.

Ne peut être nommé médiateur territorial par une collectivité territoriale ou un établissement public de coopération intercommunale à fiscalité propre :

1°/ La personne qui exerce une fonction publique élective ou est agent de cette collectivité territoriale ou de cet établissement ;

2°/ La personne qui exerce une fonction publique élective ou est agent au sein de l'un des groupements dont cette collectivité territoriale ou cet établissement est membre.

Les médiations conduites par le médiateur territorial sont soumises aux dispositions de la section 1 du chapitre III du titre Ier du livre II du code de justice administrative.

La saisine du médiateur territorial interrompt les délais de recours contentieux et suspend les prescriptions dans les conditions prévues à l'article L. 213-6 du code de justice administrative.

Par dérogation à l'article L. 411-2 du code des relations entre le public et l'administration, lorsque, en application du septième alinéa du présent article, le délai de recours contentieux a été interrompu par l'organisation d'une médiation, l'exercice d'un recours gracieux ou hiérarchique ne l'interrompt pas de nouveau, sauf si ce recours constitue un préalable obligatoire à l'exercice d'un recours contentieux.

Le médiateur territorial définit librement les modalités de déroulement des médiations qu'il conduit.

La saisine du médiateur territorial est gratuite.

Le médiateur territorial ne peut être saisi d'un différend dès lors que le litige est porté devant une juridiction ou a fait l'objet d'un jugement définitif, sauf dans les cas prévus par la loi.

Chaque année, le médiateur territorial transmet à l'organe délibérant de la collectivité territoriale ou de l'établissement public de coopération intercommunale à fiscalité propre qui l'a nommé et au Défenseur des droits un rapport d'activité rédigé dans le respect du principe de confidentialité de la médiation. Ce rapport peut contenir des propositions visant à améliorer le fonctionnement de la collectivité territoriale ou de l'établissement public de coopération intercommunale à fiscalité propre.

NOTA :

Conformément à l'article 81 de la loi n°2019-1461, le I de cet article est applicable aux saisines des personnes physiques ou morales intervenues à compter de la mise en conformité des personnes publiques mentionnées au premier alinéa de l'article L. 1112-24 du code général des collectivités territoriales ou à l'article L. 1823-1 du même code avec les obligations mentionnées au même article L. 1112-24. Cette mise en conformité intervient au plus tard le 1er janvier 2021.

ANNEXE 2

DÉLIBÉRATION N° 21-657 DU 17 DÉCEMBRE 2021

MÉDIATION RÉGIONALE -STATUT DU MÉDIATEUR DE LA RÉGION PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

VU le Code général des collectivités territoriales ;

VU le Code de justice administrative ;

VU la loi n°2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique et notamment son article 81 créant l'article L1112-24 du code général des collectivités territoriales sur la Médiation ;

VU la délibération n°16-69 du 8 avril 2016 du Conseil régional approuvant la nomination d'un Médiateur régional et la création de la Mission de médiation au sein de la Région ;

VU la délibération n°16-139 du 13 mai 2016 de la Commission permanente portant sur la rémunération et la prise en charge des frais de transport et d'hébergement du Médiateur de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur;

Vu la délibération n°16-606 du 12 octobre 2016 de la Commission permanente portant adhésion de la Région à l'Association des Médiateurs des collectivités territoriales (AMCT) ;

Vu la délibération n° 21-100 du 16 mars 2021 de la Commission permanente sur l'évolution des statuts de l'Association des Médiateurs des collectivités territoriales (AMCT) ;

Vu l'arrêté du Président n°2021-1380 du 5 juillet 2021 portant nomination de Monsieur SAPPIN à la fonction de Médiateur de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur ;

Vu la Charte éthique et déontologique des Médiateurs Territoriaux ;

Vu la Charte éthique des médiateurs dans les litiges administratifs ;

VU l'avis de la commission «Finances, Administration générale et Ressources Humaines» réunie le 9 décembre 2021 ;

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

CONSIDÉRANT

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

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

DÉCIDE

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

Le Président,
Renaud MUSELIER

ANNEXE 3

STATUT DU MÉDIATEUR DE LA RÉGION PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

APPROUVÉ LE 17 DÉCEMBRE 2021 PAR LE CONSEIL RÉGIONAL

ARTICLE 1

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

Dans le cadre de son action, le Médiateur régional met en œuvre et respecte les principes et la déontologie de la Médiation territoriale tels qu'énoncés dans la « Charte éthique et déontologique des Médiateurs Territoriaux » en vigueur au sein de l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales dite l'AMCT. En outre, lorsque le Médiateur régional est désigné en qualité de Médiateur institutionnel par la juridiction administrative notamment, celui-ci respecte les principes énoncés par la « Charte éthique des médiateurs dans les litiges administratifs » en vigueur au sein des juridictions administratives .

ARTICLE 2

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

Le Médiateur de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur est une personnalité qualifiée et indépendante.

La qualité du Médiateur doit répondre au régime d'incompatibilités fonctionnelles prévu à l'article L1112-24 alinéa 3 et suivants du CGCT. La qualité de Médiateur est notamment incompatible avec toute fonction publique élective.

ARTICLE 3

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

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

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

ARTICLE 4

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

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

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

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

ARTICLE 5

L'accessibilité du Médiateur doit être simple et aisée.

Toute saisine auprès du Médiateur régional est gratuite.

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

Les élus, les services de la Région ou d'autres administrations, les institutions de médiation ainsi que tout organisme public ou privé, peuvent lui transmettre la réclamation d'un usager qui leur paraît relever de la compétence du Médiateur régional. Cette transmission ne vaut pas recevabilité de la saisine du Médiateur. Par ailleurs, le Médiateur peut être désigné par une juridiction dans les conditions définies par la Loi et notamment celles visées aux articles L 213-7 à L213-10 du Code de justice administrative.

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

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

Le Médiateur peut refuser une saisine de Médiation.

ARTICLE 6

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

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

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

Le Médiateur ne peut être saisi d'un différend dès lors que le litige est porté devant une juridiction ou a fait l'objet d'un jugement définitif, sauf dans les cas prévus par la Loi. Ainsi, le Médiateur régional peut intervenir dans le cadre d'une Médiation dite à l'initiative du Juge qui désigne le Médiateur institutionnel dans le cadre d'un litige contentieux.

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

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

ARTICLE 7

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

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

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

La procédure de médiation est écrite et contradictoire.

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

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

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

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

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

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

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

ARTICLE 8

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

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

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

ARTICLE 9

Chaque année, le Médiateur de la Région rend compte de son action au Conseil régional en présentant un rapport annuel d'activité rédigé dans le respect du principe de confidentialité de la médiation.

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

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

ANNEXE 4

LA CHARTE DES MÉDIATEURS DE COLLECTIVITÉS TERRITORIALES

PRÉAMBULE

L'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales regroupe les médiateurs des villes et de leurs groupements, ainsi que les médiateurs des départements et des régions, quel que soit leur statut (fonctionnaire territorial, contractuel, vacataire ou prestataire), dès lors qu'ils ont pour seule charge de régler les litiges entre les services publics municipaux, intercommunaux, départementaux, régionaux et les usagers de ces services.

À l'instar de l'ancien Médiateur de la République, ces médiateurs sont des médiateurs institutionnels dotés d'une double fonction : d'une part, faciliter la résolution des litiges entre l'administration territoriale et les usagers de ces services publics territoriaux, d'autre part, formuler des propositions de réforme de l'Administration territoriale ou d'amélioration des règlements et des pratiques afin de prévenir le renouvellement de certains litiges répétitifs ou significatifs et contribuer ainsi à améliorer la qualité des services rendus aux usagers. Leur action contribue à faciliter l'accès au droit.

Le recours à ces médiateurs est gratuit et soumis à la confidentialité. Ils doivent être par ailleurs d'un accès direct et aisé, leur saisine devant être faite par écrit et transmise par courrier, courriel, fax ou par le biais de leurs correspondants. Ils peuvent également s'autosaisir des situations qu'ils jugent les plus préoccupantes. Un certain nombre de principes doivent guider les médiateurs dans l'exercice de leurs fonctions ; ces principes sont ceux qui se retrouvent dans tous les textes traitant de la médiation en général, notamment dans le code de déontologie de l'association nationale des médiateurs ou dans la charte du Club des Médiateurs de Services au Public. Ces principes rappelés ci-après constituent dès lors le cadre de référence de l'action des médiateurs des Collectivités Territoriales :

- Indépendance et Impartialité
- Neutralité, respect des personnes, de leurs opinions et de leurs positions
- Ecoute équilibrée et attentive des parties en litige
- Respect du contradictoire
- Confidentialité
- Sens de l'équité
- Compétence et efficacité
- Transparence

L'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales a aussi vocation à être un lieu d'échange et de soutien pour faciliter la formation des médiateurs et de leurs équipes et pour favoriser entre ses membres la diffusion des expériences et des bonnes pratiques.

La présente charte énonce donc un ensemble de principes que les médiateurs membres du réseau s'engagent à respecter et constitue pour chacun d'eux un socle de référence éthique de la pratique de la médiation institutionnelle.

ARTICLE 1 : DÉFINITION DE LA MÉDIATION INSTITUTIONNELLE TERRITORIALE

La médiation institutionnelle territoriale est un processus structuré dans lequel le Médiateur a pour mission de faciliter la résolution des différends qui opposent les usagers des services publics à l'Administration concernée. Ce processus vise, dans toute la mesure du possible, à éviter le recours à l'institution judiciaire pour résoudre le conflit. L'article 81 de la loi engagement et proximité voté le 28 décembre 2019 constitue un socle de référence.

A la lumière des litiges qui lui sont soumis et des dysfonctionnements qu'il constate, le médiateur institutionnel doit pouvoir formuler des propositions pour améliorer les relations entre l'Administration et les usagers ainsi que le fonctionnement des services, mais aussi suggérer les modifications qu'il lui paraît opportun d'apporter à des réglementations ou à des pratiques.

ARTICLE 2 : LE MÉDIATEUR

Le médiateur doit être une personnalité présentant les garanties nécessaires d'indépendance, d'impartialité et d'éthique dans l'exercice de ses fonctions. Il doit également faire preuve de compétence et d'efficacité.

1- IMPARTIALITÉ ET INDÉPENDANCE

L'impartialité du médiateur doit pouvoir s'appuyer sur l'indépendance garantie à sa fonction. En ce qui concerne l'indépendance, il importe que la collectivité s'engage publiquement à l'assurer et à la respecter, mais aussi qu'elle prenne les dispositions nécessaires pour doter le médiateur des moyens matériels et humains indispensables à l'exercice de sa mission. Le mandat du médiateur doit avoir une durée déterminée, garantie et suffisante pour assurer une stabilité et une continuité dans les affaires traitées. L'impartialité, attachée à la fonction du médiateur, doit être présumée à travers son cursus, son expérience et sa personnalité.

2- COMPÉTENCE ET EFFICACITÉ

Le médiateur est choisi pour ses qualités humaines, notamment d'écoute, et pour sa compétence. Il justifie d'une formation spécifique à la médiation ou bénéficie d'une expérience adaptée à la pratique de la médiation.

Il s'engage à actualiser et perfectionner ses connaissances par une formation continue, notamment dans le cadre du réseau.

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

ARTICLE 3 : LE PROCESSUS DE MÉDIATION

1- INFORMATION ET COMMUNICATION

Les citoyens sont informés par les collectivités territoriales de l'existence du médiateur, de son rôle, de son champ de compétence, des modalités de sa saisine, et de ses pouvoirs.

Cette information est largement diffusée par voie de presse, affichage, et sur le site des collectivités territoriales concernées ainsi que sur le site propre du médiateur s'il en dispose.

Toute demande de médiation donne lieu à un accusé de réception. Dans le courrier d'accusé de réception, le médiateur informe le requérant sur les délais de prescription spécifiques au domaine en cause afin de ne pas risquer de lui faire perdre ses droits d'ester en justice.

2 - GRATUITÉ

Le recours au médiateur est gratuit

3 - CONFIDENTIALITÉ

Le médiateur est tenu à la confidentialité en ce qui concerne les informations obtenues lors de l'instruction du litige et les faits dont il a eu connaissance dans le cadre de la médiation.

4 - DÉROULEMENT DE LA MÉDIATION

Le médiateur peut refuser d'instruire une saisine si celle-ci n'est pas recevable au regard de conditions portées à la connaissance du public. Celles-ci portent notamment sur le respect des limites du champ de

compétence du médiateur, sur la nécessité d'avoir effectué des démarches préalables auprès du service concerné, sur le caractère tardif de la saisine par rapport au fait générateur, ou sur l'existence d'une décision de justice. Le requérant est informé de ce refus motivé par écrit.

Lorsque la demande de médiation est recevable, le médiateur conduit avec diligence la médiation dans les meilleurs délais. Celle-ci est menée de manière contradictoire et écrite.

Les parties doivent fournir au médiateur tous les éléments d'information lui permettant d'instruire le litige. En cas de refus du requérant, le médiateur peut refuser de poursuivre la médiation. Le médiateur est tenu informé des suites données à son action de médiation.

Le médiateur ne peut remettre en cause une décision de justice.

5 - FIN DE LA MÉDIATION

La médiation s'achève lorsque le médiateur notifie par écrit au requérant ses conclusions qui s'analysent soit en une solution donnant satisfaction en totalité ou partiellement à sa demande, soit en un rejet parce qu'il n'a été constaté aucun dysfonctionnement de l'administration concernée et que les conséquences n'ont pas engendré d'iniquité particulière.

Le médiateur peut mettre fin à la procédure lorsqu'il constate soit un désistement des parties, que le litige ait ou non trouvé sa solution par d'autres voies, soit un désaccord persistant. En tout état de cause, le requérant conserve la possibilité d'engager une action en justice.

ARTICLE 4 : RAPPORT ANNUEL DU MÉDIATEUR ET PROPOSITIONS D'AMÉLIORATION

Chaque année le médiateur établit un rapport qu'il remet à l'autorité de nomination et qui est rendu public. Ce rapport comporte notamment une analyse des saisines et un récapitulatif des principaux litiges traités dans l'année ainsi que le cadre dans lequel le médiateur a pu exercer ses fonctions.

Le rapport fait également apparaître les propositions d'amélioration qu'il paraît opportun au médiateur de formuler pour obtenir une meilleure qualité des services rendus aux usagers et pour prévenir le renouvellement de certains litiges répétitifs ou significatifs;

Depuis l'adoption de l'article 81 de la loi engagement et proximité, le rapport annuel d'activité est adressé au Défenseur des droits.



Région
Provence-Alpes-Côte d'Azur



MISSION MÉDIATION

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

missionmediation@maregionsud.fr
Ligne directe 04 91 57 52 22

maregionsud.fr

